NDCR/JLS/JLG/CCV/MLFZ/SPM

DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN EXENTA N°1596 DE 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y APRUEBA ORIENTACIONES TÉCNICAS DE DISPOSITIVO CASAS DE ACOGIDA PROGRAMA DE ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y REPARACIÓN EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES PARA EL AÑO 2021 DEL SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 685

SANTIAGO, 31 de diciembre de 2020.

VISTOS:

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; Decreto N°10 del Ministerio 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, la dirección superior técnica y administrativa del Servicio, está a cargo de la Directora Nacional del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.

3° Que, 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 hombres y mujeres en el país.

4° Que, dicho objetivo se concreta a través de la Unidad de Violencia Contra las Mujeres, donde se implementan dos programas que se ejecutan a nivel nacional mediante entidades colaboradoras públicas y privadas. Estos programas se denominan:

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

5° Que, el Programa cuenta con 111 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, 16 Centros de Reeducación para hombres que ejercen violencia de pareja, el Servicio de Asistencia Telefónica y Telemática (1455) y 3 nuevos modelos de intervención en la Región Metropolitana, Centro de Atención Reparatoria Integral en violencias contra las Mujeres, Representación Jurídica a mujeres que asisten a primera audiencia en Centro de Medidas Cautelares (CMC) de Santiago y Piloto de Atención Continua a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja.

6° Que, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, a través del Dispositivo Casas de Acogida Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia Contra las Mujeres, asegurará la protección de las mujeres, mediante una atención residencial temporal de calidad, de todas las mujeres mayores de 18 años, con o sin hijas e hijos, cuya situación de riesgo es de carácter grave o vital producto de la violencia que ha vivido por parte de su actual o anterior pareja.

7° Que, mediante Resolución Exenta N°1596, de 31 de diciembre de 2019, se aprueban las Orientaciones Técnicas del" Dispositivo Casas de Acogida Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia Contra las Mujeres", de la Unidad de Violencia Contra las Mujeres del Servicio.

8° Que, por razones de buen servicio, debido a los cambios y mejorías experimentadas por el programa, corresponde dejar sin efecto Resolución Exenta N°1596, de 31 de diciembre de 2019, dictadas por el Servicio, y aprobar las nuevas Orientaciones Técnicas del Programa, mediante el presente acto administrativo.

9° Que, por lo anteriormente expuesto,

RESUELVO:

PRIMERO: **DÉJASE SIN EFECTO**, las Orientaciones Técnicas del" Dispositivo Casas de Acogida" del Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia Contra las Mujeres, de la Unidad de Violencia Contra las Mujeres del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, aprobadas por Resolución Exenta N°1596, del 31 de diciembre de 2019

SEGUNDO: **APRUÉBASE**, en su lugar las nuevas Orientaciones Técnicas para el Dispositivo Casas de Acogida del Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia Contra las Mujeres, de la Unidad de Violencia Contra las Mujeres del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, cuyo texto reemplaza al anterior:

"ORIENTACIONES TÉCNICAS" / DISPOSITIVO CASAS DE ACOGIDA PROGRAMA DE ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y REPARACIÓN EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES / UNIDAD DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES//

PRÓLOGO

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

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

La relevancia y visibilidad que ha dado Naciones Unidas a los derechos de las mujeres es de larga data, se inicia con la Declaración Universal de los Derecho Humanos2, 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" (ACNUDH3, 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

---

[1] http://www.msgg.gob.cl/wp/index.php/2018/05/23/todosportodas-presidente-pinera-anuncia-agenda-de-equidad-de-genero/
[2] http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/. También disponible en https://undocs.org/es/A/RES/217(III)
[3] Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos. https://www.ohchr.org/sp/issues/women/wrgs/pages/wrgsindex.aspx

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 Parte en la Convención deben presentar cada cuatro años informes detallados sobre el cumplimiento de sus cláusulas. El Comité examina esos informes y puede también aceptar denuncias e investigar situaciones de vulneración grave o sistemática de los derechos de las mujeres.
El Ministerio y Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, forman parte de la comisión país que reporta los avances nacionales en materia de Derechos Humanos de las Mujeres.

Contexto Nacional

En el transcurso de las últimas décadas, las mujeres en Chile han experimentado una transformación que ha tenido efectos significativos: avances en la igualdad ante la ley, valoración e impulso a su incorporación plena a la vida pública en todos los ámbitos, mayor autonomía personal e independencia económica con la creciente incorporación al mundo del trabajo y el emprendimiento. Paralelamente, se ha avanzado paulatinamente hacia la corresponsabilidad, promoviendo la participación activa de los hombres en las tareas domésticas y de cuidado de personas, como condición necesaria para la conciliación entre vida laboral y familiar de mujeres y hombres.

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

1. Consolidar definitivamente la igualdad ante la ley para las mujeres terminando con todas las discriminaciones legales existentes, impulsando una agenda legislativa tendiente a modificar el régimen de sociedad conyugal permitiendo a la mujer administrar la sociedad y/o sus bienes propios.
2. Terminar con el impedimento legal de contraer segundas nupcias antes de los 270 días desde la disolución del vínculo por divorcio, nulidad o muerte.
3. Asegurar el acceso a sala cuna universal para las madres trabajadoras de hijos menores de 2 años, y tramitar un proyecto de ley sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

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

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

Contexto Nacional Emergencia Sanitaria COVID

Estamos en un contexto en el cual, la vulnerabilidad de las mujeres se manifiesta nítidamente. En este contexto, el deber del Estado es, más que nunca, resguardar los derechos de los grupos vulnerables y trabajar para erradicar la discriminación contra las mujeres. Para ello, el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género creó el Consejo Mujer Covid -19, que realizó Propuestas para enfrentar la situación desde la acción del Estado (Documento de Propuestas, septiembre 2020) destacando como ejes principales de intervención:

I. Protección, violencia contra la mujer y salud.
II. Reactivación económica.
III. Cuidados.

Los programas del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, constituyen una base fundamental para el despliegue de parte de la estrategia propuesta. Durante el año 2020 se gestionó y reorientó los programas para continuar y fortalecer la ejecución durante la Emergencia Sanitaria; se han implementado formas de gestión a distancia, se ha fortalecido la participación remota en los Programas. Esta reorientación ha significado un tremendo desafío para todos los equipos de gestión programática del Servicio y equipos ejecutores, que son nuestros socios estratégicos en la gestión, y ha implicado el ajuste casi completo de la intervención en terreno. Escenario que podría repetirse en el 2021. Es por ello que estas orientaciones plantean la posibilidad de enviar nuevas instrucciones a lo largo del año, a fin de garantizar la continuidad en la ejecución, adaptando la intervención en distintos escenarios, la rapidez en la respuesta para adaptar la oferta del Estado en general y de SernamEG al contexto actual, es un factor clave para aminorar los impactos de la crisis en la que nos encontramos.

En esta situación de Pandemia, es necesario fortalecer el compromiso con la vida y salud de la población; tomar los resguardos necesarios, buscar vías eficientes para el acceso de las mujeres a los Programas del Servicio resguardando el bienestar de las Participantes y de los Equipos.

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

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

Esto quiere decir que el Servicio interviene en una de las formas específicas de discriminación que se produce en nuestra sociedad, que está referida a la desigualdad o discriminación por razón de género. Para el desarrollo de esta tarea, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, ha definido, para el año 2021, en su Ficha de Definiciones Estratégicas 2019-2022 los siguientes objetivos estratégicos, que constituyen la justificación de los programas que constituyen la oferta del Servicio a la población:

Objetivo estratégico 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.

Los productos estratégicos asociados a este objetivo corresponden a los Programas del Área Mujer y Trabajo:

a) Programa Mujeres Jefas de Hogar para contribuir al fortalecimiento de la autonomía económica de las mujeres jefas de hogar fortaleciendo sus competencias laborales.
b) Programa 4 a 7 que proporciona a mujeres responsables de niños y niñas de 6 a 13 años, acceso al servicio de cuidado provisto por el programa, en apoyo a su participación en el mercado laboral.
c) Programa Mujer Emprende que otorga herramientas técnicas y de gestión a mujeres con emprendimientos, a fin de fortalecer las competencias y habilidades como emprendedoras, potenciando el crecimiento, viabilidad y sostenibilidad de sus negocios y favoreciendo su acceso a espacios de formación para generar nuevos canales de comercialización para el desarrollo de sus emprendimientos.
d) Línea de acción estratégica Buenas Prácticas Laborales con Equidad de Género, que promueve el cambio cultural y la construcción de culturas laborales libres de sesgos de género en organizaciones públicas y privadas.

Objetivo Estratégico 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.

Vinculado a este objetivo estratégico, el Servicio cuenta con el Programa Mujer, Sexualidad y Maternidad que busca contribuir a fortalecer la autonomía física de mujeres y jóvenes por medio de la entrega de herramientas que fomenten el empoderamiento en la toma de decisiones, promuevan la igualdad de mujeres y hombres, y la no discriminación de las mujeres a través de talleres y atenciones personalizadas.

Objetivo Estratégico 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. Este objetivo estratégico se corresponde con los Programas de la Unidad de Violencia Contra las mujeres

a) Atención, Protección y Reparación Integral de la Violencia Contra las Mujeres, que busca disminuir el daño psicosocial de las mujeres víctimas de violencia de género a través de distintos dispositivos coordinados para atender distintos tipos y gravedad de la violencia.
b) Prevención de la Violencia Contra las Mujeres que contribuye a fortalecer el rol preventivo en materia de violencia contra las mujeres en jóvenes hombres y mujeres de 14 a 29 años y agentes estratégicos que trabajan con jóvenes, que promuevan el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias.

Objetivo Estratégico 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.

A través del Programa Mujer y Participación Política, el Servicio busca contribuir al fortalecimiento de las habilidades para la participación política de las mujeres para avanzar en la autonomía de las mujeres en la toma de decisiones.

Enfoques Orientadores de SernamEG y la Agenda Mujer

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

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

El enfoque de Derechos Humanos reconoce "los derechos iguales e inalienables de todos los seres humanos establecen las bases para la libertad, la justicia y la paz en el mundo, según la Declaración Universal de Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948. El enfoque basado en los derechos humanos se centra en los grupos de población que son objeto de una mayor marginación, exclusión y discriminación. Este

enfoque a menudo requiere un análisis de las normas de género, de las diferentes formas de discriminación y de los desequilibrios de poder a fin de garantizar que las intervenciones lleguen a los segmentos más marginados de la población"4 (UNFPA).

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

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

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

b) Enfoque de Territorialidad e Interseccionalidad

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

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.

---

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

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

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

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

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

CAPÍTULO 2: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS SERNAMEG.

Modelo de Gestión Programática del Servicio.

En el año 2021, el Servicio continuará avanzando en el Modelo de Gestión Programática transversal, que tiene por objetivo asegurar el correcto funcionamiento de los programas en el territorio, incorporando el sello del Gobierno de acuerdo con los lineamientos y principios de eficiencia, eficacia, calidad de atención y planificación establecidos. Una nueva forma de trabajar que estandariza los procedimientos entregando una guía o mapa de ruta que mejorará la gestión, homologando el trabajo a nivel nacional; creando un lenguaje común para todos los Programas del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.

Gestión Programática

a. Actores claves y sus funciones

a.1 Actores Claves en Nivel Central:

I. Depto. de Gestión de Programas:

Sus funciones son:

- Velar por la correcta ejecución de los programas en los distintos niveles, conforme lo establecido en el Modelo de Gestión de Programas del SernamEG, y garantizar su concordancia con los lineamientos entregados por el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género.
- Liderar el 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.
- Apoyar el análisis de información de los registros administrativos de la institución que realiza el Departamento de Planificación y Control de Gestión.

II. Jefas de Programas y Equipos:

Funciones:

- Responsable de asesorar, capacitar y brindar soporte en temas de gestión programática a los equipos regionales.
- Proponer y diseñar ajustes o modificaciones a la gestión programática, que permitan asegurar la pertinencia e impacto esperado.
- Elaboración de materiales para el desarrollo de los programas, guías, orientaciones, de formación de equipos 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. Unidad de Monitoreo y Gestión de Programas (Dependiente del Departamento de Gestión de Programas).

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 con lo determinado en el convenio para la gestión programática.
- Coordinación y desarrollo de proyectos extrapresupuestarios presentados por las Direcciones Regionales a los Gobiernos Regionales asesorando la presentación de proyectos, asegurar reportabilidad de rendiciones de FNDR y monitorear de los proyectos vigentes.

a.2 Actores Claves en el Nivel Regional

I. Directora Regional:

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

Funciones:

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

II. Gestión de Programas Regional:

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

Sus funciones son:

- Coordinar la relación con equipos ejecutores.
- Responsable de la habilitación, capacitación, asesoría y supervisión de equipos ejecutores en modelo de gestión de programa, enfoques del Servicio, diseño teórico metodológico de los programas, trabajo con registros administrativos y demás materias necesarias para la gestión de los Programas.
- Asegurar el debido uso de recursos del programa, controlando y validando rendiciones (supervisión), para lo cual recibe apoyo de Administración y Finanzas Regional.

- Realizar correctamente la implementación y ejecución del o los programas, asegurando la pertinencia territorial del mismo.
- Reportar y gestionar, en el caso que corresponda, a la Directora o Director Regional y/o al Área Programática del Nivel Central, cualquier irregularidad o situación que pueda obstaculizar el adecuado cumplimiento de los objetivos institucionales o ejecución de los programas.
- Entregar información confiable y oportuna sobre la gestión de programas validando la información entregada por los Ejecutores.
- Proponer ajustes o modificaciones a la gestión programática, que permitan asegurar la pertinencia territorial.

a.3 Actores Clave a Nivel Territorial:

Ejecutores

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

Las funciones del ejecutor y su equipo son las siguientes:

- Ejecutar el Programa de acuerdo con los lineamientos entregados por el Servicio, promoviendo la participación de los equipos en las instancias formativas del Servicio y mostrar disposición para las supervisiones en las modalidades que sean requeridas.
- Implementar el Programa a nivel territorial considerando una infraestructura y materiales para la adecuada gestión, conforme lo instruido por el Servicio, avanzando hacia el cumplimiento de los requisitos legales propios de accesibilidad en lugares de atención 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.

- Garantizar los derechos y condiciones laborales de los Equipos contratados para la ejecución del programa.
- 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).

a) Implementación

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

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

1. Cumplimiento de requisitos logísticos:

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

2. Equipo Ejecutor:

- El ejecutor debe contar con un equipo acorde a lo requerido por cada programa, gestionando procesos de selección públicos y transparentes garantizando en los mismos, el cumplimiento del Perfil técnico establecido por SernamEG.
- Los contratos del equipo ejecutor deberán cumplir con las normativas en materia laboral vigentes en el país que son recogidas, igualmente en el Convenio de Transferencias, pudiendo, de acuerdo con 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 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.

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

En el trabajo de los Programas Sociales se recaba y registra cierta información referida a las y los participantes, a través de mediciones a la llegada al programa y durante el desarrollo de este; así como de seguimiento. La ficha de inscripción considera variables que permiten describir al público atendido en base a: 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.

En los últimos treinta años, se ha trabajado relevando la importancia de estos pues la información producida en estos procesos es de una alta relevancia. Se considera que los registros administrativos son parte de la Estadística Nacional, gracias a los cuales se puede, en algunos casos directamente, responder a indicadores internacionales que dan cuenta de la situación de la mujer en el país.

Los beneficios de contar con registros administrativos confiables son enormes. Es una herramienta de gestión, la cual nos permite identificar demandas en el territorio y entregar insumos para garantizar la pertinencia territorial de las intervenciones.

En el trabajo con estos resulta crucial garantizar la calidad de los datos; para ello se recomienda que:

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 importante respetar el momento de intervención que se define para la aplicación.

Siendo fundamental que la persona que aplica la ficha conozca el instrumento y sus variables; a fin de orientar la respuesta, asesorando a las/os postulantes o participantes en su uso para con esto garantizar la exactitud de la información disminuyendo las interpretaciones erróneas. Así como de revisar las fichas 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 que es de carácter relevante para el programa y la intervención.

A fin de garantizar la oportunidad y puntualidad de esta, se recomienda aplicar las fichas cuando corresponda, de acuerdo con lo indicado en las Orientaciones Técnicas.

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

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

1. Funcionamiento del Sistema de Gestión de Programas.

El Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, cuenta con un Sistema Informático que contiene la información referente a participantes contenida tanto en la Ficha Única de Postulación, Fichas específicas de los distintos Programas e información respecto a la asistencia a las intervenciones. Los Equipos Ejecutores tienen la responsabilidad de actualizar permanentemente dicho sistema. Los Equipos Ejecutores, tienen como plazo el primer día hábil de cada mes para hacer el cierre de la subida de información del mes anterior.
La capacitación para el trabajo con el sistema informático se realiza a través del e-learning dispuesto por el Servicio para este objetivo y es responsabilidad de los equipos ejecutores, realizar el curso, reportar incidencias que se presenten, incorporar la información al sistema procurando que este sistema refleje adecuadamente las gestiones realizadas, informar en caso de cambio profesionales de los equipos para ajustar usuarias/os del Sistema y demás procedimientos necesarios para el adecuado funcionamiento del sistema7.

Requisitos para trabajar con el Sistema de Gestión de Programas:

1) CPU Intel o AMD de 1,5 mhz
2) RAM de 2GB o superior (recomendado 4GB)
3) Navegadores WEB Chrome, Firefox, Safari, Opera, Microsoft Edge en versiones recientes (2018 en adelante). En el caso de Chrome se recomienda su versión más reciente (noviembre 2019)
4) Cualquier sistema operativo (Windows, Mc OS, Linux), que soporte navegadores recientes.
5) Internet dedicado de al menos 10 megas8.

c) 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

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

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:

- Oficio Circular N° 0004 del SernamEG "Fija texto de Protocolo de acción en caso de vulneración o amenaza de derechos de mujeres, niños, niñas o adolescentes beneficiarias oferta programática SernamEG. 27/12/2019.
- Resex N° 395/2020 SernamEG "Aprueba manual de lineamientos estratégicos para la gestión de riesgos de emergencias y desastres naturales disponiéndose la creación de los Comités de Emergencias Regionales y de la Dirección Nacional del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género. 11/08/2020.
- Protocolo de derivación a dispositivos del Programa de Atención, Protección y Reparación de Violencia Contra las Mujeres desde los distintos Programas SernamEG.

Si por causa de caso fortuito o fuerza mayor, no es posible dar cumplimiento en todo o parte a las presentes orientaciones técnicas, el Servicio podrá, asegurando el cumplimiento de los objetivos del Programa, entregar instrucciones complementarias para adecuar la gestión en contextos de emergencia, asegurando la continuidad de la ejecución. Las instrucciones antes señaladas, serán aprobadas por acto administrativo del Servicio, y suplirán o complementarán por períodos determinados de tiempo, las instrucciones contenidas en el presente instrumento.

d) 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. También se expresa en la generación de concatenaciones y escalonamientos que permitan profundizar la intervención realizada y apoyen el desarrollo de habilidades en las y los participantes. En ambos casos, el objetivo de estas coordinaciones es potenciar la integralidad de la intervención.

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

Elaboración de mapas de actores:

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

Coordinaciones transversales Subsistema de Seguridades y Oportunidades

En la medida en que los programas del Servicio forman parte de la política social, específicamente del Subsistema de Seguridades y Oportunidades, que se compone de cuatro programas: Programa Calle, Familias, Abriendo Caminos y Vínculos, la coordinación entre estos y los programas del Servicio a nivel regional y local resulta crucial. El compromiso que tienen los Programas de SernamEG en este marco, es garantizar el acceso preferente de mujeres participantes en el subsistema. Actualmente son cuatro los Programas que forman parte del Convenio: 4 a 7, Mujeres Jefas de Hogar, Atención Protección y Reparación de VCM y Mujer, Sexualidad y Maternidad. 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, así como del proceso de derivación APR de VCM.

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

Programa Odontológico Integral (Ministerio de Salud)

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

Salud dispone de un espacio de diagnóstico donde se revisa el nivel de daño de cada mujer y se deriva internamente a los distintos componentes del Programa.

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 mayo9. Cada Dirección Regional coordinará los plazos de entrega de dichos listados e instruirá en términos específicos al respecto. Cada ejecutor debe conocer las Orientaciones Técnicas de este Programa, tener claridad en torno a la cartera de prestaciones incluida, a fin de informar adecuadamente a las mujeres (pues hay una falsa expectativa de que contiene implantes, cuando en realidad tiene prótesis removibles o en la intervención puede detectarse, por ejemplo, que se requiere una extracción, lo cual genera ansiedad).

En el marco de la Emergencia Sanitaria, dependerá de la fase en la que se encuentre la comuna, la posibilidad de atención, por lo cual, es necesario reforzar las coordinaciones a nivel local y regional. Esto quiere decir que las indicaciones y operatividad instruida para un año normal, pueden ser modificadas. Es posible que en las atenciones haya momentos de avance, así como suspensiones de la atención, o momentos en que solo se trabaje en el proceso de diagnóstico y derivación interna; es por ello que las coordinaciones locales serán la forma de trabajar durante 2021.

b) Coordinación Intrainstitucional.

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

Un paso importantísimo en la coordinación de los programas del Servicio es la incorporación en la ficha única para el ingreso a nuestros programas es la pregunta sobre situaciones de violencia sufridas por las mujeres en momentos previos o en la actualidad y si quiere ser

[9] Fin de mayo es el plazo a nivel nacional que se entrega desde salud, sin embargo, regional y localmente se puede coordinar envíos posteriores si en los consultorios específicos tienen la flexibilidad y factibilidad para ello, por lo que se recomienda establecer las coordinaciones pertinentes para averiguar si esto fuese posible. Igualmente, se recomienda tener claridad en torno a este plazo pues es importante no generar expectativas que discutan con este gran criterio nacional. Lo que se puede hacer, es enviar a mayo del año siguiente el listado que se continúa elaborando durante el resto del año. En esta situación es necesario aclarar con las participantes que podrán acceder a mediados del próximo año recién. Se recomienda incorporar en el listado, como segundo número telefónico, el contacto del Programa, ya que hay una importante cantidad de cupos que se pierden por no lograr establecer contacto. Dada la Emergencia Sanitaria, Salud podría indicar otras formas de trabajo para el 2021 que se ajustarían localmente; ya que las fechas y forma operativa mencionadas son para un año de ejecución normal.

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

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

Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias SernamEG.

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

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

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

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

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

CAPÍTULO 3: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS ESPECÍFICOS

3.1. Modelo de Intervención de la Unidad en VCM

Planteamiento del problema

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

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

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

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

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

Estas estrategias programáticas actúan para contribuir a disminuir el problema detectado, desde sus causas más próximas, y se encuentran diseñadas en estrecha vinculación entre sí, conformando un Modelo de Abordaje de la Violencia contra las Mujeres en el país, especialmente en sus territorios. Sustentan la ejecución de acciones directas en las

comunidades donde viven las mujeres y la articulación de los dispositivos VCM de la Red SernamEG desplegados a lo largo de Chile.

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

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

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

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

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

El modelo de abordaje presentado por esta Unidad VCM del SernamEG, considera un continuo en la modalidad en que nos aproximamos como profesionales a este problema social de la violencia contra las mujeres, lo anterior ya que se torna indispensable que las políticas, planes y programas en la materia conformen un continuo de prevención, atención, protección y reparación de la VCM en pos de fortalecer las autonomías de las mujeres, física, económica y política, para la toma de decisiones sobre sus vidas y cuerpos.

Este continuo de abordaje incluye el desarrollo de estrategias y acciones que van desde la Prevención, la atención, acciones de protección y reparación, para así recuperar y fortalecer las autonomías, y lograr el empoderamiento de las mujeres víctimas /sobrevivientes de violencias.

Para llevar a la práctica este modelo es necesaria la articulación intersectorial entre distintas instituciones que brinden una respuesta integral multisectorial a las necesidades de las mujeres, propiciando en ellas el logro por una vida sin violencias.

Diagrama Nº 1: Modelo de Abordaje de la VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2020.

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

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

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

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

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

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

diversidad de mujeres, considerando los distintos contextos, espacios y manifestaciones de la VCM.

Fundamentos teóricos y antecedentes

Enfoques del modelo de intervención:

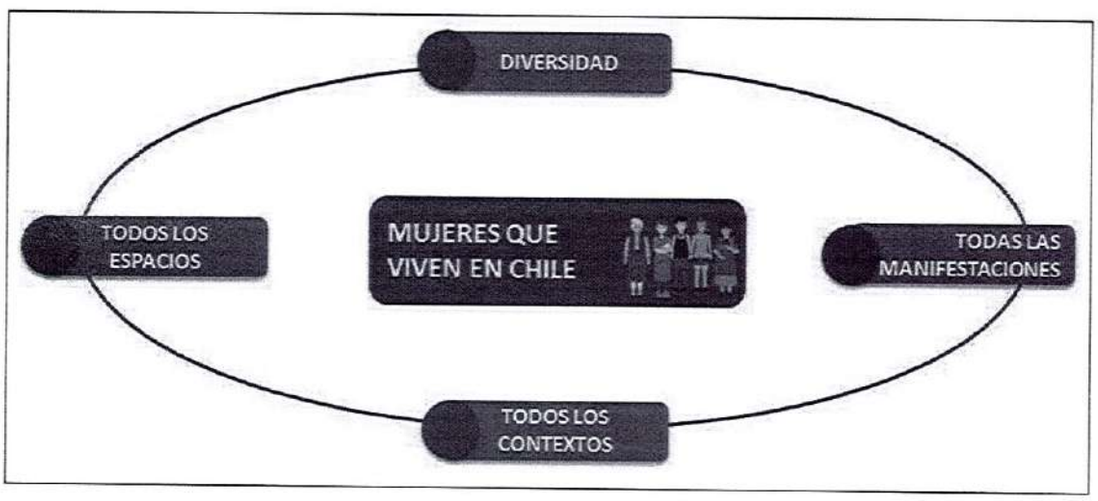
En cuanto a la **definición** de *violencia contra las mujeres*, la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG adopta como base la definición de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. Así, se entiende que la VCM es:

"cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado"[10] .

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

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

Diagrama Nº 2: Definición y Clasificación de la VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2020

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,

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

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

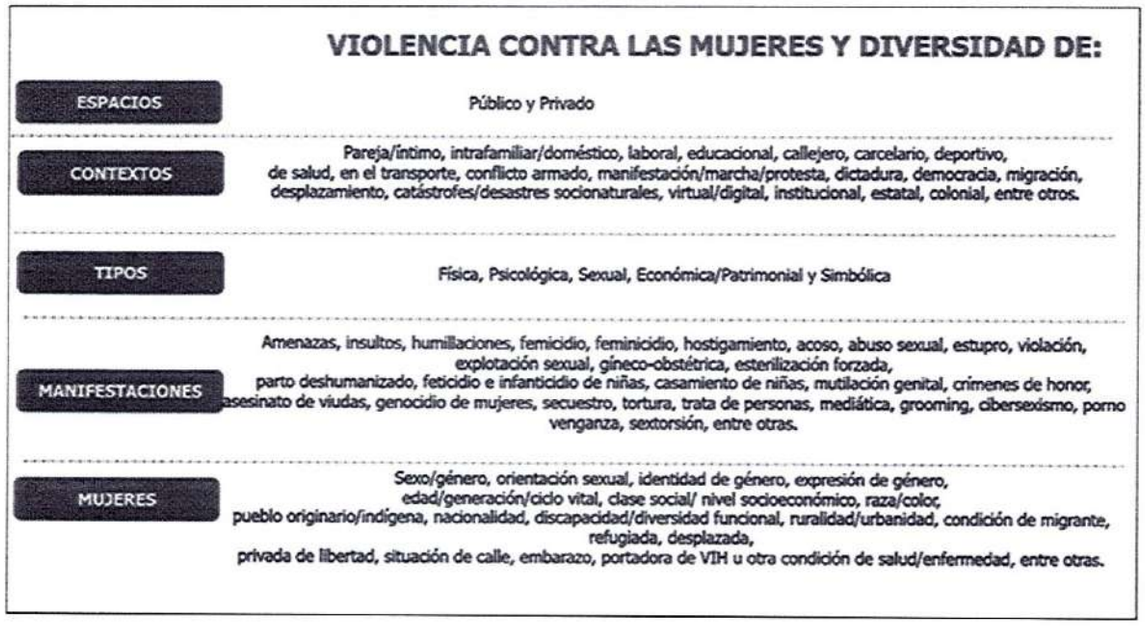
- **Física:** Es aquella acción dirigida a atentar contra la integridad física de la víctima, como un mecanismo para ejercer poder y control. Ejemplos: empujones, tirones de pelo, pellizcos, cachetadas, quemaduras, rasguños, patadas, golpes de puños, golpes con objetos, ataques con armas.

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

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

- **Económica/Patrimonial:** Consiste en privar de las necesidades básicas al otro u otra. Control de la víctima a través de la manipulación del dinero, privación económica, endeudamiento o que tomen control de su dinero o bienes.
- **Simbólica:** Es la ejercida a través de mensajes, valores, conceptos, símbolos, íconos, imágenes, signos, significados, mitos, metáforas y representaciones sociales, que transmiten, reproducen y naturalizan relaciones de dominación, exclusión, desigualdad y discriminación, que contribuyen a naturalizar la subordinación de las mujeres de la sociedad.

Tabla Nº 1: Clasificación de la VCM



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

Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2020.

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

Enfoque de Interculturalidad:

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

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

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

Enfoque Interseccional:

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

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

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

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

Objetivos de la Unidad en VCM

Objetivo General

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

Objetivos Específicos

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

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

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

Descripción Breve de los Programas VCM en SernamEG

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

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

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

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

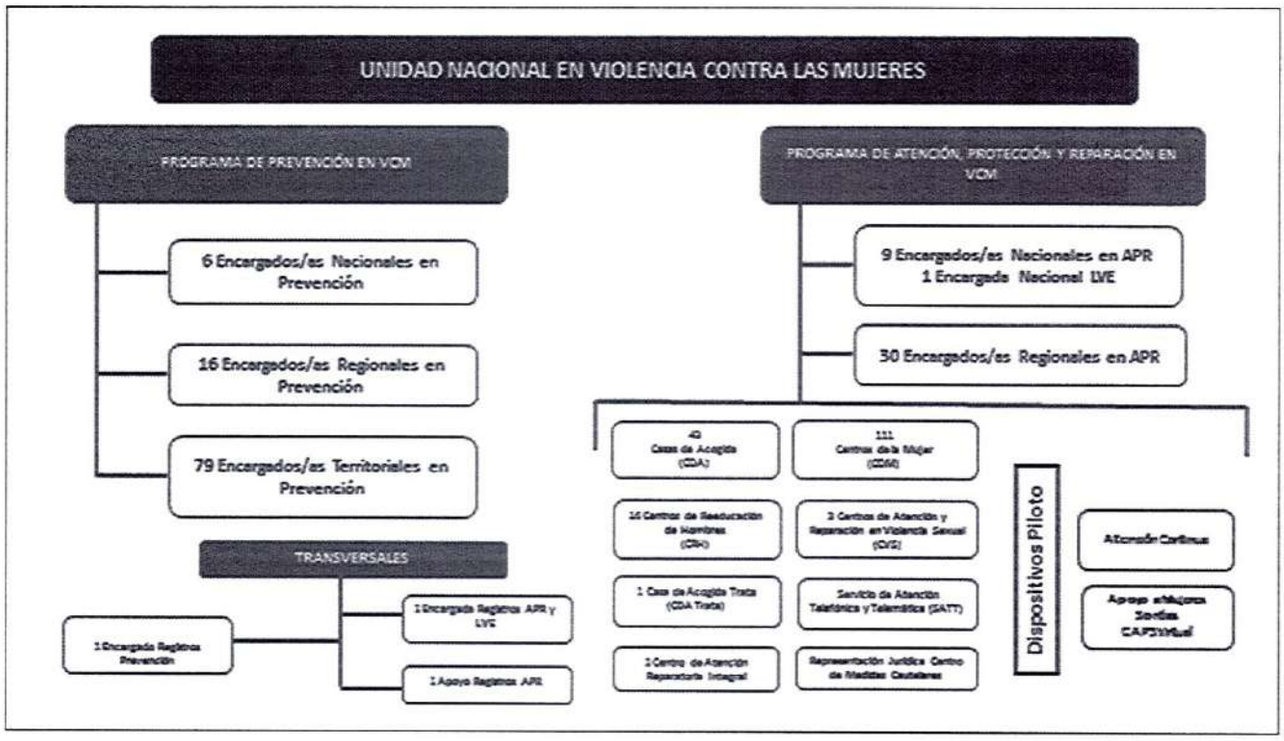
El Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM dispone de 30 Encargadas Regionales en las 16 regiones del país y despliega un entramado de dispositivos a nivel nacional, a través de: Centros de la Mujer (CDM), Casas de Acogida (CDA), Centros de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja, Centros de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual (CVS), Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en Situación de Explotación (Casa Trata), Centro de Atención Reparatoria Integral en violencias contra las Mujeres, Representación Jurídica a mujeres que asisten a primera audiencia en Centro de Medidas Cautelares (CMC) de Santiago, Piloto de Atención Continua a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja 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 16 regiones del país, trabajando directamente en casos de femicidios consumados, frustrados y casos de connotación pública de VCM.
En su conjunto, el Programa de Prevención y el Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM 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.

El diagrama a continuación detalla la/os encargadas/os Regionales de cada Programa y Línea de respuesta a nivel nacional y territorial:

Diagrama Nº 3: Oferta Programática de la Unidad en VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2020.

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

Planteamiento del problema

El Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres ha planteado en su re-formulación para el año 2020 como problema a abordar 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 Cuarta Encuesta nacional de violencia contra la mujer en el ámbito intrafamiliar y otros espacios (2020) del Ministerio del Interior[12], 41,4% de las mujeres de entre 15 y 65 años señala haber sufrido algún tipo de violencia en algún momento de su vida (antes o durante los últimos 12 meses). De éstas, el 38,3% sufrió alguna vez en la vida violencia psicológica, el 15,5% violencia física y el 6,9% violencia sexual. Asimismo, se señala que entre las mujeres víctimas de violencia psicológica, física y sexual, presentan menos red de apoyo y han sido más víctimas que aquellas con mayor red de apoyo.

Respecto de las violencias Física y Psicológica, en el 79,2% y 73,7% respectivamente de los casos, el agresor corresponde a la Pareja o Ex pareja, siendo el tipo de violencia más denunciada la física (29%) psicológica (19,0%) y sexual (16,3%). Respecto de la violencia sexual, Carabineros de Chile reporta un total de 2.532 casos de violación durante el 2019, de los cuales 326 casos presentan detenciones[13].

A su vez, el Informe estadístico sobre trata de personas en Chile (2011-2019) señala que desde la promulgación de la ley N° 20.507, han sido formalizadas 44 causas por este delito, contabilizando a 267 víctimas, versus 186 informados para el periodo 2011-2014. De los 267 casos, 54% corresponden a mujeres con una variación de 8%.

[12] Datos disponibles en: http://cead.spd.gov.cl/estudios-y-encuestas/
[13] Información en:
http://www.carabineros.cl/secciones/carabCifras/magazine/pdf/carabcifras_2019.pdf

Por otro lado, la Primera Encuesta Nacional sobre Acoso Sexual Callejero Laboral, en contexto educativo y ciber acoso (OCAC, 200) destaca el índice de vulnerabilidad en las mujeres y en el grupo más joven de 18 a 26 años. De las mujeres de este tramo etario, 95,5% declara haber sufrido acoso callejero por lo menos una vez en la vida.

Respecto de los femicidios, en 2018 se reportaron 42 consumados y 121 frustrados. En 2019, se registraron 109 frustrados y 46 consumados, y a Diciembre[14] de 2020 se suman 150 frustrados y 42 consumados. (SernamEG, 2020).

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 111 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, 16 Centros de Reeducación para hombres que ejercen violencia de pareja, el Servicio de Asistencia Telefónica y Telemática y 3 nuevos modelos de intervención en la Región Metropolitana, Centro de Atención Reparatoria Integral en violencias contra las Mujeres, Representación Jurídica a mujeres que asisten a primera audiencia en Centro de Medidas Cautelares (CMC) de Santiago y Piloto de Atención Continua a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja.

Con esta oferta programática se ha brindado atención a 34.299 mujeres, realizando el seguimiento de 2.550 medidas cautelares y brindado atención telefónica y activación de llamados de emergencia en 79.400 casos (Monitoreo MDSF, 2019). Es así como dentro de los aspectos positivos del programa señalados en los Resultados de Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG, 2017), se concluyó que se justifica plenamente la intervención del Estado en materia de Violencia contra las Mujeres, existiendo una correcta identificación del problema, y capacidad instalada a nivel territorial. Sin embargo, se realizaron recomendaciones para mejorar el registro de Información, y mejorar el diseño del programa, fortaleciendo los componentes de protección y reparación. Por otra parte, los resultados de Evaluación de Desempeño de Programas Sociales (MDSF, 2019) indicaron dificultades en la definición del problema y recomendaron mejorar la cuantificación de los indicadores.

A partir de los elementos señalados, la solicitud de reformulación apunta al mejoramiento de la definición del problema e indicadores de propósito. Ampliación y fortalecimiento de la oferta programática, específicamente en los componentes de Protección y Reparación, y reorganización de los servicios por componentes.
El año 2019 se agregaron los dispositivos de **Representación Jurídica de Mujeres en el Centro de Medidas Cautelares de Santiago** y **Atención Continua para mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o expareja**. En el componente de

[14] Información actualizada al 29 de Diciembre 2020.

reparación, se suma el **Centro de Atención Reparatoria Integral para mujeres víctimas de violencia.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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 vitales víctimas de violencia de género, ofreciendo residencia temporal y atención psicosocial y jurídica especializada.
- Asegurar la protección de las mujeres en situación de riesgo o vulnerabilidad grave, víctimas de trata de personas y/o migrantes en situación de explotación.
- Promover -mediante la atención psicosocial y educativa especializada- la disminución y prevención de la violencia ejercida por hombres en contra de las mujeres en el ámbito de pareja, así como las posibilidades de reincidencia de ésta.
- Contribuir a que las víctimas de violencia extrema accedan a una respuesta rápida, especializada y articulada con los órganos del Estado.

- Brindar atención a mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia sexual perpetrada por conocidos y/o desconocidos.
- Brindar atención a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja.
- 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.

Recomendaciones para la gestión local del programa

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

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

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

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

A Nivel Nacional:

- Agenda de Gobierno (Agenda de Género, Políticas Públicas)
- Planes Nacionales

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

A Nivel Regional:

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

A Nivel Local:

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

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

Respecto del último punto, es importante generar una intervención complementaria al proceso de atención en VCM, de aquellas mujeres que se encuentran en proceso de gestación; con hijos/as lactantes y/o hasta los 4 años de edad, para que sean incorporadas al Programa Chile Crece Contigo[15]. 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.

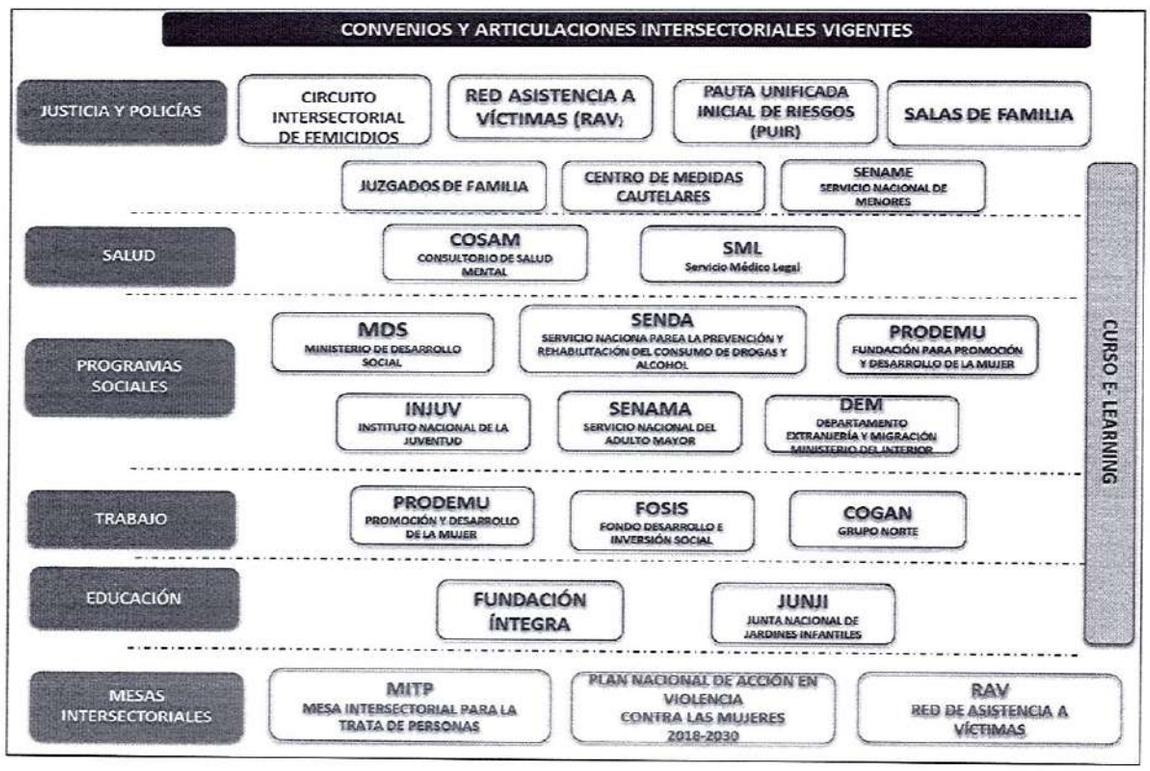
Es importante señalar que en el contexto de las gestiones de coordinación intersectorial a nivel local, sin perjuicio de que existen instituciones que son fundamentales para la articulación de las acciones los Programas/Línea coordinarán aquellas otras redes institucionales del territorio que consideren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

[15] 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.

continuación, 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

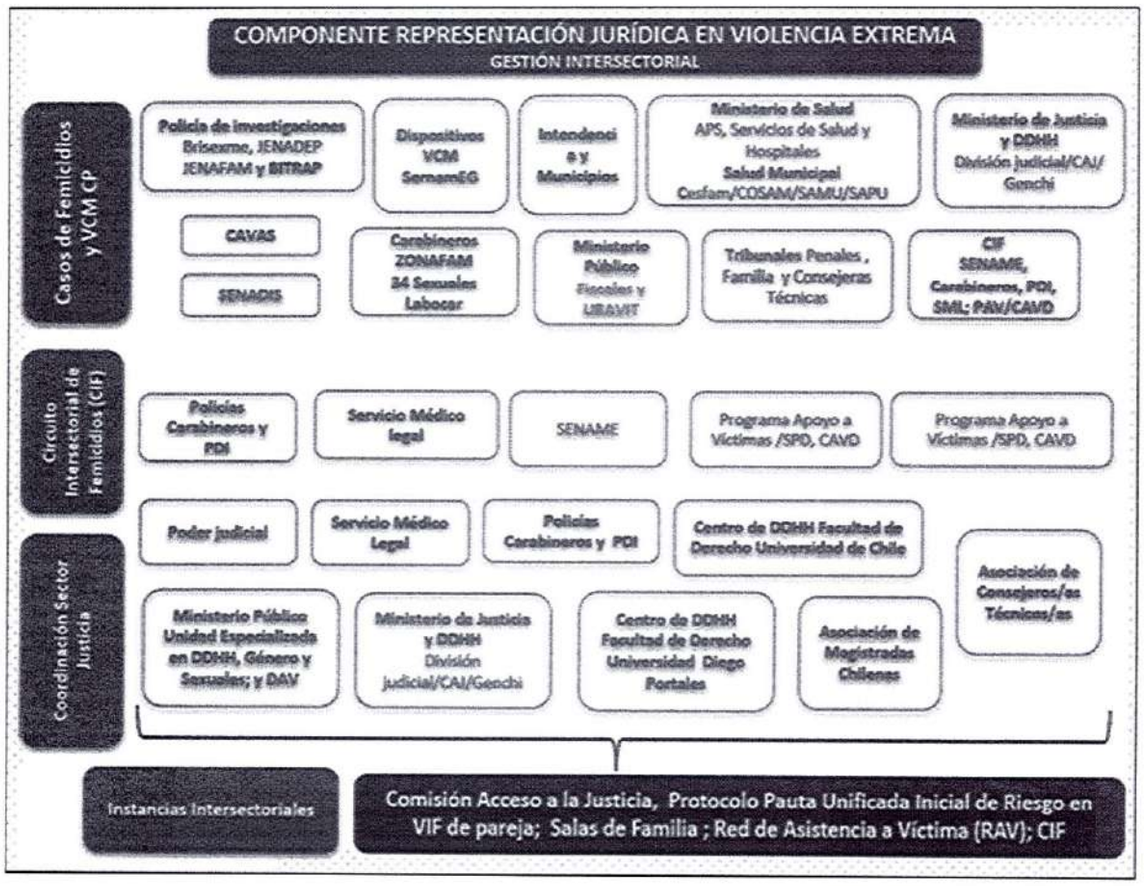


Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2020.

Es importante señalar que en el contexto de las gestiones de coordinación intersectorial es fundamental la articulación otras redes institucionales

El trabajo de la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG en casos de femicidios y casos de violencia contra las mujeres de connotación pública comienza el año 2007 y luego se potencia interna y externamente en base al rol de nuestro Servicio dentro del Circuito Intersectorial de Atención a las Víctimas de Femicidio, especialmente a partir del año 2009, fecha en que se suscribió el Convenio de este espacio de articulación intersectorial, además de la urgente necesidad de otorgar una respuesta especializada y con enfoque de género a ciertos casos de violencia contra las mujeres de connotación pública.

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



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2020.

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[16], Chile Crece

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

Contigo, SENAME, SENDA, SERVIU, Programas de Seguridad Pública que estén presentes en el territorio.

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

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

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

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

Coordinaciones por Violencia contra las Mujeres en Contexto de Movilización Social

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

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

cuenta con un Protocolo de Actuación de la Unidad en VCM para los dispositivos el cual se adjunta en Anexos.

3.3 Componente: Protección Residencial para mujeres víctimas de violencia en contexto de pareja o ex pareja, de carácter grave y/o vital.

Dispositivo: Casas de Acogida.

1. Objetivo de intervención

Objetivo General:

Asegurar la protección de las mujeres, mediante una atención residencial temporal de calidad, de todas las mujeres mayores de 18 años, con o sin hijas e hijos, cuya situación de riesgo es de carácter grave o vital producto de la violencia que ha vivido por parte de su actual o anterior pareja.

Objetivos Específicos:

1. Garantizar derechos humanos fundamentales tales como alimentación, habitación y seguridad, para las mujeres y sus hijas e hijos mientras residen en la Casa de Acogida.
2. Evaluar el nivel riesgo y de violencia, que permita determinar y abordar las necesidades de protección de las mujeres y sus hijos/as.
3. Entregar atención[17] psicosociojurídica en protección e intervención en crisis a las mujeres y sus hijos/as
4. Activar las redes primarias y secundarias interinstitucionales que posibiliten la re-vinculación de las mujeres con la comunidad.
5. Promover en las mujeres consciencia de riesgo que implica la violencia a la cual está expuesta y sus consecuencias, fortaleciendo estrategias de autocuidado y desarrollo de capacidades de autonomía en las diversas áreas de su vida.
6. Entregar atención psicoeducativa e intervención en crisis a los/as hijos/as de las mujeres que ingresen a la Casa de Acogida, para la contención emocional, re-significación de la violencia vivida y la incorporación de estrategias de autoprotección.

[17] En las regiones que no cuentan con Casa Trata en la oferta programática VCM, es la Casa de Acogida el dispositivo alternativo al cual las mujeres víctimas de trata pueden ingresar para su protección, previa evaluación del equipo VCM Regional y/o Nacional de SernamEG. Los equipos técnicos de Casas de Acogida deben aplicar los instrumentos de registros específicos de Casa Trata en esos casos, según se establece en las Orientaciones Técnicas respectivas.

Público Objetivo:

Mujeres mayores de 18 años, víctimas de violencia grave y/o vital en contexto de pareja o ex parejas y a sus hijos/as de hasta 14 años de edad que ingresan con ellas.

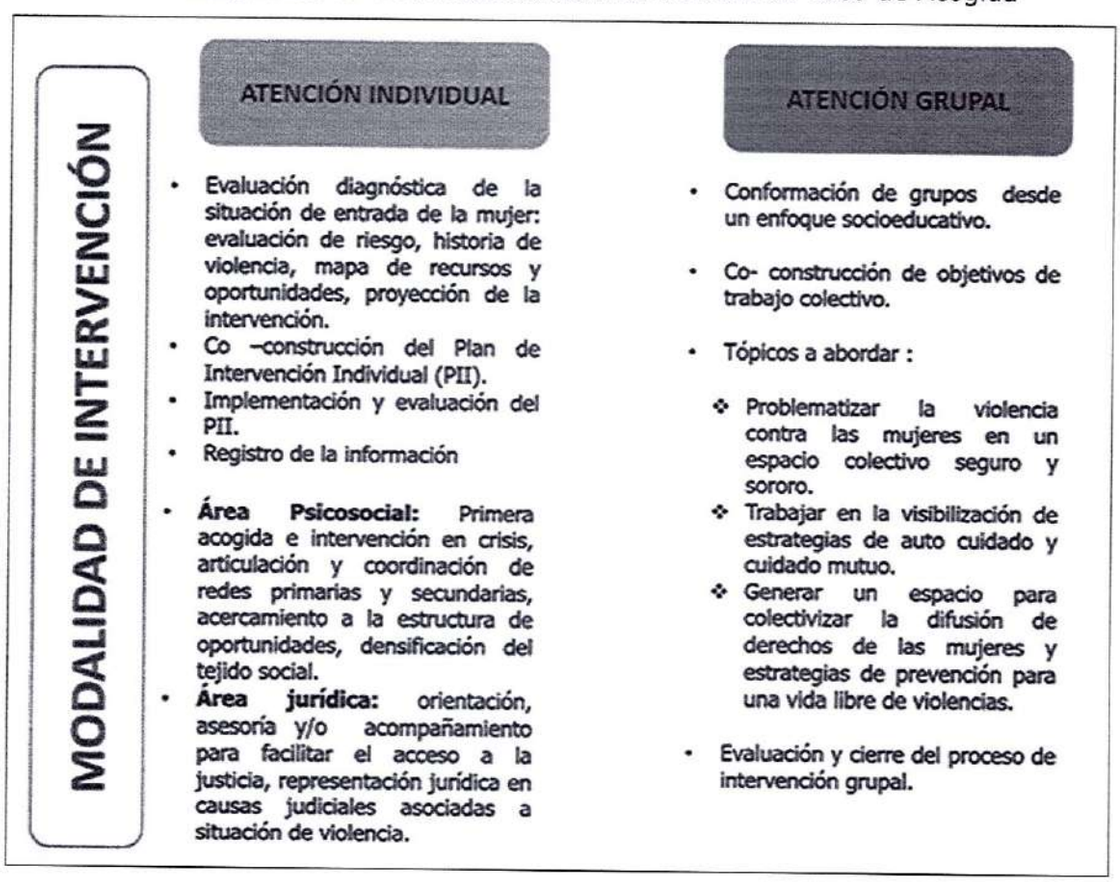
2. Modelo de Intervención del dispositivo:

El dispositivo Casa de Acogida es un espacio de residencia temporal dispuesto para brindar protección a las mujeres mayores de 18 años, con o sin hijas e hijos, cuya situación de riesgo es de carácter grave o vital producto de la violencia vivida en contexto de pareja o ex pareja.

Los ejes principales de acción son la protección, autoprotección y mejoramiento de las condiciones psicosociales de las mujeres y sus hijos/as, a través de intervenciones interdisciplinarias orientadas a facilitar la visualización e identificación de la violencia en función de la desnaturalización de la misma, el desarrollo de estrategias y capacidades para fortalecer las condiciones de una efectiva inclusión social, así como el tránsito a la normalización de la vida personal, familiar y comunitaria. Para esto se trabaja en el establecimiento de diversas coordinaciones y gestión de redes de instituciones públicas y privadas que dirigen su oferta a mujeres víctimas de violencia, niños y niñas, de manera de generar las condiciones para el acceso a un trabajo remunerado, vivienda, salud, educación, justicia y establecimiento de redes primarias de apoyo.

Los servicios provistos desde este componente se entregan a través de **dos modalidades** de ejecución directa**: intervención individual e intervención grupal**, a lo largo de las distintas fases que contempla el flujo de intervención.

Diagrama N° 6: Modalidad de Intervención en Casa de Acogida

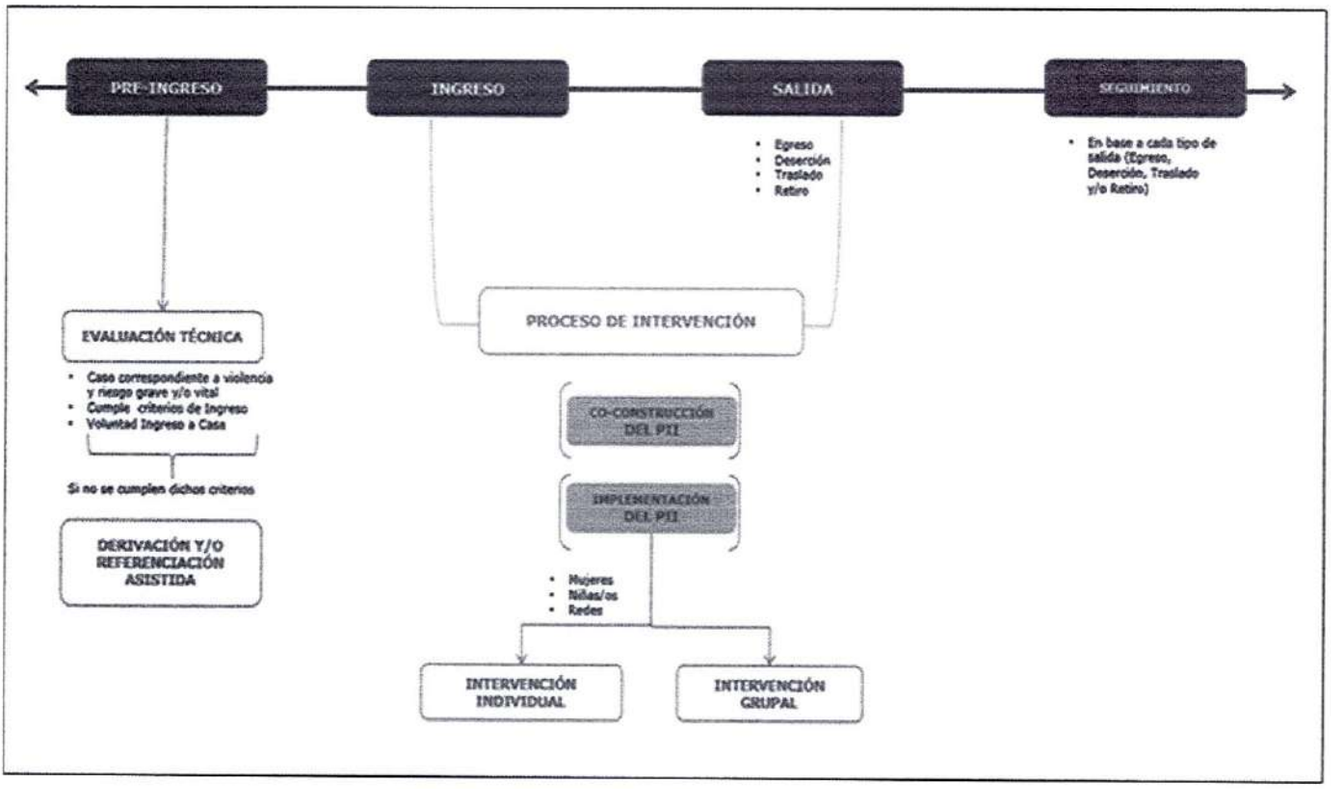


Fuente: Unidad en Violencia Contra las Mujeres, SernamEG 2020

Flujo de intervención

El dispositivo de Casas de Acogida se compone de 4 fases que se encuentran en un continuo de atención y protección, cada una de las cuales se vinculan de manera consecutiva desde que la mujer pre ingresa al dispositivo, sale del mismo y se extiende con posterioridad a su salida a través del seguimiento, tal como se observa en el siguiente diagrama

Diagrama N° 7: Flujo de Intervención Casas de Acogida



Fuente: Unidad en Violencia Contra las Mujeres, SernamEG 2020

FASE 1. PRE INGRESO:

Refiere al período previo al proceso de intervención psicosocial y jurídica, que tiene un plazo de duración de siete días hábiles a partir de la llegada de la una mujer (y sus hijos/as) a la Casa de Acogida. Es un primer acercamiento que busca ordenar y organizar los recursos emocionales de las mujeres para re-estructurar su experiencia, otorgar apoyo y brindar contención. Durante esta fase es de 7 días hábiles[18], se debe realizar una primera evaluación que determine si las mujeres

[18] 7 días hábiles, pues hay pre-ingresos que ocurren los fines de semana en ausencia del equipo profesional. En este periodo se debe presentar la oferta de la Casa de Acogida a la mujer y que ella decida residir allí.

cumplen con los criterios de ingreso al dispositivo considerando riesgo y nivel de violencia.

Durante este período se espera que la mujer consolide su decisión de permanecer en el dispositivo y manifieste su intención de adherir al proceso de intervención psicosociojurídico. En esta fase corresponde al equipo técnico brindar atención de primera acogida e intervención en crisis a la mujer y/o a sus hijos/as, socializar el modelo de intervención, el protocolo de convivencia de la comunidad que habita el dispositivo y resguardar que la mujer o el grupo familiar compuesto por la mujer y los/as hijos/as que con ella ingresen, se instale en las dependencias de la Casa, conozca al equipo técnico y al resto de los/as habitantes. Asimismo, el equipo técnico deberá realizar una **evaluación de riesgo** que permita establecer en lo inmediato, si corresponde a los niveles grave y/o vital.

Si bien en esta fase de la intervención se brinda atención, no se ha efectuado el ingreso administrativo al dispositivo, por lo que una mujer que se encuentre en esta fase de intervención no corresponde a un ingreso a atención psicosociojurídica. En este sentido, cabe señalar que durante este período se debe despejar que la situación que motivó el ingreso de la mujer a la Casa corresponda al perfil de ingreso, a través de una evaluación técnica realizada por el equipo del dispositivo, en base la información recabada por la entidad derivadora, y en función de los lineamientos dispuestos en las Orientaciones Técnicas aquí señaladas.

Para todos los casos en que la mujer que se encuentra en fase de pre ingreso decide no permanecer en el dispositivo, o bien, se determina mediante la evaluación técnica que no corresponde al perfil de ingreso, se deberá consignar en sistema de registro la fecha en que se produce la **salida de pre ingreso**. De esta manera, todas las mujeres que ingresan a Casa de Acogida, en términos de registros administrativos, tendrán vacía la fecha de salida de pre ingreso.

A. Tipo de Ingreso a esta fase de intervención:

Las mujeres pueden **hacer ingreso al dispositivo, únicamente por derivación institucional** a través de alguna de las Policías, a través de **Tribunales, o desde el Ministerio Público.** Tanto Tribunales como Ministerio Público cuentan con números telefónicos de contacto tanto de las Casas de Acogida como de las/os profesionales VCM Regionales de SernamEG.

Asimismo, la derivación puede operar desde algún otro **dispositivo SernamEG, lo que será coordinado a través de la Dirección Regional respectiva**, formalizando la solicitud de ingreso que gestione de forma presencial o telefónica, a través de correo electrónico.

Hay que hacer presente que cada ingreso debe ser previamente evaluado por la Unidad Técnica del SernamEG Regional, a fin de garantizar que las mujeres cumplan con el perfil de ingreso al dispositivo.

En este caso, el dispositivo del SernamEG que efectúe la derivación active la red de protección (policías, URAVIT, Tribunales o Fiscalía) y si la evaluación arroja como resultado riesgo alto o vital, se debe coordinar con la Dirección Regional, para efectuar el ingreso de la mujer.

B. Gestión del Pre Ingreso:

Se requiere que la Coordinadora de la Casa de Acogida, o miembro del equipo técnico que se encuentre en turno cumpliendo funciones, resguarde que el teléfono de la Casa se encuentre operativo. Si la Educadora se encuentra sola en el turno, debe contar con la posibilidad de solicitar orientación a la Coordinadora o a la profesional que la coordinación designe como turno de apoyo, posibilitando la adecuada toma de decisiones en situaciones complejas que se requiera clarificar para efectuar el pre-ingreso.

En este turno se deberá garantizar la contención y apoyo inicial, dejando reporte en la bitácora o libro de novedades, información básica de identificación y de la situación de entrada de la mujer y niños/as. Luego, el equipo profesional que se incorpore debe realizar la primera acogida, evaluando técnicamente la pertinencia del ingreso.

En caso de que las mujeres pre-ingresen a la CDA sin haber efectuado denuncia, se deberá acompañar a las mujeres para denunciar de manera oportuna y a su vez establecer el contacto con la Fiscalía respectiva para formalizar el ingreso.

Para dichos efectos, se requerirá que dentro de los primeros tres días hábiles[19] siguientes a la llegada de las mujeres a CDA, se realice una entrevista con el/la abogado/a del Centro de la Mujer (CDM) asociado o de la CDA según corresponda. Lo anterior, considerando que, al cabo de esta fase, las mujeres podrían desistir de permanecer en el dispositivo y se requiere que al abandonar éste, cuente con, al menos, la solicitud de alguna medida cautelar siempre y cuando la mujer exprese conformidad con la solicitud de ésta. Asimismo, si la mujer desiste de permanecer y la evaluación de riesgo determina que este es alto el equipo de debe solicitar la activación de llamada de emergencia a SATT.

[19] En aquellas situaciones en que se requiere de actuaciones y medidas jurídicas de carácter inmediato, se debe gestionar que la entrevista con abogado/a se lleve a cabo el primer día hábil a contar de la llegada de la mujer al dispositivo.

Si no corresponde a los criterios de ingreso, pero la mujer y sus hijos/as se encuentran en una situación de vulnerabilidad social y/o habitacional, se debe gestionar con otros programas o redes presentes en el territorio que permitan otorgar la protección que ellos requieren a nivel residencial. En este sentido, se recomienda tomar contacto con redes locales, albergues, Cruz Roja, Programa Noche Digna[20], Gobernaciones y/o Municipalidades, en caso de ser necesario[21]

Las mujeres ingresan cuando presentan voluntad para ello, y cumplen con los criterios de la CDA. En caso contrario y si la situación lo amerita se deben realizar las siguientes acciones para asegurar la atención de dicha mujer en los programas que sean pertinentes:

- Si la derivación fue realizada por Tribunales de Familia o Fiscalía, se deberá oficiar, exponiendo claramente las razones por las que no es posible realizar el ingreso de la mujer. Es primordial que dicho documento sea informado a la Dirección Regional y enviado copia del mismo.

- Si la derivación efectuada por Tribunal de Familia obedece a una medida para asegurar la protección de los hijos/as de la mujer, y la mujer no cumple con el perfil de ingreso a Casa de Acogida, se debe señalar por escrito al tribunal de la no pertinencia de su ingreso, junto con indicar que se trabajará el egreso programado de la mujer y sus hijos/as. Lo anterior implica despejar la existencia de redes familiares u otras redes de apoyo cercanas, además de las institucionales que sean pertinentes de acuerdo a la situación de la mujer y sus necesidades de soporte en las dimensiones para las que resulte necesario gestionar el acceso a prestaciones sociales básicas como salud, educación, trabajo, vivienda, entre otras. Lo mismo, es necesario que se realice con Fiscalía, en caso de que la mujer derivada no se ajusta a los criterios de ingreso.

- A lo largo del proceso deberá tenerse en cuenta la **diversidad de mujeres que pueden ingresar a las Casas de Acogida**: mujeres rurales, migrantes, pertenecientes a pueblos indígenas, en situación de discapacidad, LGTBIQ+[22], entre otras intersecciones[23]. Ello significa incorporar elementos de la cosmovisión de mujeres indígenas, las características de ruralidad que

[20] Unidad Noche Digna de la División de Promoción y Protección Social, Subsecretaría de Servicios Sociales, Ministerio de Desarrollo Social y Familias

[21] En caso de tratarse de una localidad donde la presencia de redes institucionales sea escasa, y el riesgo de la mujer sea alto, a fin de coordinarse con otra región donde sí se cuente con una oferta más robusta, así como evaluar la necesidad de apoyo de la Unidad Nacional VCM, realizadas las gestiones previas por la región sin haber obtenido resultado favorable.

[22] Para el caso del Registro de personas trans, en la Ficha Única es posible consignar también el nombre social de la persona.

[23] Remitirse a los enfoques de interculturalidad e interseccionalidad, en los enfoques transversales de estas Orientaciones Técnicas

definen modos de vida particulares para las mujeres que habitan esos territorios, los elementos de diversidad cultural que aportan las mujeres migrantes, así como los requerimientos de atención que presentan mujeres con alguna situación de discapacidad. Respecto de las mujeres de la diversidad sexual, es importante señalar que la representación jurídica en casos en que la violencia ejercida en contexto de pareja o ex pareja haya sido perpetrada por otra mujer, se deberá realizar las coordinaciones pertinentes con la Defensoría Penal Pública o Corporación de Asistencia Judicial, con el propósito de resguardar que la atención en dicha instancia incluya la perspectiva de género en el tratamiento de la situación de violencia por la que requiere representación.

- En relación a los requerimientos de atención para **mujeres que presenten alguna situación de discapacidad,** es necesario contar con algunas de las provisiones de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad vinculadas con la misión institucional de SernamEG, que indica que: "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, es necesario que los dispositivos VCM establezcan las coordinaciones intersectoriales con el Servicio Nacional de Discapacidad, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social y Familias 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.

Asimismo, y para el caso de mujeres que tengan salida de pre ingreso y se encontraran en situación de discapacidad, se sugiere a los equipos coordinar acciones de seguimiento con la red presente en el territorio (SENADIS u otra institución privada que brinde apoyo a personas en situación de discapacidad) una vez que la mujer sea referenciada al Centro de la Mujer respectivo, en caso que acepte esta vinculación.

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 sistema Braille, la lengua de señas y otras formas de comunicación, además de equipamiento como sillas de ruedas y accesorios que faciliten el acceso a la información de las personas con discapacidad.

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

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[24] 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.

Todo lo anterior, implica la adecuación de la modalidad de intervención, así como la metodología a utilizar. Asimismo, las gestiones de coordinación intersectorial necesarias para complementar la intervención de la Casa[25], con la derivación o referenciación a otras instancias presentes en el territorio que sirvan de apoyo, y que resulten complementarias a la atención brindada en el dispositivo.

Cabe señalar que, en particular, respecto de las necesidades de **atención de las mujeres sordas que viven o han vivido violencia, y que sean atendidas en la oferta de dispositivos SernamEG**, a partir de diciembre de 2020 se implementará un dispositivo en fase de pilotaje, que brindará servicios complementarios para la intervención, a través de asistencia en lengua de señas chilena.

---

[24] De acuerdo al del Art. 5 de la Ley N°20.422 la persona en situación de discapacidad es una 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

[25] Si existiera situaciones excepcionales en que se requiera ingresar a una mujer que requiera asistencia, se deberá evaluar en conjunto con el nivel nacional, la posibilidad de proceder con ese ingreso, de acuerdo a las condiciones disponibles para brindar asistencia especializada.

FASE 2. INGRESO:

En esta fase se realiza el encuadre de la intervención, y se inicia proceso de co-construcción del Plan de Intervención Individual (PII).

Será considerado como re - ingreso, a todos aquellos casos en que una mujer tenga una salida previa desde cualquier CDA, y vuelve a ingresar a la red de Casas de Acogida SernamEG, manteniendo un nivel de riesgo grave/vital, a partir de la violencia ejercida por parte de la misma persona o de otra distinta a la que motivó su primer ingreso.

Es necesario que una vez que se establece el ingreso de la mujer a la intervención, se realice el encuadre técnico y la revisión de sus expectativas a fin de trabajar y su ajuste en el marco del proceso de intervención del dispositivo. El objetivo de este encuadre es la formalización de los compromisos tanto de la mujer como del equipo técnico, estableciendo los acuerdos y proyectar las acciones del Plan de Intervención Individual, promoviendo de esta forma la participación activa de la mujer en el proceso. Se sugiere que este encuadre técnico quede registrado en carpeta.

Las mujeres que ingresan a CDA lo pueden hacer por vía judicial, Fiscalía[26], Direcciones Regionales o Nacional de SernamEG, así como por derivación desde algún dispositivo de atención SernamEG. En cualquiera de los casos, corresponderá efectuar una valoración del riesgo de la mujer, a partir de la cual se podrá evaluar técnicamente si corresponde a perfil de ingreso.

Al momento de ingreso de la mujer, se debe solicitar a la institución que efectúa la derivación, toda la documentación relevante con que se cuente. Ésta puede ser enviada vía correo electrónico, o bien, entregada en físico. En cualquier caso, es imprescindible contar con dichos antecedentes, los que deben adjuntarse a carpeta física de la Mujer.

[26] Para todos los casos en que la mujer sea derivada desde Unidad Regional de Atención para Víctimas y Testigos (URAVIT), se debe recibir el documento de derivación que indique claramente el nivel de riesgo evaluado por dicha entidad. En caso de que esta información no sea proporcionada, se debe requerir por escrito a la brevedad. Si no corresponde a nivel de riesgo alto, deberá informarse a Fiscalía que no corresponde a los criterios de ingreso. Asimismo, para todos los casos en que a la mujer se le haya aplicado la Pauta Unificada de Evaluación Inicial de Riesgo se debe adjuntar en la derivación efectuada.

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

A. Antecedentes de salud

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

En caso de que la mujer y/o sus hijos/as se encuentren con tratamiento farmacológico, se debe registrar cuáles son los medicamentos que se administran, así como los horarios en que éstos deben ser administrados. Se debe explicar claramente a la mujer, que es ella la responsable de cumplir con la prescripción médica respecto del tipo de medicamentos, la cantidad y la periodicidad con que deben ser ingeridos[27], tanto por la propia mujer, como respecto de sus hijos/as. En este último caso, será la mujer la responsable de procurar la correcta administración del tratamiento que deban seguir sus hijos/as. Lo anterior, se aplicará no sólo al tratamiento farmacológico, sino también, a la asistencia regular a controles médicos u otras prestaciones de salud que sean parte del tratamiento indicado por profesional de la salud.

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

Los antecedentes de salud de la mujer como de sus hijos/as corresponden a información de carácter personal y privada, por lo que no pueden ser dados a

[27] La administración de medicamentos será apoyada por el equipo del dispositivo de manera excepcional, cuando exista expresa indicación médica de proceder de esta manera.

conocer a otras personas residentes de la Casa de Acogida, o a personas externas, a excepción que ello sea debidamente autorizado por la mujer.

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

B. Antecedentes judiciales

Se debe procurar toda la información necesaria en relación a la existencia de Medidas Cautelares, Medidas de Protección u otra documentación referente a alguna causa en Tribunales[28]. Se debe despejar si la mujer se encuentra imputada por algún delito, y activar rápidamente la coordinación con Defensoría Penal Pública a fin de recabar antecedentes y brindar la información que resulte pertinente para la incorporación de perspectiva de género en la defensa de la mujer. Asimismo, se debe explicitar a la mujer que en esta circunstancia no es posible patrocinarla por el dispositivo SernamEG, no obstante, lo cual se realizarán todas las gestiones necesarias en orden a cautelar que reciba la asistencia jurídica requerida.

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

Sin perjuicio de lo anterior, siempre y cuando se establezca la relación entre las causas en materias de familia y la situación de violencia que vive la mujer, como por ejemplo, el cuidado provisorio de los/as niños, niñas y adolescentes, medidas de protección de los/as niños, niñas y adolescentes, alimentos provisorios y divorcios culposos, se entregará a la mujer asesoría y/o representación jurídica en forma directa a través de abogado/a de CDM o CDA según se cuente con este recurso, sin mediación de la CAJ. Para dirimir la pertinencia de la participación de abogado/a de dispositivo, el equipo técnico de la CDA podrá solicitar apoyo técnico a la Encargada Regional en VCM de SernamEG que supervisa el dispositivo.

[28] Contar con los antecedentes jurídicos relevantes mencionados en este apartado es de responsabilidad de la Coordinación del Equipo Técnico, quien deberá gestionar su obtención directamente a través del abogado/a de la Casa en caso de que el dispositivo cuente con este recurso. Si la Casa no dispone de abogado/a dentro de su equipo, la Coordinación deberá gestionar la obtención de dichos antecedentes por parte de abogado/a de CDM, con el apoyo de la Encargada Regional respectiva.

C. Documentos de identificación de la mujer y sus/hijos/as

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

Para el caso de mujeres y/o niños/as migrantes, se debe esclarecer si se encuentran o no en situación de irregularidad, caso en que se prestará la orientación e información necesaria para iniciar trámites de regulación de la misma. Se deberá considerar la necesidad de solicitar documentación a través de coordinación intersectorial para la provisión de la documentación necesaria, así como la necesidad de activación del Convenio con el Departamento de Extranjería[29] y apoyo de Oficina de Protección de Derechos (OPD) de SENAME en el caso de los niños/as.
Durante la fase de ingreso a Casa de Acogida, se debe determinar definitivamente la adecuación con los criterios de ingreso, verificando **que no presente** las siguientes situaciones:

- Consumo problemático de drogas o alcohol que no esté en tratamiento.
- Sintomatología asociada a algún trastorno de salud mental grave que implique una amenaza/riesgo para su integridad física y/o psicológica o la de otras personas al interior de la casa.
- Que la derivación de la mujer, por parte de Tribunales y/o Fiscalía, se produzca en el marco de una medida de protección hacia los/as hijos/as de la mujer y por tanto no contemple los criterios de ingreso definidos por SernamEG[30].
- Si la mujer anteriormente ingresó a CDA y el tipo de salida de ese proceso fue retiro, el caso deberá ser evaluado con la/el Encargada/o Regional VCM de SernamEG con el objetivo de evaluar el ingreso a otra Casa de Acogida, ya sea de la misma región u otra donde exista disponibilidad.

Ingreso de mujeres víctimas de Trata de Personas y/o Migrantes en Situación de Explotación[31]

[29] Este Convenio rige desde el 2009 y se encuentra actualmente en revisión por ambas partes. Con fecha 9 de abril de 2018, emana resolución Exenta N°1965, que dispone proceso de regularización extraordinaria de permanencia en el país, a personas extranjeras. Ello se enmarca en las nuevas políticas migratorias que pretenden dar paso a la Nueva ley de Migraciones, ingresada el 4 de junio del año 2013 al Congreso para su tramitación, encontrándose actualmente en la cámara de diputados en el Primer Trámite constitucional.
[30] Ante estos casos se sugiere que puedan ser evaluados con el Consejo Técnico del Tribunal de Familia.
[31] Existe una Casa Acogida para mujeres vulneradas por la Trata y Migrantes en situación de explotación (Casa Trata) a nivel nacional y se ubica en la Región Metropolitana con capacidad para ingresar a 10 mujeres y es ejecutada en convenio con la Fundación EDUCERE.

Se debe señalar que en cualquiera de las Casas de Acogida a nivel nacional pueden ingresar mujeres afectadas por el delito de trata, o bien, mujeres migrantes en situación de explotación independientemente de la forma (sexual, laboral, servidumbre, entre otros), la nacionalidad de origen y la forma de ingreso al país. En este caso, la Casa de Acogida deberá entregar la orientación y otorgar la residencia, debiendo coordinarse con otras instituciones para entregar la atención psicológica especializada que se requiere en estos casos.

Sin perjuicio de lo anterior, para todos los casos en que sea requerido, las Encargadas Regionales VCM respectivas deberán resguardar que exista coordinación entre los equipos de Casas de Acogida con el equipo profesional de la Casa Trata, a fin de apoyar técnicamente la intervención realizada, así como apoyar las coordinaciones para el traslado a la Casa de Acogida Trata en caso necesario.

Es importante que, las CDA, cada vez que reciban una mujer que sea víctima de trata, deberán informar a la Encargada Regional VCM, para definir en conjunto con Regionalista VCM Nivel Central, el debido traslado a la Casa Trata o a otra CDA[32], a fin de que se efectúe una evaluación y/o entrevista de despeje para determinar si ingresa al dispositivo. Lo anterior, a fin de resguardar que se tomen las medidas pertinentes para la protección inmediata de la mujer, atendida la existencia de riesgo para su seguridad.

Para la realización de la evaluación frente a la sospecha de encontrarse frente a un caso de trata de personas y/o migrantes en situación de explotación, el equipo de la Casa Trata de la Región Metropolitana podrá trasladarse para entrevistarse con la mujer y hacer una evaluación de despeje en conjunto con las profesionales de CDA (solo dentro de la Región Metropolitana), o bien establecer contacto telefónico o por videollamada con los mismos fines en caso de tratarse de una CDA en regiones, con el objeto de conocer si a partir del relato de la mujer u otros antecedentes, se observan indicadores de Trata. Cumpliendo dichos elementos se debe ofrecer el ingreso a la Casa Trata para atención psico-socio-jurídica y educativa.
Las mujeres migrantes presentan un especial factor de vulnerabilidad y entendemos que son aquellas que se desplazan o se han desplazado a través de una frontera internacional o dentro de un país, fuera de su lugar habitual de residencia independientemente de: 1) su situación jurídica; 2) el carácter voluntario o involuntario del desplazamiento; 3) las causas del desplazamiento; o 4) la duración de su estancia[33]. La migración en Chile está regulada por el Decreto Ley N° 1094, de 1975, encontrándose a la fecha un Proyecto de Ley de Migración y Extranjería en el primer trámite constitucional en la Cámara de Diputados.

---

[32] Sin perjuicio que ambas Casas sean los dispositivos que junto con la Región Metropolitana pueden recibir a mujeres víctimas de trata y migrantes en situación de vulneración, las mujeres que se encuentren en esta situación y que sean detectadas en dispositivos de otras regiones gestionarán el traslado al dispositivo especializado.
[33] Organización Internacional para las Migraciones (OIM/IOM).

Atendida la realidad migratoria existente hoy en el país y con el propósito de enfrentar las distintas situaciones que se puedan presentar antes que el proyecto sea totalmente tramitado, el gobierno ha dictado diversas medidas administrativas a fin de modificar la actual normativa migratoria y facilitar algunos trámites como la regularización de la situación migratoria de miles de personas y la de flexibilizar algunos trámites contemplados en la norma vigente, como es la obtención de visas de ingreso, de trabajo y otros[34].

Las mujeres migrantes presentan múltiples necesidades, siendo una de las más sentidas la regularización migratoria, en cuyo caso la/os profesionales de Casa de Acogida deben coordinarse con el Departamento de Extranjería y Migración (DEM) dependiente del Ministerio del Interior y Seguridad Pública. En regiones, se deberá acudir a la respectiva Gobernación a realizar este trámite. Actualmente existe un Convenio entre el Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior y Seguridad Púbica[35], el que rige desde el año 2009.

Por otro lado, debemos entender y aprender del aporte cultural que supone trabajar con mujeres migrantes, considerando en nuestra intervención el crear o fortalecer las redes primarias de las mujeres, contactándolas, por ejemplo, con comunidades de connacionales que puede ser un espacio para favorecer la vinculación con sus pares y de ese modo facilitar la inserción de la mujer, no sólo al dispositivo, sino que apoyar su inclusión social. Por otro lado, la presencia de mujeres migrantes en nuestros dispositivos supone un desafío para los equipos el conocer y aprender de otra cultura, lo que obliga a que la intervención sea pertinente culturalmente. A partir de lo anterior, se sugiere a los equipos incorporar en sus actividades diarias o programadas, eventos especiales de significado político, social, cultural, religioso y/o festivo que sea significativo para las mujeres migrantes residentes en la Casa, en el diseño de su intervención, o en las actividades comunitarias de la Casa, con el propósito de formar vínculo, facilitar la intervención, y reforzar la comunidad cultural que favorezca la convivencia.

Por último, cada dispositivo, en el trabajo intersectorial deberá desarrollar conversaciones con las instituciones y comunidades de migrantes presentes en su territorio, que les permita contar con apoyo en el caso de requerirse intérprete. Será

[34] Minuta: "Reforma migratoria y Política Nacional Migratoria y Extranjería", Ministerio del Interior y Seguridad Pública.
[35] Este Convenio rige desde el 2009 y se encuentra actualmente en revisión por ambas partes. Con fecha 9 de abril de 2018, emana resolución Exenta N°1965, que dispone proceso de regularización extraordinaria de permanencia en el país, a personas extranjeras. Ello se enmarca en las nuevas políticas migratorias que pretenden dar paso a la Nueva ley de Migraciones, ingresada el 4 de junio del año 2013 al Congreso para su tramitación, encontrándose actualmente en la cámara de diputados en el Primer Trámite constitucional.

necesario que en proyecto de funcionamiento consideren, dentro de la distribución presupuestaria, recursos para responder a esta eventualidad[36].

Si la mujer por el contrario no desea ingresar y/o denunciar, se orientará al equipo de profesionales de la CDA, por parte del equipo profesional de la Casa Trata, sobre las acciones necesarias a realizar, considerando la especificidad de su situación. Resulta relevante contar con un Plan de Seguridad para su protección, incluyendo la solicitud de activación de llamada de emergencia para los casos de riesgo alto y/o vital. Por otra parte, si la mujer no desea ingresar a Casa Trata, pero sí efectuar la denuncia, se pueden coordinar las acciones atingentes al Plan de Seguridad con profesionales de la Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos (URAVIT) regionales o locales.

Orientaciones para la implementación de la intervención psicosocioeducativa y jurídica

A. Intervención con las Mujeres

- **Diagnóstico**

El primer elemento a considerar dentro de la fase de intervención dice relación con el Diagnóstico Psicosociojurídico, el cual tiene como objetivo conocer las características principales de la mujer y su contexto.

Entre los aspectos importantes a profundizar se encuentran:

- Evaluar las dimensiones del problema y de los/as actores/as que participan.
- Evaluar antecedentes de los hijos e hijas y de las experiencias de violencia de género que ellos o ellas han vivido.
- Identificar los distintos tipos de recursos y factores protectores personales, familiares, comunitarios, económicos, con los que cuenta la mujer.
- Profundizar la evaluación de riesgo y tipos de violencia.
- Profundizar la historia de violencia y su desarrollo transgeneracional.
- Reconstruir los caminos o estrategias psicosociales y/o jurídicas intentadas anteriormente, sus resultados, motivos de fracaso o abandono.
- Co-construir un motivo de consulta y/o demanda en violencia de pareja contra la mujer.
- Aportar indicaciones para apoyo y fortalecimiento de la mujer en cada caso en particular.

[36] Si el Dispositivo cuenta con dicha asignación, podrá imputar el pago de honorarios por los servicios de intérprete. En su defecto, deberá consultar la disponibilidad de modificación presupuestaria.

- Profundizar en el ámbito sociolaboral, conociendo antecedentes respecto del nivel de estudios, capacitación, experiencia laboral, motivación e intereses, entre otros.

Se espera que se realicen entre 2 y 4 sesiones, contando con la participación del/a abogado/a en al menos una de ellas. Se deberá tener en cuenta en esta etapa, que de requerirse otras medidas cautelares o de protección u otras acciones judiciales, éstas deben gestionarse oportunamente.

- **Plan de Intervención Individual**

Luego, en base al diagnóstico y las expectativas de la mujer se co-construirá un Plan de Intervención Individual (PII), que contemple los objetivos y las acciones a desarrollar.

Los elementos mínimos que éste debe considerar son:

- Situación de violencia al ingreso.
- Objetivos de la intervención[37].
- Acciones a implementar para el logro de los objetivos en los distintos ámbitos psicosocial, jurídico y socio laboral.
- El plazo para implementar las acciones.
- En situaciones de mayor complejidad será posible aumentar el plazo máximo para el desarrollo de PII, lo que debe ser informado a la Encargada Regional de SernamEG y a la entidad ejecutora, para su aprobación.[38]
- Debe considerar la complementariedad con la intervención abordada con los hijos e hijas.
- Se debe relevar el componente de participación de la mujer en todas las fases del PII, incluyendo su elaboración, implementación, seguimiento y evaluación al efectuarse la salida del dispositivo.

Se recomienda realizar una revisión mensual del cumplimiento del Plan de Intervención (Individual, Grupal como también hacia los hijos/as), con el propósito de ajustar la reformulación de sus contenidos, estrategias y tiempos estimados en caso de ser necesario, manteniendo el principio de respeto a la autonomía y toma de decisiones de cada mujer (Enfoque de Derechos Humanos).

[37] Intervenciones ligadas al ámbito filial deben llevarse a cabo en función del PII de los/as niños/as.

[38] Es importante señalar que éste y otros aspectos técnicos en que se puedan observar diferencias de criterio por parte de la Entidad Ejecutora, ellos deben ser revisados en conjunto con la Dirección Regional a fin de resolver dichas diferencias a partir de un fundamento técnico.

Respecto al **período de intervención**, se debe considerar un tiempo de permanencia promedio de 6 meses, no obstante, el tiempo de intervención y por tanto de permanencia en la Casa podrá extenderse, considerando la situación particular de cada mujer. Sin embargo, se debe propender a que la permanencia de la mujer en Casa de Acogida sea lo más breve posible para permitir desarrollar una intervención de calidad, teniendo en cuenta que el objetivo a largo plazo será fortalecer el ejercicio de las autonomías para el desarrollo de un proyecto de vida libre de violencias.

Una vez co-construido el PII, se debe ejecutar lo planificado a través de atención psicosociojurídica individual como grupal, orientada a favorecer el la visibilización y desnaturalización de la violencia de género en su historia de vida, y los riesgos asociados. En este sentido, será fundamental el desarrollo de vínculos de colaboración – o sororidad- entre las mujeres que se encuentran en la CDA, para lo que la intervención grupal constituye una herramienta especialmente propicia.

- **Intervención Grupal**

El trabajo grupal permite el reconocimiento entre pares sobrevivientes, resignificando la propia historia de violencia a través del reconocimiento en el relato de otras, ampliando el repertorio emocional e interaccional, y el desarrollo de estrategias de autoprotección. Ello en tanto el espacio colectivo facilita visualizar los riesgos y las alternativas de salida a través del relato de sus compañeras. Por otra parte, propicia el desarrollo de lazos de confianza, empatía, y sororidad, así como aprendizajes de nuevas herramientas para avanzar en el proceso de recuperación y fortalecimiento de recursos personales y colectivos para salir de la violencia de género.

La intervención grupal debe estar en sintonía con los elementos identificados en la fase diagnóstica levantados en el ámbito de intervención individual, en congruencia con la identificación de elementos comunes que sirvan a la experiencia de resignificación colectiva. Así mismo debe considerar la posibilidad del ingreso de nuevas participantes en alguna fase del proceso, la que resulte más pertinente, considerando factores de similitud y diferencia que contribuyan a potenciar los beneficios de la experiencia para la colectiva.

La atención grupal puede implementarse en las modalidades de grupo terapéutico, talleres de formación – capacitación y grupos de convivencia, entre otros. El uso de dinámicas corporales puede permitir generar un ambiente de

confianza, conexión con uno/a mismo/a y autocuidado emocional tanto para de los/as trabajadores/as del dispositivo como para las mismas mujeres[39].

Por otra parte, en esta etapa se evaluará de acuerdo a las características de cada mujer, la complementariedad de atención individual posibilitando así una intervención que profundice en aspectos individuales de acuerdo a sus características y necesidades.

- **Consideraciones acerca de la intervención jurídica**

En el ámbito jurídico, la atención considera la asesoría, acompañamiento y representación judicial, con el objetivo de proteger a la mujer. La atención jurídica se realiza preferentemente, de forma individual, sin perjuicio de modalidades grupales, con el objeto de promover derechos. Las acciones a desarrollar son:

1. Patrocinar a las mujeres de la CDA, mediante la presentación de demandas en las cuales se soliciten medidas cautelares en favor de la mujer y sus hijos/as. En aquellos casos en que los hijos/as sean víctimas de VIF, por haber sido afectados/as por la violencia vivida por sus madres, se espera la judicialización a través de una causa por Violencia Intrafamiliar.
2. Presentación de querella, luego de evaluar pertinencia, en todos los casos de violencia (labor que realizarán los/las abogados/as de los Centros de la Mujer o de las Casas). No se considerarán los casos en que la mujer la rechace, cuente con otro/a abogado/a u institución, haya desertado, no corresponde por materia (civil, laboral u otro) o la causa se encuentre en un estado procesal que hace imposible la presentación de una acción.

   Cabe señalar que cualquiera sea la razón del no patrocinio, incluso porque aún no ha sido entrevistada o falta que presente documentación, deberá constar por escrito, firmado por la mujer, el (la) abogado(a) y la coordinadora, dejando una copia en poder de la mujer y otra en su carpeta del PII.

3. Por otra parte, respecto a las medidas cautelares, es de suma importancia que el/la abogado/a procure su solicitud o renovación según sea el caso. Para ello, se requiere que los equipos de las CDA realicen la coordinación con los CDM en aquellas regiones donde no se cuenta con este recurso de manera permanente. Para ello, el/la abogado/a del CDM respectivo, deberá coordinar con la Coordinadora de la Casa de Acogida la asistencia regular a dicho

[39] PNUD. (2017). *Informe de Evaluación Nacional: Capacitación de las duplas psicosociales de los dispositivos del programa de atención, protección y reparación en violencia contra las mujeres. Unidad de Violencia Contra las Mujeres*. Santiago: SernamEG.

dispositivo, a fin de mantener informado al equipo del avance de las gestiones judiciales de las mujeres y se garantice, al menos una vez a la semana, una reunión personal con cada mujer con el propósito de mantenerla informada del avance y alcances de las gestiones judiciales que se están realizando.

4. En los casos es que se requiera asesoría judicial en otros temas el/la abogado/a deberá realizar la derivación a la institución que corresponda según el caso.

Privilegio de pobreza en la Atención Jurídica

Es necesario que los equipos técnicos de Casas de Acogida, tengan en cuenta el beneficio de privilegio de pobreza de las mujeres atendidas, el cual debe ser utilizado en las actuaciones judiciales para poder prevenir que éstas incurran en costas en este ámbito, toda vez que nos encontramos frente a presentaciones que tienen el sentido de justicia restaurativa.

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

Doctrinariamente, el privilegio de pobreza o beneficio de asistencia jurídica puede ser definido como "un beneficio establecido por la ley chilena para las personas de escasos recursos que les permite acceder gratuitamente a los servicios judiciales, a la atención letrada realizada por los abogados y a los servicios prestados por los demás órganos judiciales."

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

El certificado que lo acredita se debe acompañar en todas y cada una de las causas, que patrocine un/a abogado/da que represente intereses de una mujer atendidas por una CDA.

Tanto en la presentación de querellas como en las demandas, se debe incorporar una cláusula específica que invoque el privilegio de pobreza.

Tener presente que en aquellas causas iniciadas por abogados/as particulares que renuncien o les sea revocado el Patrocinio y Poder, así como también en aquellas que se inician por denuncia y se asume Patrocinio y Poder en audiencia, se debe tener especial cuidado de hacer presente al Tribunal que la representación de la mujer, se realiza conforme al mandato legal del artículo 20 de la Ley Nº 20.066 en los casos pertinentes y a la cláusula que establece el Privilegio de Pobreza en el artículo 600 del COT.

El documento se debe acompañar siempre al momento de la primera actuación en juicio, ya que posterior a la condena no se puede eximir del pago de costas. No obstante, la posibilidad de interponer un recurso de apelación acompañando

el privilegio en el mismo escrito. También se puede presentar por medio de un incidente en la liquidación de las costas, lo que no asegura ser eximido del pago. En el caso de ejecutores públicos el certificado puede ser remitido por éstos, mientras que, en el caso de ejecutores privados, el certificado debe emanar desde la Dirección Regional de SernamEG.

Es trascendental que él/la abogado/a que representa los intereses de una mujer atendida por una CDA tenga siempre presente, que independiente de las probabilidades de éxito de cualquier acción judicial desde el punto de vista procesal, debe considerar esta acción como parte importante de un proceso integral de reparación, de una mujer que ha sido vulnerada en sus derechos.

Tanto la perspectiva de género como el concepto de sanación a través de la justicia debe estar siempre presente en todas y cada una de las acciones judiciales, mirando nuestro quehacer en el ámbito legal como parte fundamental en la resignificación de la historia de violencia en la vida de las mujeres que son atendidas por profesionales de los dispositivos de SernamEG.

Evacuación de Informes en la Atención Jurídica

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

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

B. Orientaciones para el abordaje de situaciones complejas que pueden presentarse en el curso de la intervención

Es importante señalar que en el contexto de atención pueden presentarse situaciones que complejizan el proceso intervención, y que dicen relación particularmente con aquellas situaciones en que se pone en riesgo la integridad de

una mujer en particular, de las demás personas que residen en la Casa de Acogida o bien, del equipo técnico profesional. Estas situaciones deberán ser evaluadas por el equipo técnico y comunicadas a las Encargadas Regionales en VCM respectivas, quienes, a su vez, deberán informar oportunamente al nivel nacional.
Las situaciones complejas que a continuación se enuncian, podrían implicar la adopción de medidas como el Traslado de la mujer a otra CDA, podrían requerir poner término a la residencia de las mujeres en la Casa de Acogida (Retiro), o bien, podrían requerir de la implementación de acciones de coordinación con otros sectores para el resguardo de la seguridad de las mujeres y eventualmente sus hijos/as.

Para el caso de **Traslados y Retiros**, éstos serán abordados con mayor detalle en el apartado referido a los Tipos de salida del dispositivo.

Corresponderá solicitar a la Policía la i**nterposición de una denuncia por presunta desgracia**, toda vez que:

- Una mujer que ha informado que se ausentará de la Casa de Acogida y que el día señalado para su retorno no se presenta, desconociéndose su paradero.
- Que además de no presentarse, no establece comunicación con equipo de la Casa, ni responde a los intentos de comunicación por parte del Equipo.
- Que no se obtiene respuesta satisfactoria al establecer contacto con familiares, amigos/as u otros que la mujer haya señalado como personas a contactar en caso de emergencia.

Pese a que la policía considere que el plazo sujeto a la presentación de la denuncia debe contemplar 48 horas, la denuncia será interpuesta por la Coordinadora de la Casa de Acogida (o quien la reemplace en caso de no encontrarse en funciones) transcurridos 12 horas de cumplido el plazo en que se debía producir el retorno de la mujer y/o sus hijos/as.

Sin perjuicio que dado el plazo señalado se procederá a presentar la denuncia por presunta desgracia, paralelamente se deberán establecer todas las coordinaciones que sean pertinentes para el resguardo de la mujer y/o sus hijos/as, entre otras, dar aviso a Fiscalía, así como establecer contacto con los proyectos de SENAME a los que se encuentren ingresados/as los/as hijos/as de la mujer que eventualmente pudieran tener acceso a otras fuentes de contacto para conocer su paradero, a fin de verificar que la mujer y sus hijos/as se encuentren fuera de peligro.

Se deberá informar de la situación ocurrida, y de las gestiones realizadas a la Encargada Regional respectiva, quien, a su vez, realizará reporte al nivel nacional, una vez haya tomado conocimiento de esta situación.

En caso que la mujer cuente con una condena que la obligue a pernoctar en un domicilio determinado, y éste es la Casa de Acogida, corresponderá dar aviso a Tribunales para informar de la salida y no retorno a la Casa. Es importante aclarar que el cumplimiento de las sentencias es de exclusiva responsabilidad de quien ha sido sentenciada o condenada, por tanto, la responsabilidad del equipo de la Casa se limita a informar los antecedentes que pudieran afectar el cumplimiento de la condena.

C. Intervención con Niñas y Niños[40]

El PII de la mujer, debe articularse y complementarse con la intervención de los/as hijos/as[41] ingresados/as a las CDA, resguardando que ésta se enmarque desde un enfoque de género.

En primer término, es preciso visibilizar que los hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia son también víctimas de violencia de género, bien sea porque son parte del sistema relacional en que el ejercicio de la violencia contra las mujeres ha sido naturalizado como parte de las pautas de crianza; porque además han sido directamente víctimas de maltrato y/o abuso por parte de quien ejerce violencia contra la madre; o porque ha sido la propia madre quien ha ejercido violencia en su contra.[42] Es importante hacer estas distinciones, pues a partir de ellas se deberá implementar las acciones que resulten más pertinentes como parte de la intervención con NNA[43].

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

A partir de lo anterior, se considera muy importante que se le entregue al niño/a al ingreso información sobre el dispositivo, explicándoles que se trata de un espacio de protección, con ambientes diferenciados para el grupo familiar y espacios colectivos, señalando las posibilidades de entretenimiento y estudio de acuerdo a su edad, etapa de desarrollo y manifestación de intereses.

---

[40] Se profundiza en los aspectos relevantes a considerar en la intervención con NNA en el Anexo protocolo de Intervención con NNA.

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

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

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

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

Respecto al diagnóstico, si en la fase inicial se sospecha o se conocen antecedentes de maltrato y/o abuso por parte de quien ejerce violencia, y que motivó el ingreso a la Casa de Acogida, corresponderá realizar una derivación a algún proyecto especializado de la red SENAME, y/o coordinarse con la red. Esto, a fin de articular las medidas de protección que sean necesarias, analizando en conjunto con los otros actores relevantes en materia de infancia presentes en el territorio, la pertinencia y/o necesidad de judicializar el caso. En este sentido, es importante señalar que la institución que se haga cargo de realizar una denuncia de la situación siempre deberá ser quien se encuentre en la mejor posición para hacerlo. Esto quiere decir que se deberá levantar una mirada técnica interinstitucional que logre integrar los elementos del contexto más amplio implicados en la violencia de género, para no fragmentar la intervención en función de NNA, por una parte, y mujeres por otra, entendiendo que no se trata de responder a intereses excluyentes sino más bien colaborar en pro de la mejor atención para la mujer y sus hijos/as. Asimismo, se debe tener presente que la ocurrencia de situaciones de vulneración de derechos en contra de NNA que se presenten mientras se encuentren en el dispositivo, y que constituyan delito, deberán ser puestas en conocimiento del sistema judicial[44].

La intervención con NNA estará a cargo de la Psicóloga Infantil[45] con apoyo de las Educadoras, y la Trabajadora Social. En este sentido resulta necesario intervenir en al menos dos niveles: respecto de los efectos de la violencia sobre las diferentes dimensiones de su desarrollo, así como respecto de cómo la violencia ha interferido en la dinámica relacional establecida entre madre e hijos/as.

En relación a los efectos de la violencia de género sobre NNA, es preciso señalar que no existe una respuesta única que se traduzca en síntomas o cuadros clínicos específicos de manera homogénea para todos y todas los NNA en esta situación, por lo que será preciso considerar que no todos/as presentarán síntomas o conductas claramente identificables. En ello incidirán factores moduladores que permitan un mayor o menor grado de resiliencia, a partir de la presencia o ausencia de recursos y factores protectores. Parte de los síntomas o conductas asociadas a la experiencia de violencia de género incluyen dificultades a nivel físico, emocional, cognitivo,

[44] En este punto es preciso atender a las consideraciones que se desprenden de la nueva Ley 21.013, que sanciona el maltrato a personas en situación especial (NNA, adulta/o mayor, persona con capacidades diferentes), Artículo 403 bis inciso segundo del código penal que señala lo siguiente: "El que teniendo un deber especial de cuidado o protección respecto de alguna de las personas referidas en el inciso primero, la maltratare corporalmente de manera relevante o no impidiere su maltrato debiendo hacerlo, será castigado con la pena de presidio menor en su grado mínimo, salvo que el hecho fuere constitutivo de un delito de mayor gravedad, caso en el cual se aplicará sólo la pena asignada por la ley a éste"

[45] En aquellos dispositivos que cuenten con dicho profesional. En caso contrario, será la psicóloga adulta quien asumirá este rol con el apoyo de las educadoras; procurando que las intervenciones especializadas en la materia, sean abordadas por las/os profesionales de la Red del territorio (P. Ej. Reparación, maltrato grave y abuso sexual, entre otras temáticas).

conductual y social. En tal sentido, será importante que se levante durante la fase diagnóstica, información relativa a los indicadores de maltrato y/o abuso y las esferas que se ven más afectadas, pues en función de esto se orientará el tipo de intervención que puede implementar la Casa o definir si es pertinente que el niño o niña sea derivado a un programa de atención especializada.

Respecto de los efectos de la violencia de género sobre el vínculo madre-hijo/a, es importante relevar que en este contexto se ha instalado en mayor o menor grado, la naturalización de pautas de dominación y abuso de poder por parte de quien ha ejercido violencia en contra de la madre, modelizando esta pauta de interacción a partir de la relación instalada entre las figuras marentales y parentales. En este contexto se han visto afectadas seriamente las capacidades de satisfacción de las necesidades de protección y seguridad de NNA. De este modo, la intervención buscará apoyar a las mujeres a visibilizarlo y a identificar las necesidades de acompañamiento para reestablecer los vínculos de manera satisfactoria, a través de la identificación de recursos protectores personales y de las redes de apoyos externas que sea preciso activar. Para intervenir en este aspecto se debe hacer presente que no se trata de culpabilizar a la madre haciendo un juicio de su rol protector, entendiendo que el impacto de la violencia de la que ha sido víctima la mujer ha restringido seriamente sus posibilidades de agencia en este sentido, sino más bien buscar los apoyos pertinentes para fortalecer y acompañar este proceso, especialmente en momentos de crisis.

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

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

- Apoyar en las gestiones para garantizar el derecho a la salud física o mental que requiera el niño o la niña.

En el ámbito de intervención jurídico, y respecto de las acciones judiciales que deben activarse en caso de detectarse situaciones de maltrato constitutivas de delito, se debe tener presente que como lo estipula la ley Nº 19.927, los hechos de maltrato infantil constitutivo de delito corresponden a[46]:

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

Y que los criterios médicos- legales consideran:

- Lesiones graves: cuando causan enfermedad o incapacidad de 31 días o más de duración.
- Lesiones menos graves: cuando la enfermedad o incapacidad sea de más de 15 días y menos de 31, considerando además la calidad de las personas y circunstancias del hecho.
- Maltrato Psicológico: sólo es constitutivo de delito en el contexto de violencia intrafamiliar (VIF), como se define en la Ley Nº 20.066, artículo nº 5 (definición de VIF) y artículo nº 14 (delito de maltrato habitual).

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

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

- Derivaciones y coordinaciones con CAJ, en materias de familia[47] relativas a Régimen de relación directa y regular, derecho de alimentos, cuidados personales, y con OPD, en cuanto a medidas de protección por vulneración de derechos.

[46] Bases Técnicas Línea Programas de Protección Especializada en Maltrato y Abuso Sexual Infantil (PRM) SENAME, 2012.
[47] Recordar que la derivación y coordinación con la CAJ también aplica para casos en materia laboral y civil.

En aquellos casos en los que el equipo detecte una grave vulneración de derechos y maltrato hacia niños y niñas en las casas de acogida, deberá poner en conocimiento del organismo competente la situación.

Deberán primero comunicar a la madre que frente a la grave vulneración[48] de sus hijos/hijas, el equipo deberá iniciar los procedimientos legales y derivaciones correspondientes, resignificando este proceso como una posibilidad de apoyo para mejorar las relaciones que ha establecido con sus hijos/as y fortalecer sus competencias bien tratantes en materia de crianza, promoviendo con ello la no reproducción de estereotipos y roles de género tradicionales que propicien la inequidad.

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

- Evaluar si se trata de un caso de negligencia o dificultades en la implementación de pautas de crianza que puedan ser trabajadas a través de la intervención con la mujer en habilidades marentales y roles de cuidado de sí misma y sus hijos e hijas.
- Evaluar posibilidad de derivar a OPD y actuar coordinadamente, para reforzar la intervención con la mujer.
- Brindar todos los recursos que estén en las posibilidades del equipo de la CDA para la realización de gestiones con la mujer y emisión de informes de intervención, ya sean para ellas o para sus hijos e hijas.

Junto a las situaciones que revisten carácter de vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes que permanecen las Casas de Acogida descritas más arriba, refiere a las acciones que deben adoptarse en caso de que la mujer que ingresa al dispositivo junto a sus hijos e hijas, se ausente del mismo dejando a los niños/as en dependencias de la Casa.

Al respecto, se debe tener presente que mientras la madre cuente con los cuidados personales ella es la adulta responsable, y no procede que esta responsabilidad sea asumida por alguna persona del equipo técnico profesional, ni por alguna otra mujer que resida en la Casa de Acogida.

Excepcionalmente y en caso de que una mujer deba ausentarse de la Casa por razones de fuerza mayor como, por ejemplo, para realizar un viaje en el contexto de búsqueda de trabajo, acudir a una atención de salud, u otra situación que lo justifique, los hijos/as de una mujer podrán quedar al cuidado del equipo de Casa de Acogida u otra mujer residente, previa planificación que permita

[48] Entendiendo esto como situaciones de abuso sexual, lesiones físicas de carácter grave u otros.

organizar esta contingencia e informar a Tribunales de Familia cuando exista una Medida de Protección.

Si la ausencia de la madre dejando a sus hijos/as en la Casa de Acogida se produjera de manera intempestiva, sin planificación previa o pese a que se le haya señalado a la mujer la no procedencia de que su hijo o hija quede al resguardo del equipo o alguna mujer residente, se deberá informar a Tribunal de Familia, a fin de que éste disponga las medidas que sean pertinentes para su protección.

Cualquiera de las situaciones expuestas, debe ser informada a la respectiva Encargada Regional en VCM, a fin de requerir orientación y apoyo para la coordinación intersectorial con la red SENAME, Tribunales y/o Policías según corresponda, así como respecto de la interposición de una denuncia por presunta desgracia acorde al procedimiento referido en el apartado de situaciones complejas que pueden presentarse en el curso de la intervención, si el paradero de la madre se desconoce, y se sospecha que la mujer pudiera encontrarse en situación de riesgo.

Lineamientos para resguardar la Calidad de la Intervención en dispositivos residenciales

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

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

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

- Considerar que todas las mujeres, niños y niñas, son iguales ante la ley y tienen sin distinción, derecho a igual protección[49].

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

- Respeto por el derecho y la libertad de pensamiento, de conciencia y religión, y su expresión tanto en público como en privado[50].

- Considerar que toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección del mismo y a la protección ante el desempleo[51].

- Garantizar un nivel de vida adecuado en la CDA que asegure a las mujeres y sus hijos/as, la salud y el bienestar, a través de acciones propias o de terceros. En especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios[52].

- Favorecer la modificación de los patrones socioculturales de conducta de hombres y mujeres, con miras a alcanzar la eliminación de los prejuicios y las prácticas, basadas en la idea de la inferioridad o superioridad de cualquiera de los sexos, o en funciones estereotipadas para mujeres, niños y niñas[53].

- Promover la igualdad de derechos en la esfera de la educación, considerando acceso a programas de estudios, eliminando conceptos estereotipados de los papeles masculino y femenino en el trabajo socioeducativo que se realiza en la Casa de Acogida, y gestionar entrega de material informativo específico sobre salud y bienestar familiar.[54]

- Gestionar acciones para la adecuada atención médica en condiciones de igualdad de acceso a servicios de atención, incluyendo el embarazo, parto y la nutrición saludable para el desarrollo.

- Considerar que las mujeres pertenecientes a pueblos indígenas gocen de los derechos humanos y libertades fundamentales sin obstáculos y discriminación, reconociendo y protegiendo sus valores y prácticas sociales, culturales, religiosas y espirituales propios, tomado en cuenta los problemas que atraviesan tanto colectiva como individualmente[55].

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

---

[50] Artículo 18, ídem.
[51] Artículo 23, ídem
[52] Artículo 25, ídem
[53] Artículo 5, Convención sobre la eliminación de todas las formas de Discriminación CEDAW. Asamblea Gral. En su resolución 34/180, 1979.
[54] Artículo 10, ídem.
[55] Artículo 5, Convenio 169 sobre Pueblo Indígenas y Tribales. Conferencia Gral. De la OIT en su septuagésima sexta reunión.1989.

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

- Tener en cuenta la situación de vulnerabilidad respecto de la violencia que pueden sufrir las mujeres en razón de su pertenencia a pueblos indígenas, ser migrante, refugiada o desplazada. Asimismo, se deberá tener especiales cuidados cuando las mujeres se encuentren embarazadas, en situación de discapacidad, sean personas mayores y/o se encuentren en situación económica desfavorable[56].

Se debe tener siempre presente que, si bien el ingreso a un dispositivo residencial implica la interrupción de la situación de violencia, conlleva también la experiencia de separación del medio familiar y comunitario de la mujer y los/as hijos/as que ingresan con ella. Esta experiencia implica acentuar la sensación de desarraigo, que, sumado a las consecuencias de la experiencia de violencia, afecta sin dudas el bienestar biopsicosocial de mujeres y niñas/os. En este contexto, se hace necesario tomar las medidas que faciliten la inserción en la vida comunitaria de la Casa, y que contribuya en definitiva a adaptarse a este nuevo escenario de manera paulatina.

Este proceso de adaptación debe sostenerse a través de un proceso de acompañamiento que implica el desafío de alcanzar un equilibrio entre el establecimiento de acuerdos de convivencia que resguarden la seguridad y el bienestar en comunidad, y el respeto a la diversidad de sus habitantes, así como de las autonomías de las mujeres. En este sentido, es de suma importancia que el equipo de la CDA, tenga conciencia de sus prácticas y discursos respecto a las relaciones de género y de poder, de modo de no replicar patrones asociados a conductas que reproduzcan el sistema patriarcal que propicia el ejercicio de la violencia contra las mujeres.

Para el establecimiento de la regulación de la convivencia interna cada dispositivo Casa de Acogida debe elaborar un Protocolo de Convivencia considerando las orientaciones técnicas dispuestas en el documento **Orientaciones Técnicas para la elaboración de Protocolos de Convivencia Casas de Acogida**. Este documento busca facilitar la adaptación de las mujeres y sus hijas/os, contribuyendo al bienestar biopsicosocial de todos los habitantes

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

de la Casa, mediante el establecimiento de acuerdos que regulen la convivencia al interior del dispositivo.

FASE 3. SALIDA:

Esta fase refiere a todas las acciones que deben implementarse al momento de efectuarse la salida de la mujer y sus hijos/as del dispositivo residencial, lo que determina el término del proceso de atención psicosociojurídica directa tal y como se brinda durante las dos fases anteriores en que la mujer y eventualmente los hijos/as que con ella ingresen, reciben mientras permanecen residiendo dentro de la Casa de Acogida. Antes de gestionar la salida de la mujer de la Casa de Acogida, es primordial que se proceda a la activación o solicitud de ampliación del Servicio de Emergencia que brinda el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT) en VCM (Fono 1455), para todas las mujeres cuya evaluación de riesgo a la salida se alto y/o vital. Junto con ello, es relevante compartir la información de la oferta programática que tiene SernamEG en el territorio al cual se traslada, sea esta información de la Unidad VCM, como también de los otros programas que están en el territorio de las Áreas de Mujer y Trabajo, Sexualidad y Maternidad y Participación Política.

El tipo de salida que se efectúa depende de la situación específica que determina la salida del dispositivo. A continuación, se especifican los tipos de salida que pueden efectuarse:

- **Evaluación a la Salida**

Al efectuar la salida del dispositivo, **independiente del tipo de salida que aplique, se deben evaluar el nivel de logro alcanzado de los siguientes criterios:**

- Se observa disminución de los niveles de riesgo y violencia presentados al ingreso.
- Se observa una disminución o alivio sintomático de los síntomas depresivos, ansiosos u otros asociados a la violencia vivida, presentados al ingreso.
- La mujer aumenta su conciencia de riesgo y gravedad de la violencia vividas.
- Fortalecimiento de las redes sociales de apoyo. La mujer cuenta con redes primarias y/o secundarias que pueden brindarle apoyo.
- Se observa una mayor capacidad de problematizar la violencia en contexto de pareja o expareja, como parte del continuo de violencias contra las mujeres.

Cada criterio se debe evaluar según los siguientes parámetros:

Tabla Nº2: Criterios de Evaluación del proceso de Intervención

Criterios a considerar para evaluar proceso de intervención	Logrado	Medianamente Logrado	No Logrado
Criterio 1: Se observa disminución de los niveles de riesgo y violencia presentados al ingreso.	La evaluación de riesgo a la salida indica que han disminuido de manera sustantiva en relación al ingreso (Riesgo inicial o medio) por lo que es posible que la mujer salga del dispositivo. La mujer cuenta con un lugar de residencia a su salida en condiciones de seguridad.	La evaluación de riesgo a la salida indica que éste ha disminuido de forma moderada en relación al ingreso (Riesgo medio), por lo que la salida de la mujer del dispositivo deberá evaluarse en función de la activación efectiva de otras medidas de protección complementarias. La mujer cuenta con un lugar de residencia a su salida en condiciones de seguridad.	La evaluación de riesgo a la salida indica que éste es de carácter grave y/o vital (mantiene riesgo detectado al inicio). No se vislumbran alternativas de residencia alternativas a la permanencia en el dispositivo, o bien, las alternativas disponibles implican que la mujer se exponga a la persona que ejerce violencia. (habita el mismo entorno comunitario, frecuenta los mismos espacios, la persona que ejerce violencia se encuentra en conocimiento de su ubicación). No se recomienda su salida del dispositivo.
Criterio 2: Se observa una disminución o alivio sintomático de los síntomas depresivos, ansiosos u otros asociados a la violencia vivida, presentados al ingreso.	De la apreciación clínica de la mujer, se observa mejora en la presentación de sintomatología y existe un correlato en la apreciación subjetiva que la mujer realiza respecto de percepción de mejora.	La observación clínica de la mujer indica que aún se presenta sintomatología, pero su impacto no interfiere de manera significativa en la percepción de bienestar de la mujer y el correlato de lo observado por parte del equipo técnico.	De la apreciación clínica no se observa mejora sustantiva respecto de la presentación inicial de sintomatología. No existe percepción de mejora subjetiva por parte de la mujer. Inclusive podría indicar que se siente peor.

Criterio 3: La mujer aumenta su conciencia de riesgo y gravedad de la violencia vividas.	La mujer identifica que la violencia vivida que motivó su ingreso al dispositivo existía factores asociados a riesgo grave y/o vital, por lo que confirma la pertinencia de haber ingresado a un sistema residencial para su protección. Junto con ello, logra identificar factores de riesgo asociados que le permiten elaborar un plan de seguridad para su protección.	La mujer comprende la pertinencia de su ingreso a sistema residencial para su protección, y visualiza algunos factores de riesgo que podrían incrementar su situación de riesgo en un nivel básico, o al menos aquellos que son indicadores de riesgo alto y/o vital.	La mujer no logra visualizar el riesgo en que se encuentra, producto de la violencia vivida. Mantiene su relación con la persona que ejerce violencia o se mantiene vinculada a personas o espacios que podrían facilitar este contacto.
Criterio 4: Fortalecimiento de las redes sociales de apoyo. La mujer cuenta con redes primarias y/o secundarias que pueden brindarle apoyo.	La mujer cuenta con redes primarias y secundarias que le presten apoyo a la salida del dispositivo.	Si bien identifica algunas redes de apoyo primarias, éstas son escasas y el apoyo efectivo es limitado. Pese a ello, el trabajo interventivo para su re vinculación permite enlazarla con redes primarias y algunas redes secundarias que le brinden apoyo básico para la restitución de derechos sociales.	Se observa dificultades importantes para identificar redes de apoyo efectivas, y el trabajo para su re vinculación es insuficiente. De efectuarse la salida del dispositivo, la mujer no se encuentra vinculada con redes de apoyo básicas.
Criterio 5: Se observa una mayor capacidad de problematizar la violencia en contexto de pareja o ex pareja, como parte del continuo de violencias	La mujer identifica que violencia en contexto de pareja o ex pareja vivida es parte de un continuo de violencias contra las mujeres basada en el género. Se observa una modificación en la re	Si bien identifica algunos aspectos de la historia de violencia como parte del continuo de las violencias contra las mujeres, se observa que aún persiste un relato en el que se normalizan algunos	Se identifican dificultades importantes para vincular la experiencia de la historia de violencia en contexto de pareja o ex pareja como parte del continuo de violencias contra las mujeres,

contra las mujeres.	significación de la historia de violencia y de los estereotipos de género que la mantienen.	aspectos de la violencia.	basada en el género.

Fuente: Unidad Nacional VCM, SernamEG 2020

Tipos de salida

1. Egreso

Considerando que el foco de la intervención en Casa de Acogida es la protección de la mujer que se encuentra en situación de riesgo alto y/o vital, y en función de los criterios establecidos para la evaluación de la salida de las mujeres, para realizar el egreso el cumplimiento de los criterios señalados sólo podrá ser efectuado si el resultado de la evaluación de salida indica que los criterios alcanzaron los parámetros **Logrado** o **Medianamente Logrado**. **Un egreso se considerará como *favorable*, cuando los niveles de cumplimiento del PII correspondan a moderados y satisfactorios en la evaluación.**

Asimismo, y en relación a los **niveles de cumplimiento de los objetivos del Plan de Intervención Individual**, se deberá dar cuenta de los resultados obtenidos, justificando el nivel de cumplimiento alcanzado[57] de acuerdo a los siguientes criterios:

Tabla Nº 3: Criterios de Evaluación PII

Criterios a considerar para evaluar cumplimiento de los objetivos del Plan de Intervención	
Cumplimiento Mínimo	Se cumplen los objetivos mínimos trazados en el PII, que permiten establecer que existió una mejora en la situación de la mujer al momento de su salida respecto de su situación de entrada al dispositivo, considerando el logro de los criterios mínimos indispensables para efectuar el egreso de la mujer.

[57] Esta información se completa en el instrumento de registros Ficha de Salida.

Cumplimiento Moderado	El nivel de cumplimiento de los objetivos del PII es parcial. Si bien no se alcanzan todos los objetivos formulados, se observa una mejora en la situación de la mujer, una vez concluido el proceso de intervención implementado.
Cumplimiento Satisfactorio	Se han alcanzado la totalidad de los objetivos planteados o la mayoría de éstos. Como resultado de ello, la mejora en la situación de salida de la mujer es sustantiva en relación al momento de su ingreso.

Fuente: Unidad nacional VCM, SernamEG, 2020

Es importante señalar que para el egreso de la mujer, se deben acompañar gestiones de soporte que permitan sostener la salida en condiciones de seguridad, vinculación a redes de apoyo primarias y/o secundarias y acciones para facilitar el acceso a oportunidades de desarrollo para la empleabilidad, formación y/o capacitación, habitabilidad y seguridad social, entre otros elementos o factores protectores que proporcionen una estructura de soporte al inicio de un proyecto de vida independiente libre de violencias.

Para proceder al egreso de la mujer, se debe delinear un Plan de Egreso como etapa final dentro del Plan de Intervención Individual, que defina objetivos por área a desarrollar, acorde a las necesidades particulares de la mujer.

Dimensiones a considerar en la evaluación de criterios para el Egreso

Dentro de los criterios de evaluación de la salida por egreso de las mujeres en intervención en Casas de Acogida, se debe considerar el abordaje de dimensiones que guíen la decisión técnica que determinará el egreso. Estas dimensiones, en conjunto con los criterios de evaluación presentados, tienen el propósito de contribuir a la estandarización de los procedimientos de evaluación de egreso de las mujeres al concluir el proceso de intervención. Sin perjuicio de ello, no debe perderse de vista que estas dimensiones adoptarán diferentes expresiones según el caso de cada mujer en particular, entendiendo que cada proceso de intervención y proyección de egreso debe responder a las necesidades de cada mujer.

- **Valoración de Riesgo.** Para el caso de los dispositivos Casa de Acogida, en tanto se trata de un dispositivo residencial para su protección, el ingreso de la mujer implica la interrupción de los episodios de violencia. En este sentido resulta fundamental evaluar cómo se trabajó la adherencia a la intervención y el trabajo vincular entre la mujer y el equipo de atención directa.

Es importante visibilizar los cambios operados en el contexto del trabajo abordado en la intervención, respecto del aumento de la conciencia de género y fortalecimiento de las autonomías, así como la disminución de los niveles de aislamiento y la densificación de redes. Se debe tener presente que el trabajo de intervención incide sobre el fortalecimiento de factores protectores apuntando a movilizar recursos que permitan a la mujer salir de la situación de violencia que determinó su ingreso al dispositivo. Se debe tener presente, asimismo, que existen factores de riesgo asociados al ejercicio de la violencia que operan fuera del alcance de las variables que es posible controlar por parte de la intervención, particularmente respecto de la intervención realizada en Casas de Acogida, en tanto la modalidad residencial permite brindar un espacio que facilita la interrupción inmediata de la violencia. En este sentido, será fundamental tener presente que cualquier intervención en violencia contra las mujeres debe comprenderse como una intervención en red.

Se hace necesario mencionar en este punto, el papel fundamental que tuvo para el logro de este objetivo la intervención coordinada de la triada psico socio jurídica: en ésta, se espera haber realizado un trabajo interdisciplinario en el que la mujer haya logrado espacios de protección que le habrán permitido transitar reconociéndose como víctima de violencia para luego posicionarse como sobreviviente de violencia. De esta manera, se espera haber implementado una coordinación directa entre la/el abogada/o, la dupla psicosocial y la mujer, obteniendo como resultado esperado, el desarrollo de estrategias eficientes para la re significación de la violencia y el asentamiento de las estrategias de protección que comenzaron a trabajarse a partir de su ingreso y permanencia en la Casa.

- **Alivio sintomático o disminución de los síntomas depresivos, ansiosos y/o angustiosos:** Refiere al alivio de síntomas que aquejaban a la mujer y que emergieron en las primeras entrevistas. Entre éstos pueden destacarse: síntomas depresivos como tristeza, desgano, angustia, desesperanza, trastornos del sueño, dificultad de memoria y concentración, alteraciones de la conducta alimentaria, incapacidad para tomar decisiones, miedo generalizado, Trastorno por Estrés Postraumático, entre otros. El alivio sintomático, se relaciona, con la posibilidad de re significación de los episodios de violencia en un espacio y clima de acogida y aceptación, así como de la percepción de que pueden hacer algo por cambiar su situación vital. Es importante evaluar el resultado de las gestiones de coordinación realizadas, a fin de vincular a la mujer con atención especializada en salud mental, en caso de que se hubiera requerido atención psiquiátrica para tratamiento farmacológico. Asimismo, si los síntomas descritos se encontraban asociados también a trastornos derivados del consumo

problemático de alcohol y/o drogas, evaluar el resultado de las acciones de coordinación implementadas entre otros, con SENDA[58].

- **Cambio en la dinámica relacional.** Esta dimensión es relevante para el trabajo de la historia vital de la mujer, identificando factores protectores y de riesgo que sea importante visibilizar durante la intervención, y proyectando la futura salida de la mujer, considerando que, a partir de este momento, retomará la relación con su entorno próximo, a bien, generará nuevas relaciones.

  En términos generales, esta dimensión apunta a evaluar la capacidad de las mujeres de establecer relaciones más igualitarias, en las que se respeten sus necesidades, así como ser capaces de identificar riesgo, desplegar conductas de autoprotección y establecimiento de límites en las relaciones interpersonales y de pareja en particular. Es importante consignar que esta dimensión resulta significativa en la medida en que es un objetivo de más largo alcance y que requiere de la ejercitación del establecimiento de dinámicas no abusivas.

- **Fortalecimiento de las autonomías, empoderamiento y conciencia de género.** Este proceso conlleva la toma de conciencia de la asimetría de las relaciones de abuso, de los roles de género que se actualizan en las dinámicas relacionales y de la posibilidad de cuestionar roles y prácticas naturalizados. Implica la toma de conciencia de los recursos personales y factores protectores y cómo éstos se encontraban invisibilizados en la mantención de la relación abusiva. Asimismo, incluye la mayor visibilización de los recursos sociales y de redes existentes que la mujer puede activar en pos de su bienestar.

  Como resultado del abordaje de esta dimensión, se espera que las mujeres se encuentren en mejor posición de desplegar una actitud de mayor protagonismo para iniciar un proyecto de vida autónomo, y adquieren un mayor control y poder. En este ámbito, será relevante evaluar el resultado de las gestiones de coordinación que pudieron activarse para promover el acceso de la mujer, a los bienes y/o servicios relacionados con derechos sociales básicos, así como oportunidades de formación y/o capacitación que ahora, al momento de su salida del dispositivo, le permitirán fortalecer sus recursos personales, y densificar su red de apoyo.

Dentro de las gestiones esperadas para la realización del egreso, se debe asegurar mínimamente:

[58] Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (**Senda**)

- **Contar con un espacio residencial seguro donde la mujer se instale a su egreso de la Casa.** Es fundamental verificar que la mujer cuenta con un lugar donde ubicarse, para lo que el equipo habrá confirmado si la salida se producirá al domicilio de la red de apoyo y si esa solución será de carácter transitorio, con el propósito de apoyarla en la gestión de una solución de más largo plazo, incluyendo la aplicación del Convenio Minvu-SernamEG vigente.
- **Gestión de medidas para su protección**. Se debe corroborar la vigencia de medidas cautelares con que cuenta la mujer para solicitar su renovación o bien, gestionar su solicitud. Dentro de estas medidas debe considerarse la elaboración de un Plan de Seguridad trabajado en conjunto con la mujer, y en base a los elementos abordados en el curso del proceso de intervención.
- **Identificación de redes de apoyo.** Se debe establecer contacto con las personas y/o instituciones identificadas como potenciales de redes de apoyo, en conjunto con las mujeres. Este trabajo debe ser cuidadosamente abordado por la dupla psicosocial, con el propósito de verificar la estructura de soporte que hará sostenible el egreso.
- **Verificar situación de la pareja o ex pareja de la mujer**. Se debe identificar si se encuentra privado de libertad o bien, existen condiciones de seguridad efectivas en el barrio o entorno donde vivirá la mujer después de egresar. En función de estos antecedentes deben gestionarse las medidas para la protección judicial que sean pertinentes.
- **Referenciación a un Centro de la Mujer.** Una vez egresada de la Casa de Acogida la mujer deberá ser vinculada a un Centro de la Mujer[59] más cercano al domicilio donde vivirá, para continuar con su intervención de forma ambulatoria y para seguir avanzando en su proceso de autonomía en los distintos ámbitos. Para formalizar esta derivación, se deberá adjuntar vía correo electrónico, la Ficha de Salida y los Anexos Reporte de Intervención y Eje Género, asociados a este instrumento de Registro.
- **Coordinación intersectorial con entidad derivadora.** Por último, es importante señalar que todo egreso de la Casa de Acogida debe ser informado, coordinado y trabajado en conjunto con la entidad que solicitó o gestionó su derivación, entre estos: URAVIT o Fiscalía correspondiente, Tribunales de Familia, SernamEG u otra institución de la Red[60].

2. Traslado

Otra salida del dispositivo corresponde al traslado a otra Casa de Acogida, por motivos de seguridad y protección, ya sea dentro de la misma región u otra y debe implementarse cuando:

[59] O a un Centro de Violencia Sexual (CVS) en caso de que fuera pertinente.
[60] Toda mujer que egrese debe ser derivada a otras instituciones, según sus necesidades. Por tanto, se han de contemplar en esta etapa entidades tanto públicas como privadas que pudieran dar continuidad a la intervención de la Casa, ya sea en el ámbito de inserción social, reparatorio u otro.

- Permanecer en la Casa de Acogida implica un riesgo para la seguridad de la mujer, ya que la persona que ejerce violencia conoce la ubicación del dispositivo o bien, la localidad es tan pequeña, que implica un riesgo para ella intentar reconstruir su proyecto de vida en el mismo lugar.
- La pareja actual o anterior ha identificado la comuna donde los hijos e hijas asisten al colegio u otro establecimiento educativo.
- La mujer cuenta con redes primarias o secundarias efectivas en otra comuna o región. Estas redes deben ser previamente evaluadas antes de gestionar el traslado.
- Se presentan situaciones de riesgo dentro de la Casa de Acogida, asociados a temas de convivencia, donde el traslado de una mujer podría facilitar el restablecimiento del buen clima de convivencia al interior del dispositivo.

Para proceder a efectuar una salida por Traslado, se debe resguardar:

- **Asegurar la participación de la mujer para la realización del traslado.** Para realizar un traslado es necesario que la mujer sea partícipe de esta salida y conozca los alcances y motivos de esta decisión. En los casos de traslado, se debe gestionar un proceso coordinado para el traspaso de la información. En este sentido resulta fundamental dar a conocer claramente a la mujer, los motivos de seguridad que justifican esta medida, con el objetivo de ayudarla a visibilizar la situación de riesgo, a fin de que pueda validar por sí misma esta alternativa.

- **Asegurar la coordinación con la región de destino.** Se debe considerar la realización de al menos una llamada telefónica además del envío del correo electrónico con toda la información pertinente para el traslado de la mujer (copia de ficha de ingreso, copia del PII, copia de causas judiciales de haberlas, copia de la ficha de traslado, otros pertinentes), -y en condiciones óptimas una video llamada entre ambos equipos-, con la finalidad que al ingresar la mujer al nuevo dispositivo, éste cuente con toda la información y de primera fuente, para aclarar dudas y continuar con la intervención.

  Se debe considerar que al momento del traslado pueden existir hechos judicializados por violencia y que la causa continúe en la abogada de CDA de origen (o CDM en caso de que el dispositivo no cuente con abogado/a) dada la competencia de los tribunales. En este caso el patrocinio de dicha causa estará en manos de la Abogada/o del dispositivo de origen, quien se coordinará con el abogado o abogada del dispositivo de destino, esta última colaborará con el/la abogado/a patrocinante, indicando aquellas

presentaciones que requiera, propiciando el contacto con la mujer, respecto a las acciones judiciales que se deban realizar.

- **Rol de la Dirección Regional.** Es importante señalar que toda salida por Traslado debe ser debidamente autorizada por cada Dirección Regional, tanto la que efectúa el traslado como la que recibe a la mujer, y se entiende que éste debe ser programado, a menos que se trate de una situación cuyo riesgo amerita que se produzca a la brevedad posible por razones de seguridad.

- **Disponibilidad de antecedentes de traspaso interregional.** La programación de la salida por Traslado debe resguardar el cumplimiento del procedimiento de traspaso de información y documentación referida al proceso de intervención llevado a cabo con la mujer, durante su permanencia en el dispositivo desde el cual se traslada. Una vez que la región que recibe la solicitud de aceptación de traslado tendrá un plazo máximo no superior a los 5 días hábiles para emitir formalmente una respuesta, fundamentada técnicamente y a través de correo electrónico con copia al/la regionalista respectivo/a de la Unidad Nacional VCM.

- **Responsabilidad de liderazgo en la gestión del traslado**. En todo traslado, la responsabilidad de su gestión es del dispositivo de origen. Sin perjuicio de ello, y para el apoyo de este traslado se debe coordinar con las otras instituciones de la red particularmente aquellas que hicieron la derivación de la mujer.

3. Deserción

Por otra parte, la deserción corresponde a la decisión unilateral por parte de la mujer de abandonar la Casa de Acogida, sin que esto sea una recomendación o decisión del equipo profesional, URAVIT ni del fiscal a cargo o Tribunal de Familia, según corresponda el ingreso al dispositivo.

Cuando una mujer deserta de la Casa, es preciso visualizar el riesgo de su decisión, informando inmediatamente a la Dirección Regional y oficiando y coordinando acciones cuando el ingreso correspondió a un requerimiento de URAVIT, Fiscalía, Carabineros o Tribunal de Familia y ofrecer la derivación a un Centro de la Mujer u otra institución pública si corresponde. Asimismo, se debe ofrecer vincular a un Centro de la Mujer y solicitar activación de llamado de emergencia cuando el riesgo es de carácter grave y/o vital.
A todo evento, si la mujer rechaza la referenciación a CDM y/o de activación de llamado de emergencia debe consignarse en carpeta de intervención.

4. Retiro

Por último, categoría retiro se entiende como la decisión del equipo profesional, debidamente justificada de poner término a la residencia de la mujer en la CDA y solicitar la salida de la mujer, la cual se puede deber a situaciones que pongan seriamente en riesgo la integridad de la mujer, de las otras mujeres, de las niñas/os y/o del equipo.

Para proceder al retiro de una mujer se deberá -de manera previa- solicitar autorización con la Dirección Regional[61] y Nivel Nacional, mediante un **Plan de Retiro Asistido**, informando a la Fiscalía o Tribunal de Familia, en el caso que corresponda. Cabe señalar que el Área Técnica Nacional tendrá un plazo de respuesta a la solicitud de retiro efectuada por la región, que no debe exceder las 48 hrs., siempre y cuando ésta sea acompañada de todos los antecedentes del caso, que den cuenta de la opinión técnica de la región que fundamenta esta solicitud a través de correo electrónico donde se adjunta el Plan de Retiro correspondiente.

Para proceder al retiro de una mujer se deberá cumplir antes con los siguientes procedimientos:

- Las Encargadas Regionales en VCM respectivas, deberán acompañar la solicitud de retiro, **fundamentando dicha solicitud con su apreciación técnica. Se espera que la región proporcione elementos de juicio respecto de la necesidad fundada de efectuar el retiro, entendiendo que se trata de una solicitud excepcional y que se ha arribado a ella luego de una discusión técnica.** Esta solicitud se enviará a través de correo electrónico, a Regionalista que corresponda del Unidad VCM Nacional. A su vez, deberá supervisar técnicamente el **Plan de Retiro** que elabore el dispositivo, siendo de su responsabilidad el envío del mismo, a la Unidad Nacional VCM y la verificación de los elementos que se mencionan en los puntos siguientes, en relación a las acciones que cada dispositivo en el territorio debe gestionar para cada caso según corresponda.
- **El dispositivo desde el que se solicita efectuar el retiro de la mujer deberá elaborar un Plan de Retiro Asistido** que dé cuenta de las gestiones interinstitucionales que se implementarán para resguardar la salida de la mujer, de modo que cuente con el acceso a redes de apoyo en los ámbitos laboral, educacional, de salud, habitacional y asistencial que sean pertinentes. [62] .

[61] Previa asesoría y supervisión de la Unidad VCM Nacional.
[62] Este Plan elaborado por el dispositivo deberá contar con la asesoría y supervisión técnica de la Encargada Regional respectiva, quien a su vez lo enviará al Unidad VCM Nacional para su autorización.

- Una vez efectuada la solicitud siempre y cuando se acompañe del Plan de Retiro respectivo de Retiro al Área Técnica Nacional, ésta contará con un plazo de 48 hrs. para entregar una respuesta, siempre y cuando se haya recibido la documentación requerida y el fundamento técnico de la solicitud, por parte de la respectiva Dirección Regional.
- La Casa de Acogida que efectúa el retiro, deberá informar a la Fiscalía o Tribunal de Familia, en el caso que corresponda, coordinándose con la URAVIT, Fiscalía o Tribunal de Familia y Carabineros.
- Carabineros podrá actuar como ministro de fe del proceso de retiro y brindará protección al equipo y las demás mujeres, en caso de ser necesario[63].
- Siempre se deberá ofrecer vincular a la mujer a un Centro de la Mujer u otra instancia de atención presente en el territorio, consignando si ella rechaza la oferta de derivación en la carpeta de intervención.
- En caso de que la mujer cuente con una condena que la obligue a pernoctar en Casa de Acogida, corresponderá dar aviso a las policías, tribunales y Fiscalía correspondientes, para informar del retiro. Es importante aclarar que el cumplimiento de las sentencias es de exclusiva responsabilidad de quien ha sido sentenciada o condenada, por tanto, la responsabilidad del equipo de la Casa se limita a informar los antecedentes que pudieran afectar el cumplimiento de la condena.

5. Fallecimiento

Considera las situaciones de deceso de mujeres que pueda presentarse mientras se encuentran residiendo en Casa de Acogida. Si la muerte de la mujer se produce de facto, encontrándose al interior del dispositivo, la Coordinadora de la Casa debe comunicarse con Carabineros y SAMU para la constatación del fallecimiento. Posteriormente Carabineros se comunicará con el Fiscal de turno y el Servicio Médico Legal. Es fundamental respetar este procedimiento, en tanto la constatación del fallecimiento debe ser realizada por personal de salud.

Asimismo, se debe informar de inmediato vía telefónica y a través de correo electrónico a la Encargada Regional de VCM respectiva, quien, a su vez, reportará dicha situación a la regionalista del Unidad VCM en el nivel Nacional.

Todas estas gestiones se deben también realizar para el caso de que se produjera el fallecimiento de NNA en dependencias de la Casa, incluyendo las siguientes:

- La Coordinadora de la Casa, o miembro del equipo que la reemplace en turno presencial cuando se produzca el fallecimiento, deberá apoyar a la madre o

[63] Esta medida podría ser necesaria siempre y cuando la mujer que debe ser retirada se resista activamente a abandonar la Casa, y manifieste su intención de hacer uso de la fuerza física, implicando un riesgo o amenaza de daño al resto de las mujeres, niños y niñas residentes, así como para el equipo técnico.

cuidadora de NNA fallecido/a en las gestiones de comunicación con la familia y/o red de apoyo.

- En caso de niños, niñas y/o adolescentes fallecidos/as, que se encuentren con medida de protección vigente de Tribunales de Familia, se deberá oficiar al Tribunal respectivo dando cuenta del deceso.

FASE 4. SEGUIMIENTO:

La fase de seguimiento ocurre una vez que se ha efectuado la salida de la mujer del dispositivo Casa de Acogida, es decir, una vez concluido el proceso de intervención directa.

En esta fase posterior a la salida, se aplican instrumentos para medir los niveles de violencia y riesgo en la mujer con el fin de conocer su situación estando fuera del dispositivo de intervención y así detectar situaciones de riesgo que ameriten un nuevo ingreso a la Red SernamEG o a otras instancias y medidas de protección. En este sentido, se debe comprender el seguimiento como continuo a la intervención.

El seguimiento realizado debe considerar una entrevista con la mujer a través de contacto telefónico o visita domiciliaria, y complementariamente se podrá contactar a fuentes secundarias como redes de apoyo familiar o institucional que puedan aportar información complementaria respecto de la mujer siempre y cuando ella se encuentre de acuerdo con realizar este contacto, a excepción de los casos en que no ha sido posible establecer contacto con la mujer en al menos 3 intentos. Todo ello debe evaluarse relevando los elementos del contexto en el caso específico, y de acuerdo al tipo de salida y niveles de violencia y riesgo evaluados en esa fase.

Para los casos con riesgo alto y/o vital, se debe realizar visita domiciliaria siempre y cuando ello no comprometa la seguridad de la mujer, para lo que se sugiere coordinar apoyos con las redes territoriales que pudieran facilitar otras instancias de contacto.

Una vez realizada la evaluación de seguimiento podría constatarse que la mujer se encuentra nuevamente viviendo hechos de violencia, por lo que hay que evaluar su reingreso al dispositivo en caso de evaluarse riesgo alto y/o vital, o bien derivarla a un Centro de la Mujer si el riesgo es inicial o medio, o siendo grave, rechace el reingreso a Casa de Acogida.

El seguimiento tiene por objetivo:

- Aplicar evaluación de niveles de violencia y riesgo.

- Evaluar la continuidad del proceso de atención en violencia y psicosocial.
- Evaluar una posible derivación de las mujeres, ya sea a reforzando la derivación al Centro de la Mujer correspondiente a su comuna o bien, con otras instituciones del territorio, según sea su necesidad.
- Contactar a las mujeres y proponerles trabajar en grupo junto a otras egresadas de la Casa, de manera voluntaria. Conformación de grupos de mujeres sobrevivientes de violencia.
- **En caso de detectarse riesgo alto y/o vital se debe ofrecer reingreso a Casa de Acogida**, coordinarse con URAVIT o Fiscalía cuando corresponda, acompañar a la mujer en la elaboración de un Plan de Seguridad, solicitar activación de llamada de emergencia a través de SATT, entre otras medidas que se evalúen pertinentes para su protección y seguridad, todas ellas contando con su consentimiento.

Los plazos y acciones que se deben realizar en los seguimientos se muestran en la tabla a continuación:

Tabla N° 4: Plazos Seguimiento por tipo de salida de la Casa de Acogida[64]

TIPO DE SALIDA	TIEMPO DE EVALUACIÓN	OBJETIVO	ACCIONES DE SEGUIMIENTO
Egreso	Primer Seguimiento: 30 días consecutivos a partir de la salida. **Segundo Seguimiento: Entre 60 a 120 días consecutivos a partir de la salida.** Tercer Seguimiento:	Verificar situación actual y mantenimiento de los logros de la intervención en el mediano plazo, por medio de la evaluación del nivel de violencia y riesgo.	Las acciones deben permitir evaluar la situación de la mujer por lo que se requiere el contacto directo con ella. - Vía telefónica. - Visita domiciliaria, en caso de no lograr contacto telefónico.

[64] Los seguimientos marcados en negrita son aquellos que se registran en el Sistema Informático. Los otros seguimientos se registran únicamente en carpeta.

	180 a 270 días consecutivos a partir de la salida.		
Deserciones	**Primer Seguimiento : a partir de 7 días consecutivos a partir de la salida.** Segundo Seguimiento: 30 a 90 días consecutivos a partir de la salida.	Evaluar situación actual, nivel de violencia y riesgo. Propiciar el reingreso para la continuación de la intervención. Tomar las medidas de protección requeridas.	Las acciones deben permitir evaluar la situación de la mujer por lo que se requiere el contacto directo con ella. - Vía telefónica. - Visita domiciliaria, en caso de no lograr contacto telefónico.
Traslado	**Seguimiento: Con la mujer, a los 7 días consecutivos a partir de la salida.**	Evaluar continuación de intervención en el dispositivo al que fue trasladada, así como, evaluar riesgo.	El seguimiento se realiza por medio del contacto con los/as profesionales pertenecientes al dispositivo de traslado.
Retiro	**Seguimiento: A partir de 15 días consecutivos de la salida.**	Evaluar necesidad de efectuar derivación a la red, en función del riesgo en que pudiera encontrarse la mujer.	El seguimiento se realiza vía telefónica.

Fuente: Unidad en Violencia Contra las Mujeres, SernamEG 2020

3. Orientaciones para el trabajo no presencial o remoto

Contexto 2020 para la Atención de Casas de Acogida

A raíz de la emergencia sanitaria que afecta al país, y la necesidad de adoptar las recomendaciones dispuestas por la autoridad sanitaria para la prevención del contagio por COVID-19, la implementación del programa ha experimentado modificaciones en el funcionamiento de los dispositivos de atención de la red SernamEG, incorporando la **modalidad de atención no presencial o remota**. De esta manera, se cuenta hoy día con 3 modalidades de atención, modalidad presencial, no presencial o remota y mixta (combinación de ambas).

La diversidad territorial se expresa también en este nuevo escenario, en que se debe compatibilizar la continuidad en la prestación de los servicios del Programa de atención, protección y reparación violencia contra las mujeres, y cumplir las disposiciones sanitarias que operan activamente a lo largo del territorio nacional, de acuerdo con las particularidades de la dinámica territorial que incluye comunas que transitan[65] entre cuarentena, transición, preparación, apertura inicial y apertura avanzada.

En este contexto, **la modalidad de atención no presencial constituye una práctica que deberá continuar implementándose de acuerdo con la situación sanitaria en cada zona del país en particular**, combinándola con atención presencial o desarrollándose de manera exclusiva o preferente en modo no presencial o remoto.

De acuerdo a lo anterior, la implementación de modalidades de atención no presenciales ha representado a los equipos profesionales de los dispositivos importantes desafíos, dando lugar a la identificación de, en algunos casos, ventajas asociadas a facilitar el acceso a atención en condiciones de seguridad sanitarias y dar continuidad a procesos de intervención, así como en otros, ha implicado el reto de sostener la adherencia a procesos de intervención cuando la modalidad de atención presencial es la elección preferencial de la población atendida por el Programa.

A partir de lo anterior, durante este año 2020 se puso a disposición de los equipos, protocolos para orientar la actuación en el contexto de emergencia sanitaria, incluyendo un Protocolo de Registros que proporciona las primeras orientaciones para la adaptación del funcionamiento de los dispositivos, así como indicaciones específicas respecto de cómo registrar las atenciones realizadas bajo este nuevo escenario. Posteriormente, y a través de una alianza establecida entre SernamEG y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo Chile (PNUD Chile), se generó un proceso de cooperación y asistencia técnica que abordó el fortalecimiento de las

[65] Información detallada de cada fase se encuentra disponible en https://www.gob.cl/coronavirus/pasoapaso/

capacidades de los dispositivos de atención en violencia y de los mecanismos de respuesta para estos efectos, desarrollando un proceso de capacitación técnica en herramientas y metodologías para la atención remota, cuidado y autocuidado, información actualizada respecto de medidas y oferta intersectorial e intercambio de experiencias y buenas prácticas.[66]

Implementación de atención no presencial

Es importante señalar que las indicaciones proporcionadas a través del Protocolo de Registros en relación con la restricción en la implementación de procesos de intervención, que exceden a aquellos brindados en Orientación e Información tuvieron el propósito de orientar el accionar de los equipos en contexto de emergencia, **privilegiando la continuidad de la atención y especialmente la entrega de servicios esenciales en primera acogida y evaluación de riesgo.**

Considerando la permanencia de la situación de emergencia sanitaria derivada de la pandemia a nivel mundial, se advierte como nuevo elemento de contexto, que las medidas de apertura y desconfinamiento encaminadas a retornar a las modalidades de trabajo presencial total no serán factibles de implementar de forma permanente y/o exclusiva. Por lo anterior, se hace necesario evaluar la adaptación de las modalidades de trabajo adecuándolas a las realidades territoriales y a las necesidades de atención de las mujeres. **Ello plantea el desafío de generar y mantener procesos de intervención en modalidad no presencial o mixta, para lo que se requiere de flexibilidad y acompañamiento técnico.**

A partir de lo anterior, a continuación, se dispone de las **orientaciones básicas para la implementación de la modalidad de atención no presencial o remota**, la que deberá ser adoptada por los dispositivos de atención ambulatoria del SernamEG, combinando con modalidad presencial o de forma preferente, según las indicaciones de manejo sanitario dispuestas por la autoridad para cada realidad territorial y en acuerdo con los ejecutores del Programa.

En una primera etapa la atención remota apuntó a partir de las medidas de confinamiento, a dar continuidad en la entrega de servicios de atención en primera acogida, orientación e información y evaluación preliminar de riesgo.

A partir del actual contexto con relación a la pandemia y la extensión de las medidas de confinamiento dinámicas, **se hace necesario evaluar la continuidad de la atención remota como modalidad de atención no presencial, en los procesos de intervención psicosociojurídica, reeducativa y de carácter reparatorio**,

[66] Revisar material de apoyo generado en el marco del Proyecto "Fortalecimiento de las capacidades de los dispositivos de atención en VIF", financiado por el Fondo de Respuesta Rápida del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD Chile) y ejecutado por Comunidad Mujer.

en todos los casos en que se evalúe técnicamente que ello es posible de efectuar, considerando los siguientes **criterios base**:

a) La mujer accede a continuar el proceso de intervención en modalidad no presencial y/o mixta.
b) La mujer señala contar con los medios para establecer la conexión a distancia vía telefónica o videollamada preferentemente.
c) Existen condiciones de seguridad para que la mujer pueda efectuar el contacto a distancia con el equipo de dispositivo. Ello debe ser evaluado no solo a partir de la respuesta afirmativa de la mujer, sino también y muy especialmente, a partir de la evaluación de riesgo determinada con el equipo. Ello considerando que la conciencia de riesgo es un tópico que debe ser abordado en el proceso de intervención.
d) El proceso interventivo debe adaptarse a la modalidad de atención remota considerando la participación de la mujer, y la **evaluación técnica de la factibilidad de darle continuidad** a través de vía remota y a través de los medios que se encuentran disponibles. Ello es fundamental considerando las limitaciones que pueden presentan los medios de atención virtual, ya que hace complejo en muchos casos, dar curso a los procesos de intervención los cuales requieren de la elaboración de un Plan de Intervención, ejecución, ajuste y seguimiento de este, tal como se procede en todos los procesos interventivos una vez que se ha producido el ingreso administrativo de una mujer en la modalidad de atención presencial, ya sea para intervención psicosociojurídica, reparatoria o reeducativa. Estos elementos deben evaluarse también respecto de la factibilidad de implementar procesos de intervención grupal a través de medios telemáticos.
e) El equipo técnico del dispositivo dispone de los medios de conexión para establecer el contacto, contando con las condiciones que resguarden poder establecer un contacto que permita profundizar, para sostener un proceso de intervención.

   La conexión deberá ser establecida vía telefónica o remota, por video llamada telefónica o en pc/notebook, con los medios que cuente el dispositivo, en base al equipamiento básico detallado más adelante en apartado de Requisitos para equipamiento e infraestructura del dispositivo. En consideración a la atención en contexto de emergencia sanitaria, se debe evaluar con la Dirección Regional los insumos que se requieran y realizar las gestiones tanto con entidad ejecutora como con SenamEG para proveerlos.
f) Se requiere que la/el Coordinadora/or del dispositivo asegure la discusión técnica respecto de los casos en que se procederá a implementar el proceso interventivo en modalidad remota, para lo que debe existir una planificación que permita al equipo organizar los

tiempos de atención, el medio preferente, y fundamentalmente, la metodología de abordaje en función de los puntos revisados y las necesidades de intervención, de acuerdo con la evaluación de riesgo de la mujer. Ello permitirá en primer término, determinar las acciones que deben implementarse en lo inmediato y en el corto plazo, para los casos de riesgo alto/o vital, asimismo proyectar un proceso interventivo pertinente a las necesidades de la mujer y a la factibilidad e implementación en modalidad remota y/o mixta.

g) La evaluación técnica realizada por el equipo debe contar con acompañamiento técnico por parte de las/os Encargadas/os Regionales VCM, quienes solicitarán a su vez, apoyo y orientación al equipo nacional en caso de requerirlo. El acompañamiento técnico del nivel regional incluye el levantamiento, seguimiento y monitoreo de la estrategia adoptada para la implementación de la atención en los dispositivos que resulte más pertinente de acuerdo con el contexto y se enmarque en las Orientaciones Técnicas del Programa.

Registro de la atención remota

- Para registrar las atenciones realizadas se debe utilizar la plataforma Sistema de Gestión de Programas (SGP) independiente de la modalidad de atención implementada: presencial, no presencial/remota o mixta. Se profundiza sobre aspectos del registro específicos en el apartado de **Registros Administrativos del Programa,** en las Orientaciones Técnicas de cada dispositivo.
- Se sugiere recabar información requerida para completar los instrumentos de registro, y que no se haya desprendido del relato y/o que no pueda ser inferida a partir de los antecedentes recopilados en el contexto de intervención, y solicitarla por vía telefónica y en un espacio destinado a estos fines, para no restar tiempo al proceso interventivo. Se debe tener presente, realizar un encuadre previo que permita a la mujer comprender el objetivo de la consulta de otros antecedentes en un espacio distinto.

Encuadre y aspectos operativos

- Incluir dentro del encuadre de los servicios y prestaciones que son parte de la atención: cuál o cuáles serán los medios de conexión para realizar la atención, así como el horario acordado, el procedimiento para reagendar una cita programada, definir las excepciones en caso de emergencia, entre otros que puedan ser útiles y que sean facilitadores para establecer la comunicación con la mujer.

- Considerar los aspectos relativos a las estrategias de información y comunicación que se asocian a algún medio tecnológico y que pueden tener distintas características, las acciones clave para tener en cuenta según el medio de comunicación utilizado, y las acciones de seguridad de la

información para el guardado, archivo y eliminación de mensajes para el resguardo de la seguridad de la mujer.[67]

- Para la implementación de las atenciones en contexto de intervención psicoeducativa, reeducativa y/o reparatoria, se debe utilizar preferentemente video llamada o atención telefónica, utilizando el correo electrónico de forma complementaria. No se recomienda la utilización de mensajería instantánea por las limitaciones de este tipo de comunicación para sostener procesos interventivos que requieren mayor profundidad. Tener presente que la realización de atención no presencial o remota no equivale al formato presencial, por lo que necesariamente deberá adecuarse para el trabajo de los objetivos más relevantes en el marco del proceso de intervención, según las necesidades y contexto particular de la mujer.

Cuidado de Equipos en contexto de trabajo no presencial

La modalidad de atención no presencial plantea desafíos importantes respecto del alcance de la atención: la adherencia al proceso interventivo, efectividad y control de variables en contexto no presencial; elección de plataformas más idóneas; medidas de seguridad de la información y resguardo de condiciones de seguridad para las mujeres, entre otros aspectos relevantes. Asimismo, plantea importantes retos para el cuidado y autocuidado de equipos, que es importante visibilizar e incorporar en la planificación de las estrategias que implican la modificación de las modalidades de atención habitualmente implementadas con anterioridad al contexto de emergencia sanitaria.

En ese sentido, es importante la revisión de los siguientes aspectos básicos:

- Promover en equipo los espacios técnicos para la elaboración de estrategias de atención no presencial, diferenciando los medios tecnológicos que se utilizarán de acuerdo con las necesidades de respuesta que se requieran en cada caso.
- Establecer los tópicos o elementos mínimos que formarán parte del encuadre de las atenciones no presenciales, para socializar con las mujeres atendidas, de manera que éstos sean acordados en el espacio de discusión técnica de equipo y con acompañamiento técnico de las/os respectivas/os Encargadas VCM regionales y regionalistas a nivel nacional según corresponda, con el propósito de reducir la ansiedad asociadas a las complejidades que implica este nuevo escenario, contribuyendo así a generar un contexto de seguridad, soporte y calidad en la implementación de la atención remota.

  Para lo anterior se debe tener presente:

[67] Revisar Protocolo para la intervención a distancia en centros de la mujer en contexto de pandemia Covid 19.

- Identificar los medios de conexión disponibles por parte del equipo, que permitirán conocer el soporte tecnológico con el que cuentan en base a ello, para el establecimiento de las atenciones no presenciales, informando a las/os respectivas/os Encargadas/os Regionales VCM si se requiere de algún insumo o apoyo tecnológico
- Respetar horarios de trabajo, teniendo claridad de qué procedimientos se implementarán en caso de requerir acciones de contacto excepcionalmente fuera del horario laboral, estableciendo límites que permitan resguardar la salud integral de los equipos, con el foco puesto en la prevención de eventuales riesgos psicosociales.
- Respetar la planificación de las acciones de cuidado de equipo incluidas en la programación anual de actividades del dispositivo.
- Levantar dudas y plantear los requerimientos asociados a las condiciones de trabajo para el desarrollo de la atención no presencial, en los niveles regionales y nacionales según corresponda.
- Asegurar las instancias de asesoría y supervisión técnica desde los niveles regionales y nacionales según corresponda, con el objeto de brindar un acompañamiento efectivo, sistemático y de calidad a los equipos ejecutores.

Como material de referencia, se sugiere consultar el Manual **Protocolo de Cuidado y Autocuidado** generado por Comunidad Mujer, en el contexto de la alianza para el fortalecimiento de los equipos que intervienen en violencia de SernamEG, implementado entre el Servicio y PNUD Chile. El objetivo de dicho Protocolo apunta a entregar una respuesta de acompañamiento y cuidado a los equipos de intervención, para fortalecer sus capacidades y contribuir a mitigar los impactos de la crisis en su bienestar, considerando especialmente el impacto del trabajo en intervención en violencia contra las mujeres en el contexto de la pandemia.

4. Duración del Componente

Si bien no existe un tiempo máximo de estadía de las mujeres y sus hijos/as en la residencia, el promedio aproximado de permanencia es entre 3 a 6 meses, lo que depende de las necesidades de atención y del riesgo en que se encuentre la mujer, lo que se debe evaluar caso a caso.

5. Requisitos vinculados a la participación de las mujeres en el componente:

Para el ingreso de mujeres al dispositivo residencial casa de Acogida, se debe evaluar por parte del equipo técnico, que las mujeres que ingresan no presenten alguna de las siguientes situaciones:

- Consumo problemático de drogas o alcohol que no se encuentre en tratamiento. Como en muchas ocasiones esta situación no se devela al ingreso de la mujer a la Casa y es URAVIT quien efectúa la derivación para

el ingreso de la mujer, debe coordinarse con dicha institución a fin de garantizar su cooperación con el propósito de apoyar el respectivo tratamiento o derivación a red especializada en el tratamiento de consumo problemático de drogas.

- Sintomatología asociada a algún trastorno de salud mental grave, siempre y cuando implique una amenaza/riesgo para su integridad física y/o psicológica o la de otras personas al interior de la casa, requiriendo de atención especializada. Como en muchas ocasiones esta situación no se devela al ingreso de la mujer a la Casa y sea URAVIT quien efectúa la derivación para el ingreso de la mujer, debe coordinarse con dicha institución a fin de garantizar su cooperación con el propósito de apoyar con los recursos disponibles para acceder al respectivo tratamiento o derivación a red especializada en el tratamiento de salud mental que requiera la mujer.
- Ser derivada por parte de Tribunales u otras instituciones como medidas de protección hacia los niños y niñas y no se cumplan los criterios de ingreso definidos por SernamEG.
- Haber sido retirada de la misma Casa de Acogida. En este caso, se deberá evaluar con la Dirección Regional de SernamEG la posibilidad de ingreso a otra residencia. Al igual que en los casos de salida por traslado, se debe resguardar el traspaso de antecedentes de caso a la Dirección Regional de SernamEG, y coordinar el ingreso a través de las respectivas Encargadas Regionales, informando a la Unidad Técnica Nacional, para el apoyo en las coordinaciones inter regionales a través de las respectivas Regionalistas del Programa APR. Para ello, la Encargada Regional VCM de la región que coordina la solicitud, deberá revisar la planilla de ocupación diaria de Casas de Acogida compartida en Drive, y enviar correo a su regionalista para solicitar el apoyo en las gestiones de localización de la mujer. Es fundamental asegurar la coordinación entre Encargadas Regionales, con el objeto de que la mujer que se trasladará de región para ingresar al dispositivo lo haga en condiciones de seguridad (se requerirá coordinar el apoyo de entidad derivadora) y sea ubicada en la Casa que se considera más apropiada, considerando factores como el número de residentes en la casa, composición de los grupos familiares, situaciones complejas que puedan observarse, entre otros aspectos que sea pertinentes considerar para evaluar la mejor opción de ingreso.

6. Requisitos para el desarrollo del componente

A continuación, se realiza una descripción de la ubicación, infraestructura y equipamiento básico para la implementación del dispositivo residencial Casa de Acogida:

- **Ubicación y acceso**

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

Un aspecto fundamental dice relación con adoptar todas las medidas que permitan resguardar la **confidencialidad de su ubicación**, como un requisito básico para su implementación. En este sentido, se debe acordar con ejecutor la implementación de todas las medidas de seguridad requeridas, incluyendo aquellas referidas a los requisitos de infraestructura, así como otras medidas de control respecto del acceso al recinto por parte de personas ajenas a la Casa. Para ello, cada dirección regional en conjunto con entidad ejecutora deberá acordar las medidas operativas que ello requiera, estipulando los procedimientos llevados a cabo, incluyendo la determinación de los canales de comunicación que serán utilizados para autorizar el ingreso de personal que debe realizar mantención y/o reparación, por ejemplo, además de profesionales de otras instituciones que por motivos de intervención deban acudir a prestar un servicio en dependencias de la Casa. Esto requiere incluir un respaldo escrito de los acuerdos y de las acciones solicitadas y autorizadas, a través de correo electrónico que incluya a Coordinadora, Encargada Regional VCM y contraparte técnica de ejecutor.

Respecto de la apertura de nuevas Casas de Acogida, no se recomienda que comparta instalaciones con Centro de la Mujer. Asimismo, y para resguardar la confidencialidad de la ubicación del inmueble, la Casa no debe tener ningún distintivo que la diferencie de otros inmuebles del sector como placas o señaléticas con el logo de SernamEG, el nombre del dispositivo u otro elemento distintivo.

- **Infraestructura de las Casas**

Los espacios disponibles en las Casas de Acogida SernamEG deben ser concebidos como lugares de residencia seguros, donde las mujeres y sus hijos/as convivan compartiendo un espacio familiar y comunitario, considerando que están siendo acompañadas/os en un proceso de intervención y reelaboración de sus proyectos de vida.

Respecto de niños y niñas, se debe garantizar la disponibilidad de espacios y mobiliario acordes a su desarrollo psicomotriz y de seguridad, considerando las necesidades especiales de acuerdo a la etapa de desarrollo en que se encuentran. Para el caso de lactantes y niñas/os pequeñas/os, se debe prestar especial cuidado de contar con medidas de seguridad para resguardar los espacios en que se desplazan, así como tomar las precauciones necesarias en la distribución y ubicación

del mobiliario, incluyendo barandas de seguridad en inmuebles de más de un piso de altura, así como pasamanos y protectores de tomacorriente.

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

- **Condiciones de Seguridad**

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

- Coordinación con Carabineros y Plan Cuadrante correspondiente al sector donde se emplaza el dispositivo. Las coordinaciones con Carabineros deben ser de carácter sistemático, y reforzarse toda vez que se produzca un evento que atente contra la seguridad de la comunidad residente, medidas que deben ser apoyadas por la Dirección Regional.
- Disponer de teléfono y celular para emergencias y turnos.
- Control del ingreso al inmueble mediante registro al momento del acceso a las dependencias de la Casa, y a través del monitoreo de circuito cerrado de TV, resguardando la privacidad y garantizando la seguridad de las mujeres y sus hijos/as, así como del equipo de dispositivo.
- El inmueble debe contar con una sola vía de acceso controlada por circuito cerrado de TV, monitoreando permanentemente el buen funcionamiento del circuito de cámaras
- Rejas externas, de una altura de 2 mts. continua, que no permita la visibilidad hacia el interior, cautelando que esta medida no obstaculice las salidas de emergencia.
- Ventanas o ventanales con rejas de protección tanto en primer piso como en altura.
- Estructura de la construcción hecha de materiales sólidos.
- Buen estado en la estructura de piso, techo y paredes.
- Resguardo de la seguridad de lactantes, preescolares, niños/as menores de 12 años de edad, y personas en situación de discapacidad, para la utilización de escaleras y su desplazamiento en lugares que se encuentren en altura, que presenten desniveles o pendientes, etc. chequeando el buen estado de

pasamanos, rampas, funcionalidad de las puertas, eliminación de objetos que obstruyan el tránsito, entre otras medidas que sean pertinentes.

- Cumplimiento con normas para la prevención de incendios (extintor, manguera, etc.)
- Certificación de la instalación de gas y electricidad.
- Salidas de emergencia despejadas y señaladas.
- Medidas de Accesibilidad para personas en situación de discapacidad en accesos, dormitorios, patios, salas y espacios comunes (rampas de acceso, pasamanos, barras de sujeción, rangos de alcance adecuado para acceder a utensilios y enseres básicos, entre otros).
- Coordinación con instituciones especialistas en seguridad para establecer un Plan de Seguridad para la Casa que incluya la instalación de señaléticas, protocolo de evacuación en caso de catástrofe (incendio, terremoto u otros).

- **Distribución y espacios mínimos al interior del inmueble**[68]

Espacios disponibles para el equipo profesional:

- Una **oficina para la coordinadora**, con mobiliario necesario y equipos computacionales que permitan y faciliten la labor de la profesional.
- Una **sala para la atención grupal** con capacidad de al menos 15 personas cómodas. Este espacio debe contar con acceso universal, ventilación e iluminación adecuada. Debe disponer de mobiliario necesario para el desarrollo de las actividades grupales (cantidad de sillas, mesa o mesas de trabajo, telón para la proyección, pizarra de muro acrílica, plasma de 32", sistema de audio (radio y/o parlantes). Además, considerando la diversidad de los territorios, es necesario considerar sistema de calefacción y de ventilación para las estaciones de verano e invierno, respectivamente, así como su mantenimiento en buen estado.
- **Dos salas para atención individual**, las cuales deben contar con el espacio necesario para brindar atención en dupla a las mujeres. Se debe resguardar que el espacio sea acogedor, por lo tanto, debe contar con luz natural, ventilación, aislación acústica, acceso universal. Se sugiere habilitar con sillones y/o sitiales, mesa decorativa, muros pintados en colores neutros y sobrios, cuidando no saturar visualmente el espacio.
- Una **sala para el trabajo con niños y niñas,** espacio suficientemente amplio para juego (que permita el desplazamiento cómodo para actividades que demanden movimiento y para el uso cómodo y disponibilidad de materiales como papeles, lápices, revistas, libros infantiles, libros para colorear y juguetes didácticos para distintas edades, etc.)

[68] Es importante resguardar que el espacio sea distribuido de manera pertinente en función de la capacidad real de ocupación de la Casa, es decir, cuántas mujeres y NNA pueden pernoctar y hacer uso de los espacios en forma racional, considerando los elementos señalados en este punto y propiciando el bienestar de todas las personas que allí residan.

- Una **sala para trabajo de equipo** con al menos 4 puestos de trabajo. Habilitado con el mobiliario y equipos computacionales necesarios para el desarrollo adecuado de la labor de cada uno/a de los/as integrantes del equipo profesional.
- Una **sala/oficina para las educadoras** la cual estará habilitada con mobiliario y equipamiento adecuado y necesario para su labor. Se sugiere la instalación de las pantallas de seguridad y de control de acceso.
- Un **baño** completamente equipado y en adecuado funcionamiento (de uso exclusivo del equipo profesional)
- Una **mini kitchener** habilitada con lavaplatos, microondas, hervidor, termo y un frigobar para el uso de las/os integrantes del equipo.

Espacios disponibles para las mujeres y sus hijos/as:

- **Una habitación por familia** (una madre y dos hijos/as) para su uso como dormitorio o cuartos compartidos. El dormitorio debe contar con ventilación e iluminación adecuada; muros pintados en colores neutros y sobrios y cortinas en las ventanas. Debe estar habilitado con una cama de plaza y media y un camarote de una plaza completamente equipadas con colchones, cubre-colchón, sábanas, frazadas, cubrecamas y almohadas en buenas condiciones; debe disponer de closet, velador, bajada de cama antideslizante, un escritorio o en su defecto una mesa para niños/as, un sillón cama, para alojar una persona extra (en caso de ser necesario)
- **Un espacio para la convivencia** (living y/o sala de estar) que cuente con un número suficiente de sillones, mesa de centro, TV y equipo de DVD. Decorado y ornamentado incorporando objetos y/o distribución de mobiliario que considere la opinión de las mujeres.
- **Espacio de cocina** con capacidad adecuada al número máximo de residentes. Equipada con cocina y horno industrial, un lavaplatos doble, dos refrigeradores grandes, menaje, utensilios, vajilla, etc.; dos microondas, un horno eléctrico grande, dos hervidores, dos licuadoras.
- **Una despensa** suficientemente amplia para guardar alimentos; además de disponer de una congeladora.
- **Un espacio de comedor** suficientemente amplio y equipado para un número máximo de personas residentes.
- Al menos un **baño completo cada cuatro familias**. Deberá contar con espacio para tina de baño cuerpo completo con ducha teléfono para bañar lactantes y niños/as pequeños/as. Debe disponer de antideslizantes y pasamanos en ducha, bajada de baño, espejo, porta toallas, portapapeles de baño.
- **Un cuarto para el lavado de ropa y tendido** (lavadora, centrifuga y/o secadora, tendedero, canastas para la ropa sucia y de planchado, etc.)
- **Una bodega** para materiales y equipamientos.

- Un **espacio en el exterior** del inmueble para cubetas de basura grandes (contenedores con tapa con capacidad para 8 litros) con cierre hermético.
- **Una caseta para dos cilindros de gas** de 45 kilos cada uno en caso de no disponer de gas a granel o cañería.
- **Mobiliario infantil** (silla de comer, cunas, mudadores) además de **Juguetes**, juegos y material didáctico para niños/as implementados en espacio común
- Disponer de **calefacción** (estufas eléctricas, gas o leña, o bien un sistema de calefacción central) y de **ventilación** (ventiladores grandes o sistema de aire acondicionado) acorde a las condiciones meteorológicas de la región.
- Disponer de **Calefont** suficientes, según distribución de sistema de cañerías, suministro de gas y cantidad de baños del inmueble.

7. Requerimientos técnicos para la implementación del dispositivo

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

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

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

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

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

- Conexión a Internet ADSL mínima de 10 MBPS nacional / 4 MBPS internacional o a través de Wi-Fi.
- 8. Cobertura (vinculada al convenio)

Desde el año 2007, el país cuenta con Casas de Acogida destinadas a proteger a las mujeres que han vivido situaciones de violencia grave o vital. A continuación, se presenta una tabla donde se detalla la región y la comuna donde se encuentra la Casa de Acogida, y N° de dispositivos por región:

Tabla N° 5: Casas de Acogida a Nivel Nacional[69]

Región	Comunas de Cobertura	N° de Casas por Región
Arica y Parinacota	Arica.	1
Tarapacá	Iquique y Alto Hospicio.	2
Antofagasta	Antofagasta, Calama y Tocopilla.	3
Atacama	Chañaral, Copiapó y Vallenar.	3
Coquimbo	La Serena y Ovalle.	2
Valparaíso	La Calera, Algarrobo, San Felipe y Valparaíso.	4
Metropolitana de Santiago	Estación Central, Independencia, Peñaflor, Puente Alto, Maipú, Santiago y San Bernardo.	7
O'Higgins	Rancagua y San Fernando.	2
Maule	Curicó, Linares y Talca.	3
Bío Bío	Cañete, Chiguayante y Los Ángeles.	3
Ñuble	Chillán	1
La Araucanía	Angol, Temuco, Victoria y Villarrica.	4
Los Ríos	Los Ríos y Valdivia.	2
Los Lagos	Ancud, Osorno y Puerto Montt.	3
Aysén	Coyhaique.	1
Magallanes	Punta Arenas y Puerto Natales.	2

Fuente: Unidad en Violencia Contra las Mujeres, SernamEG 2020

9. Materiales de apoyo

Para apoyar el trabajo que realizan los equipos de dispositivos, SernamEG entregará además de las orientaciones técnicas, lineamientos específicos para cada modalidad que permitan generar procedimientos estandarizados[70], los que serán enviados una vez que se inicie el nuevo convenio, entre ellos se contará con:

- Orientaciones Técnicas SATT
- Orientaciones Técnicas Programa de Prevención en VCM
- Orientaciones Técnicas Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM
- Lineamientos Técnicos sobre Cuidado de Equipos y Autocuidado
- Orientaciones para atención grupal en Acoso Sexual en CVS

[69] Se debe mantener en reserva la dirección de los dispositivos Casas de Acogida. El número total de Casas de Acogida corresponde a 43 a nivel nacional.
[70] Estos documentos y materiales de apoyo, serán enviados en sus versiones actualizadas y vigentes para el periodo de implementación del convenio.

- Protocolo de procedimiento OIRS y dispositivos del Programa de Atención, Protección y Reparación.
- Lineamiento para la intervención con niños, niñas y adolescentes en Casas de Acogida
- Manual de Normas gráficas y Lineamientos comunicacionales
- Procedimiento de eliminación de documentos con contenido de datos sensibles en dispositivos VCM – SernamEG
- Protocolo de ingreso, primera acogida y salida de Casas de Acogida
- Herramientas para el abordaje de mujeres migrantes y vulneradas por la trata de personas
- Protocolo de Emergencias y Primeros Auxilios
- Interculturalidad
- Protocolo de Convivencia CDA
- Intervención con hombres negadores de la violencia contra las mujeres. (CRH).
- Herramientas de intervención grupal en primer y segundo nivel. (CRH)
- Pauta de Supervisión
- Acta de seguimiento al Convenio
- Protocolos en contexto de Emergencia Sanitaria.
- Protocolo de acción ante fallecimientos en Casas de Acogida producto de pandemia Covid-19.

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

10. Comunicaciones en Convenios con ejecutores

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

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

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

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

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

11. Coordinaciones intersectoriales específicas del dispositivo

Para la intervención de las Casas de Acogida y la articulación de servicios que permita acompañar a las mujeres como parte de la Ruta Crítica en violencia contra las Mujeres serán sectores claves:

- En el ámbito de la **Protección**: Carabineros y PDI, Ministerio Público, Tribunales de Justicia y SernamEG.
- En el ámbito de la **Atención:** Ministerio de Salud, mediante la atención primaria y secundaria, Ministerio del Interior y Seguridad Pública mediante los CAVD, las RAV y oficinas de atención de público de Extranjería en las Gobernaciones Provinciales, Ministerio de Desarrollo Social, MINVU, Ministerio de Educación mediante los establecimientos educacionales y la JUNJI, SENDA, Ministerio de Justicia mediante las CAJ, los CAVI y SENAME, Ministerio del Trabajo, mediante SENCE, las Áreas Programáticas de SernamEG y las Municipalidades mediante los programas sociales definidos para cada comuna.
- En el ámbito de la **Reparación:** Ministerio de Salud, mediante los COSAM y Servicios de Psiquiatría, Ministerio del Interior y Seguridad Pública mediante los CAVD, Ministerio de Justicia mediante los CAVI y SENAME, SernamEG a través de los CVS y Centros de Atención Reparatoria Integral en VCM según corresponda.

Sin perjuicio de que estas instituciones son fundamentales para la articulación de las acciones que garantizan los servicios necesarios para mejorar la calidad de vida de las mujeres ingresadas a las Casas junto a sus hijos e hijas, cada Casa de Acogida coordinará aquellas otras redes institucionales del territorio que considere

contribuyan al desarrollo y fortalecimiento de las distintas autonomías contempladas en el modelo de abordaje en VCM. Entre éstas se recomienda activar coordinaciones con sectores y organizaciones de la sociedad civil, como redes ciudadanas, de mujeres, feministas y organizaciones sociales y territoriales, y ONGs.

- **Redes primarias**: Creación, restitución y/o fortalecimiento de una red primaria significativa que favorezca la protección y (re) vinculación de las mujeres y sus hijos e hijas, como lo son familia y/u otras/os significativas/os.

- **Redes institucionales públicas y/o privadas y de la sociedad civil:** Se espera que el equipo del dispositivo promueva el establecimiento de una **estrategia de gestión de redes**, que considere mecanismos efectivos y eficientes. Ello apunta fundamentalmente a la **gestión intersectorial con fines de intervención** que incluyan la derivación, seguimiento y acuerdos para el acceso a servicios y oferta institucional que permita cubrir las necesidades de las mujeres y sus hijos e hijas en cuanto a protección social, subsidios, salud, educación, justicia, vivienda, Asimismo, incluye el acceso específico a programas e iniciativas de organismos públicos y sector privado para la, inserción laboral y autonomía económica de las mujeres[71]de acuerdo a los Planes de Intervención Individual.

  En este espacio se debe distinguir a la Red institucional interna, que refiere a la articulación del trabajo de la Casa de Acogida en relación al continuo y/o complementariedad con los Centros de la Mujer, así como con los otros dispositivos de intervención en violencia contra la mujer de SernamEG y otras áreas programáticas, que permitan dar respuesta y ampliar las oportunidades de las mujeres y sus hijos e hijas.

- **Redes comunitarias: La gestión de redes comunitarias desde el modelo Casas de Acogida se focaliza en la gestión intersectorial con fines de intervención**, apuntando al establecimiento de una estrategia de gestión de redes que considere el reconocimiento y vínculo con las redes comunitarias del territorio donde se encuentra emplazada la Casa de Acogida para propiciar el acceso de las mujeres a servicios y recursos propios del espacio comunitario (consultorio, colegios, organizaciones ciudadanas, migrantes, vecinales y otros). Desde el foco de la **gestión intersectorial que va más allá de los fines de intervención**, apunta a la implementación de acciones para la difusión de la oferta programática de SernamEG, y en específico del modelo Casas de Acogida, así como la incidencia en la visibilización de la violencia contra las mujeres y su abordaje desde una

[71] Para el ámbito de inserción laboral y autonomía económica se recomienda además la exploración de posibilidades con el sector privado de empresas y fundaciones empresariales, a través de la referencia que puede proveer el Programa de Buenas Prácticas Laborales del Área Mujer y Trabajo.

perspectiva de género que comprometa el accionar de los diversos actores presentes en los territorios.

Vinculación al interior del Servicio

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

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

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

Por lo mismo, los diferentes dispositivos, pueden enfrentarse a requerimientos de parte de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS Regional o Nacional), quienes pueden recibir solicitudes ciudadanas como consultas, sugerencias o reclamos de hombres o mujeres. Respecto de los reclamos, éstos pueden ser por sentirse disconformes con la atención recibida, ya sea porque no han visto satisfechas sus demandas o la solución total o parcial de una expectativa, exigiendo explicaciones por las acciones tomadas por los profesionales en sus casos en particular, o porque la justicia no falló conforme con sus expectativas, etc.
En estos casos, u otros que se requiera de una respuesta desde cualquier dispositivo de atención en VCM y particularmente respecto de Casas de Acogida, éstos deberán entregar y/o facilitar a la DR u OIRS Regional o Nacional la información relativa al proceso de atención resguardando la protección de información confidencial que pueda eventualmente poner en riesgo la seguridad de la mujer, con el propósito de esclarecer el contexto de la atención otorgada o bien, en caso de ser requerido, facilitar la vinculación de las mujeres a los dispositivos. Cualquier duda que se presente respecto de la pertinencia en la entrega de información que el equipo técnico aprecie se contrapone al interés superior de resguardar la seguridad y protección de las mujeres que están o han sido atendidas, deberá consultar con su respectiva Encargadas Regional en VCM, quien a su vez, solicitará del apoyo técnica de regionalista de la Unidad Nacional.

Se sugiere tener en cuenta para ésta, los siguientes pasos:

- Responder de manera oportuna acusando recibo del requerimiento de la información, por los canales regionales correspondientes, una vez recepcionado el requerimiento.
- Elaborar una minuta cronológica de la atención brindada a la mujer, que dé cuenta de la forma de llegada al dispositivo, que fases de la intervención ha transitado el caso, que profesionales fueron los responsables de la atención, y las razones que llevaron a un cierre de la intervención en el dispositivo, con fechas claras y descripción general del trabajo e instrumentos aplicados en el proceso y sus resultados.
- Mantener una comunicación fluida con las/os Encargados Regionales, para entregar oportunamente la información requerida que les permita a la DR elaborar una respuesta adecuada a la solicitud ciudadana, ésta debe tener como foco lo planteado por la persona que realizó la solicitud en la OIRS, teniendo presente los resguardos respecto de la seguridad y confidencialidad de la información, que será revisada por la DR previo al envío a SernamEG Central.
- Estar disponibles para realizar algún contacto con la mujer, para coordinar horas de atención cuando se acercan por primera vez o cuando por diversos motivos hayan descontinuado sus intervenciones y también para reforzar aspectos que se estimen adecuados en su solicitud y que puede haber sido responsabilidad del dispositivo. Contacto que se puede concretar en una atención presencial en el dispositivo para cerrar procesos de acuerdo a las necesidades sentidas de las mujeres, plasmadas en sus solicitudes.
- Entregar la información completa requerida en formatos y tiempos adecuados en conformidad a la solicitud realizada, con copias a todos los involucrados en la petición. Cualquier duda que se presente respecto de la pertinencia en la entrega de información que el equipo técnico aprecie se contrapone al interés superior de resguardar la seguridad y protección de las mujeres que están o han sido atendidas, deberá consultar con su respectiva Encargadas Regional en VCM, quien, a su vez, solicitará del apoyo técnica de regionalista de la Unidad Nacional. Es relevante mencionar que existe un procedimiento interno, respecto de la gestión de las Solicitudes Ciudadanas, ley 19.880 (actualmente es el PP-OIRS-01) que establece los plazos para la gestión de dichas solicitudes sean estas consultas, sugerencias o reclamos, y por tanto las/os funcionarias/os del SernamEG deben resguardar su cumplimiento.

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

acciones a implementar por los dispositivos, Dirección Regional y Nacional para Solicitudes Ciudadanas, que permita tener procedimientos estandarizados.

- **Relación Casas de Acogida y Encargadas/os de Violencia Extrema de la Región**

  Los Programas de Prevención y Atención, Protección y Reparación en Violencia Contra las Mujeres y Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública que desde la re formulación del Programa APR constituye un componente del mismo, 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 de la violencia contra las mujeres como en sus efectos se enmarcan en el deber del Estado de otorgar respuesta a sus víctimas. Entonces este enfoque intersectorial propone un abordaje integral de las situaciones de desigualdad y discriminación de género, integrando esta coordinación como una estrategia que facilite el acceso de las mujeres que viven violencia a los servicios orientados a atender sus necesidades y demandas.

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

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

  - Las/os Encargadas/os Regionales de la Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM, son las/os responsables de la realización del primer contacto y entrevista con la familia de la mujer víctima de Femicidio Consumado (FC) o mujer víctima de Femicidio Frustrado (FF) de su Región, así como de la coordinación y seguimiento del caso con las instituciones partes del Circuito Intersectorial de Femicidio.

  - Excepcionalmente, ante la necesidad de activación por FC, FF o CP, en aquellos lugares que, por alta dispersión geográfica, los tiempos de traslado excedan las 3 horas de viaje, es posible que la/el Encargada/o Regional LVE solicite apoyo a Coordinador/a o Abogada/o del Centro de la Mujer y/o de Casa de Acogida en caso que el dispositivo contara con este recurso, para la realización del primer contacto con la Familia y/o la mujer víctima de

violencia extrema. Para ello, es indispensable evaluarlo previamente con la Encargada Nacional de LVE, con el fin de tomar la decisión conjunta en virtud de los antecedentes de la situación.

- En aquellos casos en los cuales la Encargada Regional LVE, necesite apoyo legal para cubrir audiencias de las causas en tramitación, y la Dirección Regional no pueda brindar el apoyo internamente, es posible solicitar apoyo a la/el Abogada/o del Centro de la Mujer y/o Casa de Acogida que corresponde a la jurisdicción del Tribunal. En este contexto, es la Encargada/o Regional de LVE la responsable de brindar los antecedentes del caso y realizar la Minuta de Audiencia, con el fin de salvaguardar la actuación legal y representación de la Familia y/o Mujer víctima de violencia extrema.
- Según el punto anterior, si la/el Abogada/o del Centro de la Mujer y/o Casa de Acogida, tiene agendada audiencia de causas en tramitación del propio dispositivo, es el/la Coordinador/a la responsable de informar en el plazo adecuado a la Encargada Regional de LVE.
- En los casos de FC de mujeres ingresadas a dispositivos VCM, ya sea en atención vigente o no, es la Encargada Regional LVE quien solicitará reporte de atención y alcance de intervención de la mujer, a él/la Coordinador/a del Centro de la Mujer y/o Casa de Acogida, quien será responsable de brindar la información en forma y tiempos establecidos para ello. En este escenario, se sugiere la realización de una reunión de equipo del Centro de la Mujer y/o Casa de Acogida, con el objetivo de revisar en conjunto la ruta de la mujer en el proceso de atención al interior del dispositivo VCM. Complementariamente, la Dirección Regional – a través de la/el Encargada/o Regional VCM de Atención y de LVE, deberán desarrollar acciones de contención y de cuidado a las/os integrantes del equipo Centro de la Mujer, con apoyo de las Encargadas Nacionales de Violencia Extrema.

En cuanto al reporte que debe levantar el Centro de la Mujer y/o Casa de Acogida, del proceso y alcance de intervención que tuvo la mujer víctima de Femicidio Consumado, este debe incluir los siguientes aspectos:

- Nombre completo de la mujer
- Fecha de ingreso y salida del Centro de la Mujer y/o Casa de Acogida.
- Antecedentes de la ruta crítica institucional de la mujer previa al ingreso a Centro de la Mujer y/o Casa de Acogida, sobre todo en caso de que la mujer haya sido derivada desde otra institución.
- Antecedentes relevantes del diagnóstico (niveles de violencia y riesgo, recursos personales, estrategias de sobrevivencia implementadas por la mujer a la violencia ejercida por la persona que ejerce violencia, etc.).
- Antecedentes jurídicos previos y al momento del ingreso de la mujer al dispositivo (denuncias por violencia intrafamiliar – previas y vigentes – al

momento del ingreso, medidas de protección y cautelares decretadas a favor de la mujer y de los/as hijos/as)

- Antecedentes relevantes del proceso de intervención (alcance de resultados de la intervención psico socio legal).
- Resultados de procesos de seguimiento a la salida o bien, las acciones complementarias realizadas por el equipo del Centro de la Mujer y/o Casa de Acogida.

Es relevante que toda la información del reporte esté ordenada cronológicamente a través de una Minuta, la cual debe ser reportada al nivel central en plazo y forma que serán incorporados en las Orientaciones Técnicas para el abordaje de las situaciones de Violencia Extrema. No obstante, las Encargadas Regionales podrán incluir dentro de los antecedentes del reporte, correos electrónicos con información proporcionada por el dispositivo que atendió a la mujer, además de realizar revisión a la Minuta Cronológica entregada por el dispositivo, por si ésta requiere precisiones (esto incluye la revisión de la carpeta con los antecedentes de la mujer por parte de la Dirección Regional).

12. Periodo de Ejecución

La ejecución del dispositivo residencial Casa de Acogida tendrá aquella duración conforme a la vigencia del Convenio de colaboración que suscriba el Servicio con la respectiva entidad ejecutora.

13. Equipo Ejecutor

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

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

Rol de Contraparte Técnica de Entidad Ejecutora:

Responsable técnico, administrativo y presupuestario de la implementación y ejecución del Proyecto, siendo contraparte de la Dirección Regional y Nacional de SernamEG.

Funciones:

- Asesoría y acompañamiento técnico e interinstitucional a los dispositivos a cargo para la atención de calidad de la población atendida.
  Tanto el ejecutor, como las Encargadas de la Dirección Regional de SernamEG, tienen la función de acompañar técnicamente al dispositivo, en el sentido de velar por la contratación de los profesionales adecuados al perfil que se especifica y a entregar los fundamentos técnicos del modelo del dispositivo. El ejecutor tiene la función de acompañar y facilitar la labor del dispositivo, en relación a asegurar una ejecución de acuerdo a los lineamientos entregados por SernamEG.

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

  En caso de cambio de Profesional tendrá que participar en todo el proceso la supervisora técnica la Dirección Regional de SernamEG que corresponda al dispositivo, es decir en todas las fases: curricular, entrevistas, terna y selección final. Lo anterior formando parte de la comisión para la selección, conociendo el proceso de convocatoria y de selección, por ello el ejecutor deberá entregar las preguntas y formato de selección a la DN para su aprobación. La Encargada de SernamEG revisará los CV enviados por ejecutor para la visación técnica de que cumplen con el perfil de cargo. Una vez visado el CV (revisión no presencial) se iniciará la fase de evaluación curricular y posterior entrevista de selección. Todo el proceso deberá quedar en archivador de recurso humano.
- Facilitar la supervisión y asesoría técnica del Equipo Regional de SernamEG, entregando de manera ordenada y oportuna la documentación e insumos requeridos
- Administrar los recursos del dispositivo y realizar rendiciones de cuenta de manera oportuna, manteniendo registro de dicha información;
- Mantener el adecuado funcionamiento de las condiciones de la infraestructura y su seguridad al interior del lugar donde desempeñan sus funciones las/los profesionales.

Rol del Equipo Profesional

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

Funciones:

- Otorgar atención de calidad a las mujeres atendidas, de acuerdo a los lineamientos de las Orientaciones Técnicas.
- Administrar los recursos del dispositivo, manteniendo la documentación requerida para la supervisión;
- Tener a la vista el Convenio, para cumplir con todas las responsabilidades asumidas en la firma del respectivo convenio.
- Coordinaciones y articulación intersectorial local para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y/o estratégicas a la población atendida.
- Conocer convenios de colaboración interinstitucional e implementarlos;
- Velar por que el registro de la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema de Gestión de Programas, se encuentre actualizada en los medios de soporte destinados a estos fines.
- Generar los informes, reportes e insumos solicitados por el Nivel Nacional de manera oportuna.
- Entregar información sobre procesos y dar respuesta a quejas, reclamos y/o consultas solicitadas por el Nivel Nacional por transparencia, presidencia u otros.
- Levantar oportunamente, las incidencias derivadas de la utilización de los medios de soporte de registro disponible a través de los protocolos dispuestos para ello, con el propósito de advertir nudos críticos y canalizar los requerimientos en torno al registro de información, informando a las Encargadas Regionales VCM respectivas.

Tanto la entidad ejecutora como la Dirección Regional de Sernameg tienen la función de acompañar técnicamente al dispositivo, en el sentido de velar por la contratación de los profesionales adecuados al perfil que se especifica y a entregar los fundamentos técnicos del modelo del dispositivo. Asimismo, los niveles regionales deben comunicar oportunamente al nivel nacional, las dificultades, dudas o requerimientos que se presenten en este ámbito, con el propósito de activar las gestiones de apoyo requeridas.

Por su parte, el ejecutor tiene la función de acompañar y facilitar la labor del dispositivo, en relación a asegurar una ejecución de acuerdo a los lineamientos entregados por SernamEG dispuesto en el convenio con ejecutor, y disponible para el equipo, a fin de conocer los alcances y responsabilidades de los distintos actores en el proceso de ejecución del dispositivo. Para ello, las Encargadas Regionales deberán resguardar que en los procesos de inducción y habilitación técnica, sean revisados los convenios para asegurar su conocimiento por parte

de los equipos, y de esta manera, subsanar las dudas o inquietudes que puedan presentarse.

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

Cabe señalar que, en la implementación del dispositivo, cada Dirección Regional, en colaboración con las entidades ejecutoras, podrá mejorar y/o complementar la implementación de la oferta como, por ejemplo, integrar a más profesionales o proponer la incorporación de profesionales que cuenten con experiencia y/o formación especializada y distinta de los/as profesionales considerados/as además de la dotación base, así como proponer el aumento de las jornadas de trabajo, a fin de que ésta resulte pertinente al contexto territorial, **siempre y cuando se enmarque en las orientaciones técnicas emanadas desde SernamEG, y de acuerdo a su disponibilidad presupuestaria y los aportes de entidad ejecutora, y cuente con la aprobación de la Jefa Nacional de la Unidad en Violencia Contra las Mujeres.** Para ello, se deberá consignar en los respectivos proyectos de Ejecución, la fundamentación técnica que sustenta las modificaciones que se considera pertinentes de implementar:

Tabla N°6: Funciones del Equipo Profesional

CARGO	REQUISITO	FUNCIÓN	JORNADA
Coordinador/a	- Título Profesional de psicóloga o trabajadora social. - Experiencia en coordinación y gestión de equipos. - Conocimientos técnicos y prácticos con enfoque género. - -Conocimiento en intervención	- Dirigir, asesorar y supervisar la confección y gestión del Proyecto de Ejecución junto al equipo. - Realizar inducciones al equipo una vez al año en materia de Orientaciones Técnicas y ejecución; - Coordinar la gestión administrativa y financiera de la Casa de acogida. - Mantener coordinación con la Dirección Regional de SernamEG. - Velar por la mirada integral en la atención de las mujeres, en el seguimiento de los planes de intervención y la evaluación de	44 horas

	con mujeres víctimas de violencia de género e intrafamiliar. - -Experiencia en proyectos psicosociales que atienden a población con vulneraciones graves. - Conocimiento en redes, trabajo intersectorial. - Conocimiento o experiencia en gestión pública (planificación, presupuesto, etc.)	éstos, así como la aplicación de los enfoques, y estrategias transversales en el abordaje en VCM. - Responsable del cumplimiento del Reglamento Interno y del funcionamiento diario de la casa. - Responsable del seguimiento y control de gestión, mediante el monitoreo de los resultados esperados y el registro de información en los formatos definidos por SernamEG. - Responsable de la coordinación institucional de la Casa de Acogida con instituciones públicas y privadas, (Fiscalía, Policías, Ministerio Público, Sistema de Salud, SENAME, Instituciones para la inserción y habilitación laboral, entre otras). - Resguardar el funcionamiento de las condiciones de la infraestructura y seguridad al interior del dispositivo; - Dirigir reunión de equipo donde se revisen casos complejos, registros y trabajo intersectorial, llevando actas de las mismas; - Supervisar la derivación a los Centros de la Mujer, Casa Trata u otra oferta en la problemática, en caso de ser pertinente; - Liderar la participación del equipo del dispositivo en los encuentros y espacios de reunión y dispositivos SernamEG, entre ellos, los	

		encuentros anuales de dispositivos CDA; - Conocer los convenios de colaboración interinstitucional e implementarlos; - Generar los informes, reportes e insumos solicitados por el Nivel Regional y Nacional de manera oportuna; - Responsable de entregar información sobre procesos y dar respuesta a quejas, reclamos y/o consultas solicitadas por el Nivel Regional o Nacional por transparencia, presidencia u otros; - Diseño y coordinación de acciones dirigidas a favorecer el clima laboral y el cuidado de equipo. - Desarrollar condiciones personales para fortalecer el cuidado de equipo y autocuidado profesional.	
Trabajador/a Social	- Título Profesional: Trabajador/a Social; - Experiencia en cargos de similar naturaleza; - Conocimientos en género, violencia de género, violencia sexual, atención con mujeres en situaciones de violencia;	- Otorgar atención de calidad, articulando las redes de apoyo familiares y comunitarias de la mujer para el fortalecimiento de su proceso reparatorio; - Elaborar junto a la Psicóloga los diagnósticos e implementar los PII. - Responsable de preparar, facilitar y evaluar la intervención grupal. - Apoyar la intervención en crisis, primera acogida y atención psicosocial individual (cuando corresponda) con las mujeres y sus hijos/as en la Casa.	44 horas

	- Gestión de redes institucionales en la comunidad; Formación y experiencia de trabajo con poblaciones vulnerables, salud mental y perspectiva comunitaria. - Experiencia en intervención con mujeres, niñas, niños y adolescentes que han vivido vulneración de derechos.	- Coordinación con redes presentes en el territorio, para facilitar el acceso de la mujer a prestaciones sociales que contribuyan a restituir sus derechos sociales, económicos y culturales; - Apoyar las intervenciones psicológicas, y jurídicas, a través de la gestión en red de servicios y prestaciones complementarias a dichas áreas de intervención; - Realización de informes sociales cuando ello resulte pertinente; - Participar en la elaboración y ejecución del Proyecto; - Registrar la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático, según sea requerido; - Participar en las reuniones de equipo y desarrollar condiciones personales para fortalecer el cuidado de equipo y autocuidado profesional.	
Psicóloga/o	- Título Profesional de Psicóloga. - Experiencia en intervención con mujeres víctimas de violencia de género e intrafamiliar, considerando intervención en	- Participar en el proceso de elaboración y ejecución del Proyecto; - Participar en el proceso de diseño y ejecución de intervenciones grupales en conjunto con la Trabajadora Social y con el abogado/a si corresponde; - Realizar intervención en crisis y primera acogida:	44 horas

	crisis, psicoeducación y trabajo grupal. - Experiencia o conocimiento en psicoeducación con perspectiva de género con víctimas de violencia de género e intrafamiliar. - Deseable experiencia en intervención con víctimas de delitos. - Experiencia en intervención con mujeres y NNA que han vivido vulneración de derechos.	- Elaborar junto a la Trabajadora Social los diagnósticos e implementar los PII. - Realizar atención psicosocial individual y grupal (cuando corresponda) con las mujeres y sus hijos/as en la Casa. - Apoyar la creación y fortalecimiento de redes primarias de apoyo, protección y reparación de mujeres. - Participar de las reuniones de equipo y el análisis de los casos complejos. - Mantener el sistema de registro organizado de las atenciones psicológicas según plazos y formatos SernamEG. - Elaborar informes psicosociales de intervención, cuando éstos sean requeridos. - Brindar apoyo en las intervenciones sociales y, jurídicas, según los requerimientos de PII de las mujeres atendidas. - Participar en las reuniones de equipo y desarrollar condiciones personales para fortalecer el cuidado de equipo y autocuidado profesional.	
Psicóloga Infanto Juvenil	- Título Profesional de Psicóloga. - Experiencia en intervención con mujeres y NNA que han vivido vulneración de derechos,	- Participar en el proceso de elaboración y ejecución del Proyecto; - Realizar intervención en crisis y primera acogida con niños, niñas y adolescentes que ingresan al dispositivo. - Realizar atención psicosocial individual y grupal (cuando corresponda) con las los/as	22 horas

	considerando intervención en crisis de primer, psicoeducación y trabajo grupal. - Deseable experiencia en intervención con víctimas de delitos.	hijos/as de las mujeres ingresadas en la Casa. - Apoyar la creación y fortalecimiento de redes primarias de apoyo, protección y reparación en caso de requerirlas para la atención especializada de niños, niñas y adolescentes. - Participar de las reuniones de equipo y el análisis de los casos complejos. - Mantener el sistema de registro organizado de las atenciones psicológicas según plazos y formatos SernamEG en lo relativo al registro de ingreso y salida de niños, niñas y adolescentes. - Brindar apoyo en las intervenciones sociales y, jurídicas, según los requerimientos de PII de las mujeres atendidas. - Participar en las reuniones de equipo y desarrollar condiciones personales para fortalecer el cuidado de equipo y autocuidado profesional.	
Abogado/a[72]	- Título Profesional de Abogada/o. - Experiencia y/o conocimiento en legislación nacional, derecho penal, familia y litigación en reforma	- Representar judicialmente a las mujeres de la Casa, especial y particularmente en materia penal; - Brindar atención jurídica (orientación, asesoría y representación en todos los casos que corresponda) a las mujeres de la Casa de Acogida y realizar las diligencias y	22 o 44 horas

[72]En caso que la Casa de Acogida no cuente con este recurso humano, sus funciones esperadas deben ser asumidas por un/a abogado/a del Centro de la Mujer que determine en conjunto con la Encargada Regional y la Coordinadora de la Casa, considerando factores como experiencia previa, distancia, carga laboral, entre otros factores.

	procesal penal y Tribunales de Familia. - Conocimiento de normativa internacional sobre violencia de género. - Experiencia en trabajo comunitario y/o atención a personas en situación de vulnerabilidad, especialmente mujeres.	gestiones necesarias con esos fines. - Participar activamente en el proceso de diagnóstico y confección de planes integrados de intervención de las mujeres considerando un abordaje integral en conjunto con el/la Trabajador/a Social y la/el Psicóloga/o. - Participar de las reuniones de equipo y el análisis de los casos complejos. - Confeccionar los informes y registros solicitados por el SernamEG y/o ejecutor. - Reportar semanalmente a la Coordinadora de la Casa de Acogida, el estado de las causas judicializadas.	
Técnico Social o Apoyo administrativa	- Titulo Técnico en administración, secretaria u otro afín al área de las ciencias sociales. - Manejo computacional y de registros de información. - Deseable experiencia de trabajo con mujeres que viven violencia. - Deseable experiencia en el trabajo de grupo y actividades comunitarias.	- Apoyar al funcionamiento y operación diaria de la Casa. - Apoyar la labor de la coordinación en tareas administrativas y contables. - Apoyar los Planes de intervención de las mujeres y sus hijos e hijas en lo relacionado con las redes comunitarias e institucionales. - Apoyar el cumplimiento del Reglamento Interno de la casa - Participar de las reuniones técnicas del equipo profesional y técnico.	44 horas

Educadora	- Título Técnico de Educadora Social u otro título técnico afín al área de las ciencias sociales y la educación. - Experiencia acreditable de trabajo con mujeres que viven violencia. - Experiencia en intervención con mujeres, niñas, niños y adolescentes que han vivido vulneración de derechos. - Experiencia ligada al ámbito educativo y promocional, atenciones médicas compensatorias de urgencia, enfoque de derechos y género.	- Acompañar y monitorear el funcionamiento diario de la casa, así como el Reglamento Interno. - Acompañar la convivencia familiar y comunitaria, así como el trabajo socioeducativo en pro de fortalecer factores protectores, minimizando los riesgos, potenciar habilidades sociales, respeto por la diversidad de mujeres, niños y niñas, entre otras. - Apoyar en el cuidado de los niños/as en horarios diurnos, durante el tiempo que sus madres se encuentren realizando otras actividades, si corresponde, estableciendo acuerdos para esto. - Debe tener disponibilidad para realizar turnos de noche, fines de semana y festivos. - En horarios nocturnos y fines de semana es responsable del funcionamiento de la casa. - Participar de las reuniones técnicas del equipo profesional y técnico.	44 horas

Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2020.

14. Instrumentos de gestión programática

a) Proyecto de Ejecución

El Proyecto es un documento cuyo formato será entregado por SernamEG. Dicho documento forma parte integrante del convenio, y como todo Proyecto, da cuenta de la propuesta de trabajo de parte del ejecutor. Entrega definiciones, estrategia de

trabajo, dotación de personal, planificación de las actividades, detalle del presupuesto, entre otros elementos. Durante el mes de diciembre, el Proyecto debe ser enviado a la Directora Regional por Oficina de Partes con copia a la Encargada Regional en VCM, en formato digital, para su revisión. El Proyecto puede sufrir modificaciones durante la ejecución del convenio previa autorización de la dirección regional de SernamEG. En algunos casos, esta modificación conllevará la modificación del convenio, y será la unidad jurídica regional de SernamEG quien así lo determine.

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

b) Convenio

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

c) Plan de cuentas presupuestario

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

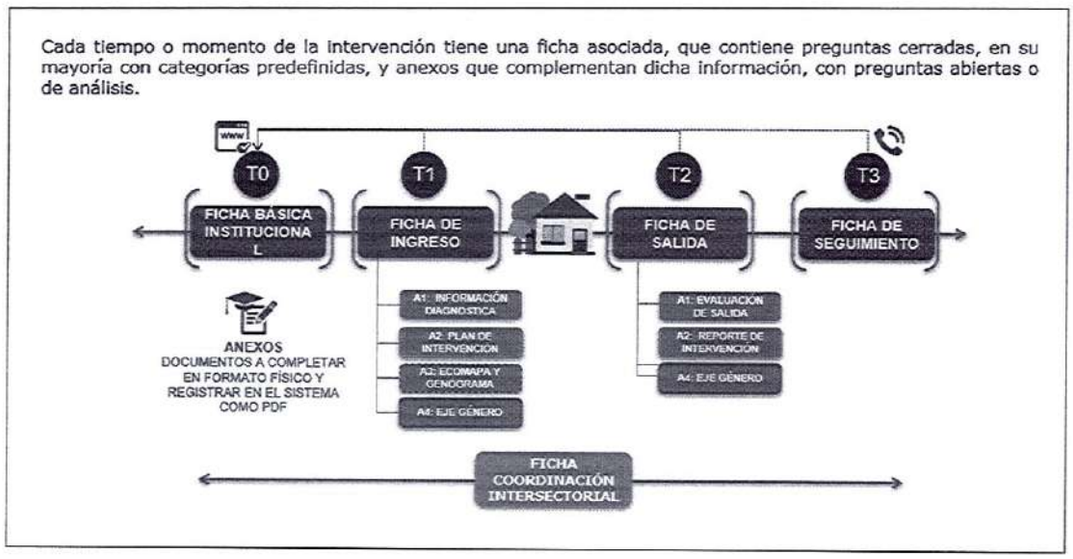
d) Registros Administrativos del Programa

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

En específico, las Casas de Acogida cuentan con Fichas de Registro vinculadas al proceso de intervención individual de las usuarias, contemplando variables de caracterización e indicadores relativos a los niveles de violencia y riesgo que vive o ha vivido la mujer que se encuentra en residencia temporal. Estos instrumentos

específicos son: Ficha Única, Ficha de Ingreso, Ficha de Salida, Ficha de Seguimiento, Ficha de Coordinación Intersectorial y Eje Jurídico Transversal.

Diagrama 8: Flujograma Proceso de registro CDA



Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2020

Las fichas antes mencionadas contemplan una lógica evolutiva, teniendo una temporalidad asociada a la situación de la mujer al momento de iniciar un proceso de intervención, al término de la misma, y en una etapa posterior a su cierre. El objetivo de ello es poder dar cuenta del impacto de la intervención en la situación de violencia vivida e identificar la necesidad de ofrecer el reingreso al dispositivo.

La información asociada a cada instrumento de registro debe ser consignada en la plataforma informática del Sistema de Gestión de Programas disponible para tales efectos, contando con un respaldo en una carpeta física e individual por cada usuaria. Cabe señalar que en la plataforma SGP existe la funcionalidad para exportar los instrumentos de registro en formato PDF una vez completados.

Respecto a la metodología de aplicación de los instrumentos de registro, estos presentan una lógica deductiva y están diseñados para que el equipo profesional que realiza la intervención los complete a partir del relato de las usuarias, no debiendo ser respondido directamente por las mujeres. Esto entendiendo la complejidad de la problemática de la violencia y la necesidad de evitar prácticas que pudiesen resultar revictimizantes para las mujeres que se encuentran en proceso de intervención. Es importante mencionar además que la aplicación de los instrumentos de registro siempre es una tarea secundaria a la atención de las mujeres, debiendo priorizar la intervención en crisis, entendiendo que el llenado de las Fichas y su informatización siempre responde a un proceso posterior a la atención.

Respecto a la seguridad de la información que se reporta, es de fundamental tener presente que los instrumentos de registro de la Unidad VCM son de estricta confidencialidad, siendo tanto un deber ético como parte de las labores de los/las profesionales, el resguardar la privacidad de la información que se entrega en el contexto de un proceso de intervención.

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

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

FICHAS DE REGISTRO ESPECÍFICAS CASAS DE ACOGIDA

- **Ficha Única:**

La Ficha Única corresponde a un instrumento único por mujer y transversal a todos los programas SernamEG. Esta contiene variables de identificación y sociodemográficas de las mujeres atendidas a nivel institucional. En el caso de Casas de Acogida, es el primer instrumento que debe aplicarse al momento de que una mujer hace ingreso al dispositivo.

Este instrumento, al ser transversal a los programas SernamEG, contempla al final de la ficha una sección de autorización para contacto posterior y uso de imagen, la cual no aplica para los efectos de la intervención en VCM. Esta sección, por tanto, no debe ser consultada a las mujeres ni respondida por el equipo que realiza el registro.

- **Ficha de Ingreso:**

La Ficha de Ingreso corresponde al instrumento respectivo a la Fase de Ingreso de la mujer a atención psicosocial y jurídica, debiendo aplicarse posteriormente a la Ficha Única.
El objetivo de este instrumento es recoger información referente a aspectos biográficos de la mujer, así como de la situación de riesgo y violencia vivida en el último año previo al ingreso.

La Ficha de Ingreso se aplica tanto en los casos de Pre-ingresos como de Ingresos efectivos a la Casa de Acogida. Para todos los casos que correspondan sólo a la fase de pre ingreso, la Ficha de Ingreso consignará la fecha de salida de pre ingreso de la mujer, quedando de esta manera registrada como pre ingreso.

- **Ficha de Salida:**

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

El objetivo de este instrumento es recoger información referente a la situación de riesgo y violencia en la cual se encuentra la mujer posteriormente al ingreso al dispositivo, así como de la generación de redes y las acciones realizadas por el dispositivo para el fortalecimiento de sus autonomías durante el proceso de intervención en Casas de Acogida.

- **Ficha de Seguimiento:**

La Ficha de Seguimiento corresponde al instrumento respectivo a la Fase de Seguimiento posterior a la salida que haya tenido la mujer de la Casa de Acogida, independiente de las condiciones en las cuales ésta se haya producido.

El objetivo de este instrumento es recoger información referente a la situación de riesgo y violencia en la cual se encuentra la mujer posterior a su salida del dispositivo, pudiendo ofrecer el reingreso a Casas de Acogida en caso de que el riesgo de la mujer sea grave o vital.

Si bien cada tipo de salida tiene asociada más de una acción de seguimiento, debe informatizarse en la plataforma del Sistema de Gestión de Programas sólo un seguimiento según el tipo de salida de la mujer. Cabe señalar que las acciones de seguimiento que no corresponde informatizar en el sistema informático, deben quedar consignadas en las carpetas físicas de las mujeres.

Tabla N°7: Plazos Seguimiento por tipo de salida de Casas de Acogida

TIPO DE SALIDA	TIEMPO DE EVALUACIÓN	REGISTRO SISTEMA INFORMÁTICO
Egreso	• 30 días consecutivos a partir de la salida.	Carpeta física
	• **Entre 60 a 120 días consecutivos a partir de la salida**	✔
	• 180 a 270 días consecutivos a partir de la salida.	Carpeta física
Deserciones	• Al cumplirse **7 días consecutivos a partir de la salida.**	✔
	• Al cumplirse 30 a 90 días consecutivos a partir de la salida	Carpeta física
Traslado	• Al cumplirse una semana desde la fecha de salida (7 días).	✔
Retiro	• Al cumplirse 15 días consecutivos de la salida	✔

Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2020

- **Eje Jurídico Transversal:**

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

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

Cabe señalar que todas las causas judiciales para la protección de la mujer que se tramiten por las/os abogadas/os de los dispositivos durante el proceso de intervención, deben ser debidamente consignadas en este instrumento.

- **Ficha de Coordinación Intersectorial:**

Corresponde a un instrumento de registro de acciones de coordinación intersectorial transversal a todos los dispositivos del programa APR, que debe completarse durante la fase de intervención de la mujer.

- **Eje de Género:**

El Eje de género responde a un instrumento cuyo objetivo es medir el nivel de adhesión de las mujeres en atención psicosocial y jurídica hacia ciertos tópicos de género al inicio y al término de la intervención.

A diferencia de los demás instrumentos de registro, el Eje de género debe ser respondido directamente por la mujer a modo de auto reporte, o utilizar la mediación del/la profesional que realiza la atención, transcribiendo las respuestas de la mujer en caso de ser requerido por la mujer. También puede ofrecerse en caso de que se advierta que la mujer presenta dificultades para completar el autoreporte, y/o cuando la mujer solicita de este apoyo en forma explícita.

- **Anexos Cualitativos:**

Las Fichas de Anexos Cualitativos refieren a instrumentos cuya finalidad es insumar el proceso de intervención. Estos deben ser debidamente aplicados y completados, para posteriormente ser informatizados en el sistema de registro como archivos en formato PDF.

Para el caso de la Ficha de Ingreso, los anexos asociados son la Información Diagnóstica, el Plan de Intervención Individual y el Ecomapa y Genograma. En el caso de la Ficha de Salida, los anexos cualitativos asociados son la Evaluación del Proceso de Intervención y el Reporte de Intervención.

Carpetas físicas

Sin perjuicio de que los instrumentos de registro se encuentren informatizados a través de la plataforma SGP, es responsabilidad de los equipos, a través de la Coordinación, mantener carpetas físicas con todos los antecedentes de intervención de las mujeres atendidas en el dispositivo.

Cada carpeta deberá incluir como **documentación mínima** la siguiente:

- Copia de Ficha Única, Ficha de Ingreso, Ficha de Salida y Seguimiento completas, según corresponda a la fase de intervención en que se encuentra la mujer.
- Patrocinio firmado en todos los casos en que se represente jurídicamente a la mujer o en su defecto, carta rechazo de patrocinio en los casos en que la mujer no desee ser representada por el dispositivo.
- Anexos cualitativos correspondientes a Información Diagnóstica, Plan de Intervención Individual, Ecomapa y Genograma, Reporte de Intervención y Evaluación del proceso de intervención.

Además de la documentación mínima, se podrá almacenar en cada carpeta todos los documentos relativos al proceso de intervención que hayan sido proporcionados por la mujer, o bien, que sean resultado de las gestiones de coordinación en cualquiera de las fases de intervención en que se encuentre.

e) Supervisión

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

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

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

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

- Solicitar los informes de gestión de los dispositivos, en la periodicidad que señala las presentes Orientaciones Técnicas.
- Seguimiento y monitoreo del sistema de registros.[73]
- Revisión del cumplimiento de los objetivos del dispositivo.
- Análisis de los casos complejos.
- Reconocimiento de fortalezas y buenas prácticas en la intervención.
- Levantamiento de nudos críticos de la intervención del dispositivo, los que deben ser consignados en Acta de Supervisión.
- Coordinaciones y articulación intersectorial para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y estratégicas en materia de VCM a la población atendida.

[73] Se detalla las tareas de responsabilidad del nivel regional en el apartado de Monitoreo Sistema Informático SGP.

- Asesorar a los equipos, respecto a los convenios intersectoriales y su operativización en lo local.
- Gestión de capacitaciones locales y/o regionales que aporten a la mejora continua de la Atención hacia la población atendida en materia de VCM

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

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

- Al menos, dos visitas en terreno en el semestre para asesoría y supervisión.
- Dado el actual contexto de emergencia sanitaria, la realización de visitas presenciales estará sujeta a las medidas de confinamiento dispuestas por la autoridad sanitaria según corresponda a cada territorio, y los protocolos de actuación dispuestos por SernamEG acorde a dicha situación.
- Al menos dos video llamadas[74] mensuales para asesoría temática y supervisión. En el actual contexto de emergencia sanitaria que vive el país, éste será el medio preferente para la implementación de asesorías y/o supervisiones técnicas por parte de Encargadas Regionales.

Dos encuentros regionales de carácter anual como mínimo con los equipos de los distintos dispositivos de la Unidad en VCM de la región, con el objetivo de conocer buenas prácticas, fortalecer la coordinación de la red interna y establecer espacios de intercambio técnico. En el actual contexto de emergencia sanitaria que vive el país, el medio preferente para la implementación de estas instancias será a través de modalidad no presencial en formato video llamada.
Para cada instancia de supervisión y/o asesoría técnica, se deben generar un registro utilizando las Actas de Supervisión y/o Asesoría Técnica.

f) Evaluación ejecutores

Durante el mes de junio y de noviembre, el ejecutor será evaluado por la Encargada Regional del de SernamEG, en conjunto con el Departamento de Administración y Finanzas y la/el Abogada/o Regional, a través de una pauta técnico-financiera, para constatar el estado de implementación del programa.

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

g) Reportes e Informe de gestión:

Tabla Nº8: Reportes de Informes de Gestión

Periodicidad	Tipo de Registro/Informe	Fecha	Formato
Diario/Semanal	Registro diario de disponibilidad de cupos y ocupación de mujeres, niños y niñas en Sistema Informático de Registros VCM y poblamiento semanal de datos.	Según plazos estipulados en el convenio.	Poblamiento de datos en plataforma SGP
Mensual	Registro de información de ingresos, salidas y seguimiento, tipo de atenciones entregadas y otro tipo de información de características de las mujeres.	Según plazos estipulados en el convenio.	Poblamiento de datos en plataforma SGP
Anual	Informe de Gestión técnica del dispositivo: Acciones desarrolladas en el periodo de acuerdo a líneas del modelo, logros, dificultades y aspectos destacados que permitan una visión y evaluación global del servicio.	Según plazos estipulados en el convenio.	Según Formato definido por SernamEG.

Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2020

h) Consentimiento para contacto futuro

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

15. 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 implementación del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM.

Estos indicadores forman parte del diseño de gestión del Programa APR, así como también corresponden a metas comprometidas a nivel institucional.

Tabla Nº 9: Metas y Seguimiento de indicadores

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	TEMPORALIDAD	CUMPLIMIENTO ESPERADO
Atención de Mujeres en CDA	Mujeres ingresadas en el año t más mujeres que habiendo ingresado en años anteriores se mantuvieron vigentes durante el año t	Mensual, Trimestral y Anual	No existe meta asociada al indicador. Se utiliza de manera referencial los resultados del año t-1.
Atención de Pre-ingreso de Mujeres en CDA	Mujeres que estuvieron en fase de Pre-ingreso en el año t	Mensual, Trimestral y Anual	No existe meta asociada al indicador. Se utiliza de manera referencial los resultados del año t-1.
Porcentaje de mujeres egresadas de CDA que mantienen o mejoran condición en el año t	Mujeres egresadas a las cuales les corresponde seguimiento en año t, que mejoran o mantienen condición de salida en evaluación de seguimiento.	Trimestral y Anual	89,00%
Porcentaje de Mujeres según tipo de Salida	Mujeres que tienen salida del dispositivo durante el año t	Anual	No existe meta asociada al indicador. Se

CDA en el año t			utiliza de manera referencial los resultados del año t-1.

Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2020

b) Monitoreo Sistema Informático Sistema de Gestión de Programas

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

A continuación, se detallan los roles diferenciados de la Unidad Nacional, el Equipo VCM Regional y los Equipos Territoriales en el proceso de implementación del sistema informático SGP:

- **Unidad Nacional**

Apoyo y monitoreo a Encargadas/os Regionales VCM y dispositivos, en la implementación del sistema de registro informático SGP, 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:**

Será responsabilidad de los niveles regionales:

- El monitoreo periódico y seguimiento de los reportes del dispositivo y el registro de los datos en el sistema informático SGP.
- Verificar que las carpetas físicas de las mujeres atendidas en el dispositivo, cuenten con la documentación mínima requerida según la fase de intervención en que se encuentre. Para ello se realizará la revisión de 5 carpetas seleccionadas en forma aleatoria durante las supervisiones técnicas realizadas presencialmente.

- Realizar revisión de los documentos e informes que elaboren los dispositivos que sean solicitados por nivel Central, como respuestas a OIRS, transparencias o por CIF.
- Monitoreo del estado de avance de los indicadores, resultados esperados y plan de mejora. Para ello, las Direcciones Regionales deberán elaborar un plan de monitoreo y seguimiento específico para la supervisión del registro incluido en la Planificación Anual, informada a los equipos de dispositivos y que incluya los siguientes tópicos:

  - Supervisión de la actualización del registro en plataforma SGP y carpetas físicas de las mujeres atendidas.
  - Monitoreo de las incidencias del SGP reportadas por los dispositivos, a fin de realizar el seguimiento de la utilización de los canales de soporte dispuestos, así como de la resolución de las mismas. Esta tarea será apoyada por las respectivas regionalistas del nivel central, y profesionales de registros de la Unidad VCM nacional.
  - Envío trimestral de una minuta de retroalimentación del estado del registro a los dispositivos de la región, previo a la fecha de corte trimestral. Ello debe ser incluido en el plan de seguimiento y monitoreo de registros elaborado desde cada Dirección Regional, implementado por las respectivas Encargadas Regionales, supervisado por las Directoras Regionales y con el apoyo técnico de las regionalistas del nivel nacional y profesional de registros VCM, a través de correo electrónico mesadeayudasgpapr@sernameg.gob.cl

- **Equipos Dispositivos VCM:**

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

- Completar la ejecución de cursos e-learning SGP 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 registro 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 SGP.
- Realicen la actualización del registro en plataforma SGP con periodicidad semanal.
- Informen periódicamente a la Encargada Regional de SernamEG respecto del funcionamiento del SGP, a partir de su experiencia.
- Remitan las consultas pertinentes asociadas al registro a través de la casilla de correo mesadeayudasgpapr@sernameg.gob.cl utilizando el formulario de incidencias para el reporte de las mismas.

16. 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[75]".*** 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"*** [76], 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"[77].***

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

---

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

emocional, contenerla y disiparla adecuadamente manteniendo la integridad de las personas que intervienen.

Lo anterior mediante las siguientes estrategias:

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

b) Cuidado profesional

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

Es importante definir o conceptualizar, como hipótesis explicativas en relación al malestar percibido y registrado, situándolo desde las explicaciones referidas al desgaste profesional y no tan solo a aspectos personales e individuales, surgiendo la necesidad de cuidarse para cuidar a otros.
Por último, y a nivel individual, el autocuidado profesional y personal debe apuntar a ***"acciones parar mirarse y hacerse cargo de sí mismo, de su capacitación continua, de la participación de actividades extra-laborales de cuidado personal, recreativas y sociales"***[78], 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.

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

Estrategias de Auto cuidado individual:

- Visualización oportuna de los malestares
- Descompresión y vaciamiento
- Dimensión de la corporalidad, pues el cuerpo se mantiene en un determinado estado de acuerdo a como se desarrolla la relación con las partes y su entorno, por lo que debemos materializar cuidados de nuestra corporalidad de manera cotidiana.
- Mantención de áreas libres de contaminación, por la necesidad de tener espacios de oxigenación, en que la persona pueda airearse, nutrirse, en actividades absolutamente alejadas de las temáticas de trabajo.
- Evitar la relación de espacios de distracción con temáticas de la violencia.
- Ubicación de la responsabilidad donde corresponde, lo que implica evitar auto responsabilizarse en exceso y traspasar culpas en otras personas.
- Evitar la saturación de redes personales, como la pareja, los hijos, los amigos, que es un "factor protector muy importarte en el área de soporte emocional"[79] con este tipo de contenidos. Hacerlo implica una sobrecarga injusta para quien no está preparado para escuchar estos temas, y a la vez se corre el riesgo de producir un distanciamiento y perder por lo tanto las redes de apoyo.
- Formación profesional, pues la actitud pro activa por mantener la inquietud de conocimiento y formación en la temática que se interviene, conocer diferentes perspectivas teóricas, modelos y herramientas para desarrollar las tareas, brinda seguridad y bienestar respecto del impacto de la relación con las personas que se tiende.
-

c) Condiciones Mínimas para la implementación del cuidado de equipo

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

Finalmente, y además de las actividades anuales planteadas en el párrafo anterior, el ejecutor debe otorgar las facilidades al equipo profesional para realizar, al menos,

[79] Sluski 1998.

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

Glosario

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

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

Otras siglas y/o abreviaturas

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

TERCERO: DÉJASE CONSTANCIA, que las presentes Orientaciones Técnicas del Dispositivo "Casas de Acogida" del Programa Atención, Protección y Reparación en Violencia Contra las Mujeres, de la Unidad de Violencia Contra las Mujeres del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, no involucran recursos financieros del Servicio.

CUARTO: **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.

ANOTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



JOHANNA OLIVARES GRIBBELL
DIRECTORA NACIONAL SUBROGANTE
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO

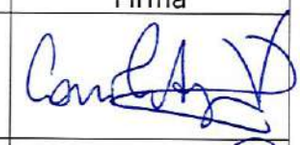
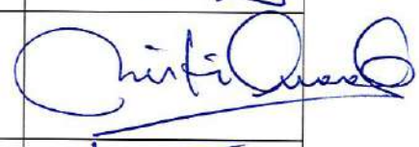
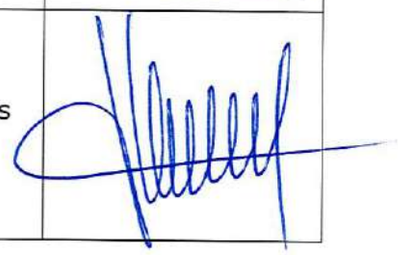
Distribución:
Dirección
Subdirección
Depto. Gestión de Programas
VCM
Fiscalía
Oficina de Partes

SERNAMEG Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género – Gobierno de Chile	**ORIENTACIONES TÉCNICAS**	**VERSIÓN 1**
	FECHA: 18.12.20	

ORIENTACIONES TECNICAS

DISPOSITIVO CASAS DE ACOGIDA

PROGRAMA DE ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y REPARACIÓN EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

	Fecha	Nombre	Firma
Elaborado por	18.12.2020	Carolina Araya Vilches	
Revisado por	18.12.2020	Mitzi Figueroa Cartenes	
Revisado por	27.12.2020	María Loreto Franco Zúñiga	
Aprobado por	31.12.2020	Johanna Olivares Gribbell	

Contenido

PRÓLOGO **5**

CONTEXTO NACIONAL **6**

CONTEXTO NACIONAL EMERGENCIA SANITARIA COVID **8**

CAPÍTULO 1: MARCO ORIENTADOR DEL SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO. **9**

ENFOQUES ORIENTADORES DE SERNAMEG Y LA AGENDA MUJER 11

a) Enfoque de Derechos Humanos y de Equidad de Género. *12*

b) Enfoque de Territorialidad e Interseccionalidad *13*

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

MODELO DE GESTIÓN PROGRAMÁTICA DEL SERVICIO. 14

GESTIÓN PROGRAMÁTICA **14**

A. ACTORES CLAVES Y SUS FUNCIONES **14**

A.1 ACTORES CLAVES EN NIVEL CENTRAL: 14

I. Depto. de Gestión de Programas: *14*

II. Jefas de Programas y Equipos: *15*

III. Unidad de Monitoreo y Gestión de Programas (Dependiente del Departamento de Gestión de Programas). *16*

A.2 ACTORES CLAVES EN EL NIVEL REGIONAL 16

I. Directora Regional: *16*

II. Gestión de Programas Regional: *17*

A.3 ACTORES CLAVE A NIVEL TERRITORIAL: 18

Ejecutores *18*

A) IMPLEMENTACIÓN 20

B) INDICACIONES PARA EL TRABAJO CON REGISTROS ADMINISTRATIVOS E INSTRUMENTOS DE GESTIÓN. 21

1. Funcionamiento del Sistema de Gestión de Programas. *22*

C) PROTOCOLOS: 23

D) OPTIMIZACIÓN TERRITORIAL 24

2. Coordinación Intersectorial *25*

a) Interinstitucional *25*

b) Coordinación Intrainstitucional. *28*

CAPÍTULO 3: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS ESPECÍFICOS **30**

3.1. MODELO DE INTERVENCIÓN DE LA UNIDAD EN VCM **30**

Planteamiento del problema *30*

DIAGRAMA Nº 1: MODELO DE ABORDAJE DE LA VCM 33

Fundamentos teóricos y antecedentes *34*

Enfoques del modelo de intervención: *34*
DIAGRAMA Nº 2: DEFINICIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LA VCM 35
TABLA Nº 1: CLASIFICACIÓN DE LA VCM 37
Enfoque de Interculturalidad: *38*
Enfoque Interseccional: *39*
Objetivos de la Unidad en VCM *40*
DIAGRAMA Nº 3: OFERTA PROGRAMÁTICA DE LA UNIDAD EN VCM 43
3.2. MODELO DE INTERVENCIÓN DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y REPARACIÓN EN VCM. 43
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 43
ANTECEDENTES 46
OBJETIVOS 49
RECOMENDACIONES PARA LA GESTIÓN LOCAL DEL PROGRAMA 50
3.3 COMPONENTE: PROTECCIÓN RESIDENCIAL PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA EN CONTEXTO DE PAREJA O EX PAREJA, DE CARÁCTER GRAVE Y/O VITAL. 58
DISPOSITIVO: CASAS DE ACOGIDA. 58
1. OBJETIVO DE INTERVENCIÓN 58
2. MODELO DE INTERVENCIÓN DEL DISPOSITIVO: 59
FLUJO DE INTERVENCIÓN 61
FASE 1. PRE INGRESO: 63
FASE 2. INGRESO: 70
FASE 3. SALIDA: 99
FASE 4. SEGUIMIENTO: 117
3. ORIENTACIONES PARA EL TRABAJO NO PRESENCIAL O REMOTO 122
4. DURACIÓN DEL COMPONENTE 130
5. REQUISITOS VINCULADOS A LA PARTICIPACIÓN DE LAS MUJERES EN EL COMPONENTE: 130
6. REQUISITOS PARA EL DESARROLLO DEL COMPONENTE 132
7. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL DISPOSITIVO 138
8. COBERTURA (VINCULADA AL CONVENIO) 139
9. MATERIALES DE APOYO 140
10. COMUNICACIONES EN CONVENIOS CON EJECUTORES 141
11. COORDINACIONES INTERSECTORIALES ESPECÍFICAS DEL DISPOSITIVO 142
12. PERIODO DE EJECUCIÓN 151
13. EQUIPO EJECUTOR 151
14. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN PROGRAMÁTICA 166
A) PROYECTO DE EJECUCIÓN 166
B) CONVENIO 167
C) PLAN DE CUENTAS PRESUPUESTARIO 167
D) REGISTROS ADMINISTRATIVOS DEL PROGRAMA 167
E) SUPERVISIÓN 175
F) EVALUACIÓN EJECUTORES 178
G) REPORTES E INFORME DE GESTIÓN: 178
H) CONSENTIMIENTO PARA CONTACTO FUTURO 179

15. Resultados técnicos esperados 179
a) Metas y seguimiento de indicadores 180
b) Monitoreo Sistema Informático Sistema de Gestión de Programas 182
16. Autocuidado 184

PRÓLOGO

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

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

La relevancia y visibilidad que ha dado Naciones Unidas a los derechos de las mujeres es de larga data, se inicia con la Declaración Universal de los Derecho Humanos2, 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

[1] http://www.msgg.gob.cl/wp/index.php/2018/05/23/todosportodas-presidente-pinera-anuncia-agenda-de-equidad-de-genero/
[2] http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/. También disponible en https://undocs.org/es/A/RES/217(III)

a las mujeres igual título a gozar de todos los derechos enunciados en esos documentos" (ACNUDH3, 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 Parte en la Convención deben presentar cada cuatro años informes detallados sobre el cumplimiento de sus cláusulas. El Comité examina esos informes y puede también aceptar denuncias e investigar situaciones de vulneración grave o sistemática de los derechos de las mujeres.
El Ministerio y Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, forman parte de la comisión país que reporta los avances nacionales en materia de Derechos Humanos de las Mujeres.

Contexto Nacional

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

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, promoviendo la participación activa de los hombres en las tareas domésticas y de cuidado de personas, como condición necesaria para la conciliación entre vida laboral y familiar de mujeres y hombres.

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

1. Consolidar definitivamente la igualdad ante la ley para las mujeres terminando con todas las discriminaciones legales existentes, impulsando una agenda legislativa tendiente a modificar el régimen de sociedad conyugal permitiendo a la mujer administrar la sociedad y/o sus bienes propios.
2. Terminar con el impedimento legal de contraer segundas nupcias antes de los 270 días desde la disolución del vínculo por divorcio, nulidad o muerte.
3. Asegurar el acceso a sala cuna universal para las madres trabajadoras de hijos menores de 2 años, y tramitar un proyecto de ley sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

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

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

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

Contexto Nacional Emergencia Sanitaria COVID

Estamos en un contexto en el cual, la vulnerabilidad de las mujeres se manifiesta nítidamente. En este contexto, el deber del Estado es, más que nunca, resguardar los derechos de los grupos vulnerables y trabajar para erradicar la discriminación contra las mujeres. Para ello, el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género creó el Consejo Mujer Covid -19, que realizó Propuestas para enfrentar la situación desde la acción del Estado (Documento de Propuestas, septiembre 2020) destacando como ejes principales de intervención:

I. Protección, violencia contra la mujer y salud.
II. Reactivación económica.
III. Cuidados.

Los programas del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, constituyen una base fundamental para el despliegue de parte de la estrategia propuesta. Durante el año 2020 se gestionó y reorientó los programas para continuar y fortalecer la ejecución durante la Emergencia Sanitaria; se han implementado formas de gestión a distancia, se ha fortalecido la participación remota en los Programas. Esta reorientación ha significado un tremendo desafío para todos los equipos de gestión programática del Servicio y equipos ejecutores, que son nuestros socios estratégicos en la gestión, y ha implicado el ajuste casi completo de la intervención en terreno. Escenario que podría repetirse en el 2021. Es por ello que estas orientaciones plantean la posibilidad de enviar nuevas instrucciones a lo largo del año, a fin de garantizar la continuidad en la ejecución, adaptando la intervención en distintos escenarios, la rapidez en la respuesta para adaptar la oferta del Estado en general y de SernamEG al contexto actual, es un factor clave para aminorar los impactos de la crisis en la que nos encontramos.

En esta situación de Pandemia, es necesario fortalecer el compromiso con la vida y salud de la población; tomar los resguardos necesarios, buscar vías eficientes para el acceso de las mujeres a los Programas del Servicio resguardando el bienestar de las Participantes y de los Equipos.

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

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

Esto quiere decir que el Servicio interviene en una de las formas específicas de discriminación que se produce en nuestra sociedad, que está referida a la desigualdad o discriminación por razón de género. Para el desarrollo de esta tarea, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, ha definido, para el año 2021, en su Ficha de Definiciones Estratégicas 2019-2022 los siguientes objetivos estratégicos, que constituyen la justificación de los programas que constituyen la oferta del Servicio a la población:

Objetivo estratégico 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.

Los productos estratégicos asociados a este objetivo corresponden a los Programas del Área Mujer y Trabajo:

a) Programa Mujeres Jefas de Hogar para contribuir al fortalecimiento de la autonomía económica de las mujeres jefas de hogar fortaleciendo sus competencias laborales.
b) Programa 4 a 7 que proporciona a mujeres responsables de niños y niñas de 6 a 13 años, acceso al servicio de cuidado provisto por el programa, en apoyo a su participación en el mercado laboral.
c) Programa Mujer Emprende que otorga herramientas técnicas y de gestión a mujeres con emprendimientos, a fin de fortalecer las competencias y habilidades como emprendedoras, potenciando el crecimiento, viabilidad y sostenibilidad de sus negocios y favoreciendo su acceso a espacios de formación para generar nuevos canales de comercialización para el desarrollo de sus emprendimientos.
d) Línea de acción estratégica Buenas Prácticas Laborales con Equidad de Género, que promueve el cambio cultural y la construcción de culturas laborales libres de sesgos de género en organizaciones públicas y privadas.

Objetivo Estratégico 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.

Vinculado a este objetivo estratégico, el Servicio cuenta con el Programa Mujer, Sexualidad y Maternidad que busca contribuir a fortalecer la autonomía física de mujeres y jóvenes por medio de la entrega de herramientas que fomenten el empoderamiento en la toma de decisiones, promuevan la igualdad de mujeres y hombres, y la no discriminación de las mujeres a través de talleres y atenciones personalizadas.

Objetivo Estratégico 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. Este objetivo estratégico se corresponde con los Programas de la Unidad de Violencia Contra las mujeres

a) Atención, Protección y Reparación Integral de la Violencia Contra las Mujeres, que busca disminuir el daño psicosocial de las mujeres víctimas de violencia de género a través de distintos dispositivos coordinados para atender distintos tipos y gravedad de la violencia.
b) Prevención de la Violencia Contra las Mujeres que contribuye a fortalecer el rol preventivo en materia de violencia contra las mujeres en jóvenes hombres y mujeres de 14 a 29 años y agentes estratégicos que trabajan con jóvenes, que promuevan el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias.

Objetivo Estratégico 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.

A través del Programa Mujer y Participación Política, el Servicio busca contribuir al fortalecimiento de las habilidades para la participación política de las mujeres para avanzar en la autonomía de las mujeres en la toma de decisiones.

Enfoques Orientadores de SernamEG y la Agenda Mujer

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

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

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

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

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

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

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

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

b) Enfoque de Territorialidad e Interseccionalidad

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO 2: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS SERNAMEG.

Modelo de Gestión Programática del Servicio.

En el año 2021, el Servicio continuará avanzando en el Modelo de Gestión Programática transversal, que tiene por objetivo asegurar el correcto funcionamiento de los programas en el territorio, incorporando el sello del Gobierno de acuerdo con los lineamientos y principios de eficiencia, eficacia, calidad de atención y planificación establecidos. Una nueva forma de trabajar que estandariza los procedimientos entregando una guía o mapa de ruta que mejorará la gestión, homologando el trabajo a nivel nacional; creando un lenguaje común para todos los Programas del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.

Gestión Programática

a. Actores claves y sus funciones

a.1 Actores Claves en Nivel Central:

I. Depto. de Gestión de Programas:

Sus funciones son:

- Velar por la correcta ejecución de los programas en los distintos niveles, conforme lo establecido en el Modelo de Gestión de Programas del SernamEG, y garantizar su

concordancia con los lineamientos entregados por el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género.

- Liderar el 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.
- Apoyar el análisis de información de los registros administrativos de la institución que realiza el Departamento de Planificación y Control de Gestión.

II. Jefas de Programas y Equipos:

Funciones:

- Responsable de asesorar, capacitar y brindar soporte en temas de gestión programática a los equipos regionales.
- Proponer y diseñar ajustes o modificaciones a la gestión programática, que permitan asegurar la pertinencia e impacto esperado.
- Elaboración de materiales para el desarrollo de los programas, guías, orientaciones, de formación de equipos 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. Unidad de Monitoreo y Gestión de Programas (Dependiente del Departamento de Gestión de Programas).

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 con lo determinado en el convenio para la gestión programática.
- Coordinación y desarrollo de proyectos extrapresupuestarios presentados por las Direcciones Regionales a los Gobiernos Regionales asesorando la presentación de proyectos, asegurar reportabilidad de rendiciones de FNDR y monitorear de los proyectos vigentes.

a.2 Actores Claves en el Nivel Regional

I. Directora Regional:

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

Funciones:

- Implementar el Modelo de Gestión Programática de la Región para asegurar la correcta ejecución de programas en la región.

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

II. Gestión de Programas Regional:

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

Sus funciones son:

- Coordinar la relación con equipos ejecutores.
- Responsable de la habilitación, capacitación, asesoría y supervisión de equipos ejecutores en modelo de gestión de programa, enfoques del Servicio, diseño teórico metodológico de los programas, trabajo con registros administrativos y demás materias necesarias para la gestión de los Programas.

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

a.3 Actores Clave a Nivel Territorial:

Ejecutores

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

Las funciones del ejecutor y su equipo son las siguientes:

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

- Implementar el Programa a nivel territorial considerando una infraestructura y materiales para la adecuada gestión, conforme lo instruido por el Servicio, avanzando hacia el cumplimiento de los requisitos legales propios de accesibilidad en lugares de atención 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.
- Garantizar los derechos y condiciones laborales de los Equipos contratados para la ejecución del programa.
- 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).

a) Implementación

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

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

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

2. **Equipo Ejecutor:**
   - El ejecutor debe contar con un equipo acorde a lo requerido por cada programa, gestionando procesos de selección públicos y transparentes garantizando en los mismos, el cumplimiento del Perfil técnico establecido por SernamEG.
   - Los contratos del equipo ejecutor deberán cumplir con las normativas en materia laboral vigentes en el país que son recogidas, igualmente en el Convenio de Transferencias, pudiendo, de acuerdo con 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 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.

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

En el trabajo de los Programas Sociales se recaba y registra cierta información referida a las y los participantes, a través de mediciones a la llegada al programa y durante el desarrollo de este; así como de seguimiento. La ficha de inscripción considera variables que permiten describir al público atendido en base a: 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.

En los últimos treinta años, se ha trabajado relevando la importancia de estos pues la información producida en estos procesos es de una alta relevancia. Se considera que los registros administrativos son parte de la Estadística Nacional, gracias a los cuales se puede, en algunos casos directamente, responder a indicadores internacionales que dan cuenta de la situación de la mujer en el país.

Los beneficios de contar con registros administrativos confiables son enormes. Es una herramienta de gestión, la cual nos permite identificar demandas en el territorio y entregar insumos para garantizar la pertinencia territorial de las intervenciones.

En el trabajo con estos resulta crucial garantizar la calidad de los datos; para ello se recomienda que:

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 importante respetar el momento de intervención que se define para la aplicación.

Siendo fundamental que la persona que aplica la ficha conozca el instrumento y sus variables; a fin de orientar la respuesta, asesorando a las/os postulantes o participantes en su uso para con esto garantizar la exactitud de la información disminuyendo las interpretaciones erróneas. Así como de revisar las fichas 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 que es de carácter relevante para el programa y la intervención.

A fin de garantizar la oportunidad y puntualidad de esta, se recomienda aplicar las fichas cuando corresponda, de acuerdo con lo indicado en las Orientaciones Técnicas.

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

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

1. Funcionamiento del Sistema de Gestión de Programas.

El Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, cuenta con un Sistema Informático que contiene la información referente a participantes contenida tanto en la Ficha Única de

Postulación, Fichas específicas de los distintos Programas e información respecto a la asistencia a las intervenciones. Los Equipos Ejecutores tienen la responsabilidad de actualizar permanentemente dicho sistema. Los Equipos Ejecutores, tienen como plazo el primer día hábil de cada mes para hacer el cierre de la subida de información del mes anterior.
La capacitación para el trabajo con el sistema informático se realiza a través del e-learning dispuesto por el Servicio para este objetivo y es responsabilidad de los equipos ejecutores, realizar el curso, reportar incidencias que se presenten, incorporar la información al sistema procurando que este sistema refleje adecuadamente las gestiones realizadas, informar en caso de cambio profesionales de los equipos para ajustar usuarias/os del Sistema y demás procedimientos necesarios para el adecuado funcionamiento del sistema7.

Requisitos para trabajar con el Sistema de Gestión de Programas:

1) CPU Intel o AMD de 1,5 mhz
2) RAM de 2GB o superior (recomendado 4GB)
3) Navegadores WEB Chrome, Firefox, Safari, Opera, Microsoft Edge en versiones recientes (2018 en adelante). En el caso de Chrome se recomienda su versión más reciente (noviembre 2019)
4) Cualquier sistema operativo (Windows, Mc OS, Linux), que soporte navegadores recientes.
5) Internet dedicado de al menos 10 megas8.

c) 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

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

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:

- Oficio Circular N° 0004 del SernamEG "Fija texto de Protocolo de acción en caso de vulneración o amenaza de derechos de mujeres, niños, niñas o adolescentes beneficiarias oferta programática SernamEG. 27/12/2019.
- Resex N° 395/2020 SernamEG "Aprueba manual de lineamientos estratégicos para la gestión de riesgos de emergencias y desastres naturales disponiéndose la creación de los Comités de Emergencias Regionales y de la Dirección Nacional del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género. 11/08/2020.
- Protocolo de derivación a dispositivos del Programa de Atención, Protección y Reparación de Violencia Contra las Mujeres desde los distintos Programas SernamEG.

Si por causa de caso fortuito o fuerza mayor, no es posible dar cumplimiento en todo o parte a las presentes orientaciones técnicas, el Servicio podrá, asegurando el cumplimiento de los objetivos del Programa, entregar instrucciones complementarias para adecuar la gestión en contextos de emergencia, asegurando la continuidad de la ejecución. Las instrucciones antes señaladas, serán aprobadas por acto administrativo del Servicio, y suplirán o complementarán por períodos determinados de tiempo, las instrucciones contenidas en el presente instrumento.

d) 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. También se expresa en la generación de concatenaciones y escalonamientos que permitan profundizar la intervención realizada y apoyen el desarrollo de habilidades en las y los participantes. En ambos casos, el objetivo de estas coordinaciones es potenciar la integralidad de la intervención.

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

Elaboración de mapas de actores:

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

Coordinaciones transversales Subsistema de Seguridades y Oportunidades

En la medida en que los programas del Servicio forman parte de la política social, específicamente del Subsistema de Seguridades y Oportunidades, que se compone de cuatro programas: Programa Calle, Familias, Abriendo Caminos y Vínculos, la coordinación entre estos y los programas del Servicio a nivel regional y local resulta crucial. El compromiso que tienen los Programas de SernamEG en este marco, es garantizar el acceso preferente de mujeres participantes en el subsistema. Actualmente son cuatro los Programas que forman parte del Convenio: 4 a 7, Mujeres Jefas de Hogar, Atención Protección y Reparación de VCM y Mujer, Sexualidad y Maternidad. 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, así como del proceso de derivación APR de VCM.

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

Programa Odontológico Integral (Ministerio de Salud)

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

Salud dispone de un espacio de diagnóstico donde se revisa el nivel de daño de cada mujer y se deriva internamente a los distintos componentes del Programa.

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 mayo9. Cada Dirección Regional coordinará los plazos de entrega de dichos listados e instruirá en términos específicos al respecto. Cada ejecutor debe conocer las Orientaciones Técnicas de este Programa, tener claridad en torno a la cartera de prestaciones incluida, a fin de informar adecuadamente a las mujeres (pues hay una falsa expectativa de que contiene implantes, cuando en realidad tiene prótesis removibles o en la intervención puede detectarse, por ejemplo, que se requiere una extracción, lo cual genera ansiedad).

En el marco de la Emergencia Sanitaria, dependerá de la fase en la que se encuentre la comuna, la posibilidad de atención, por lo cual, es necesario reforzar las coordinaciones a nivel local y regional. Esto quiere decir que las indicaciones y operatividad instruida para un año normal, pueden ser modificadas. Es posible que en las atenciones haya momentos de avance,

[9] Fin de mayo es el plazo a nivel nacional que se entrega desde salud, sin embargo, regional y localmente se puede coordinar envíos posteriores si en los consultorios específicos tienen la flexibilidad y factibilidad para ello, por lo que se recomienda establecer las coordinaciones pertinentes para averiguar si esto fuese posible. Igualmente, se recomienda tener claridad en torno a este plazo pues es importante no generar expectativas que discutan con este gran criterio nacional. Lo que se puede hacer, es enviar a mayo del año siguiente el listado que se continúa elaborando durante el resto del año. En esta situación es necesario aclarar con las participantes que podrán acceder a mediados del próximo año recién. Se recomienda incorporar en el listado, como segundo número telefónico, el contacto del Programa, ya que hay una importante cantidad de cupos que se pierden por no lograr establecer contacto. Dada la Emergencia Sanitaria, Salud podría indicar otras formas de trabajo para el 2021 que se ajustarían localmente; ya que las fechas y forma operativa mencionadas son para un año de ejecución normal.

así como suspensiones de la atención, o momentos en que solo se trabaje en el proceso de diagnóstico y derivación interna; es por ello que las coordinaciones locales serán la forma de trabajar durante 2021.

b) Coordinación Intrainstitucional.

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

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

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

Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias SernamEG.

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

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

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

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

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

CAPÍTULO 3: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS ESPECÍFICOS

3.1. Modelo de Intervención de la Unidad en VCM

Planteamiento del problema

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

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

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

Para el logro de los objetivos estratégicos institucionales, la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG tiene como objetivo principal: *Contribuir a fortalecer las autonomías de*

las mujeres, promoviendo su derecho a una vida libre de violencias, a través de programas o iniciativas relacionadas con la prevención, atención y reparación de la violencia contra las mujeres y el acceso a la justicia a través de la representación jurídica especializada. En la actualidad, implementa dos programas, que se ejecutan a nivel nacional mediante entidades colaboradoras públicas y privadas. Estos programas se denominan:

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

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

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

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

Asimismo, las intervenciones de estos programas se configuran en un continuo que busca fortalecer las autonomías de las mujeres, entendidas éstas como el desarrollo pleno de sus

derechos y la "capacidad para tomar decisiones libres e informadas sobre sus vidas, de manera de poder ser y hacer en función de sus propias aspiraciones y deseos en el contexto histórico que las hace posibles" (CEPAL, 2011).

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

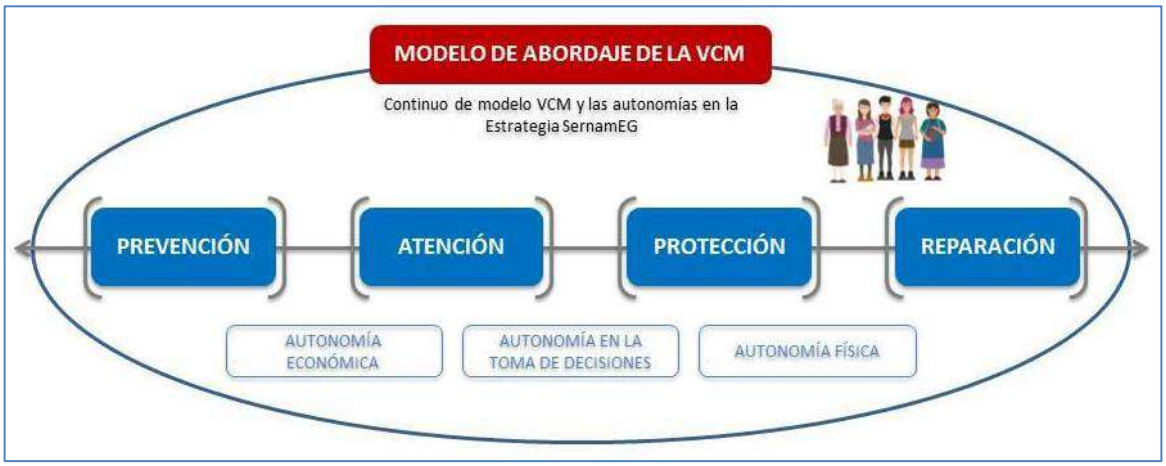
En este sentido, a su vez se pueden constituir en una puerta de entrada y salida a todas las formas de violencia contra las mujeres, puesto que en determinados momentos se constituyen en factores protectores para la ocurrencia de nuevos hechos de violencia, así como también en su ausencia, traducirse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

El modelo de abordaje presentado por esta Unidad VCM del SernamEG, considera un continuo en la modalidad en que nos aproximamos como profesionales a este problema social de la violencia contra las mujeres, lo anterior ya que se torna indispensable que las políticas, planes y programas en la materia conformen un continuo de prevención, atención, protección y reparación de la VCM en pos de fortalecer las autonomías de las mujeres, física, económica y política, para la toma de decisiones sobre sus vidas y cuerpos.

Este continuo de abordaje incluye el desarrollo de estrategias y acciones que van desde la Prevención, la atención, acciones de protección y reparación, para así recuperar y fortalecer las autonomías, y lograr el empoderamiento de las mujeres víctimas /sobrevivientes de violencias.

Para llevar a la práctica este modelo es necesaria la articulación intersectorial entre distintas instituciones que brinden una respuesta integral multisectorial a las necesidades de las mujeres, propiciando en ellas el logro por una vida sin violencias.

Diagrama Nº 1: Modelo de Abordaje de la VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2020.

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

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

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

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

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

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

Fundamentos teóricos y antecedentes

Enfoques del modelo de intervención:

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

"cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado"[10] .

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

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

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

Diagrama Nº 2: Definición y Clasificación de la VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2020

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

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

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

- **Sexual:** Acción de imponer o forzar actos de connotación sexual, contra la voluntad de la otra persona. Ejemplos: acosos, abusos, violación por cualquier vía (vaginal, oral,

anal), obligación a abortar, esterilizarse, embarazarse, etc. Involucramiento en actos de prostitución o pornografía.

- **Económica/Patrimonial:** Consiste en privar de las necesidades básicas al otro u otra. Control de la víctima a través de la manipulación del dinero, privación económica, endeudamiento o que tomen control de su dinero o bienes.
- **Simbólica:** Es la ejercida a través de mensajes, valores, conceptos, símbolos, íconos, imágenes, signos, significados, mitos, metáforas y representaciones sociales, que transmiten, reproducen y naturalizan relaciones de dominación, exclusión, desigualdad y discriminación, que contribuyen a naturalizar la subordinación de las mujeres de la sociedad.

Tabla Nº 1: Clasificación de la VCM

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

Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2020.

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

Enfoque de Interculturalidad:

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

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

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

Enfoque Interseccional:

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

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

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

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

Objetivos de la Unidad en VCM

Objetivo General

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

Objetivos Específicos

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

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

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

Descripción Breve de los Programas VCM en SernamEG

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

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

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

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

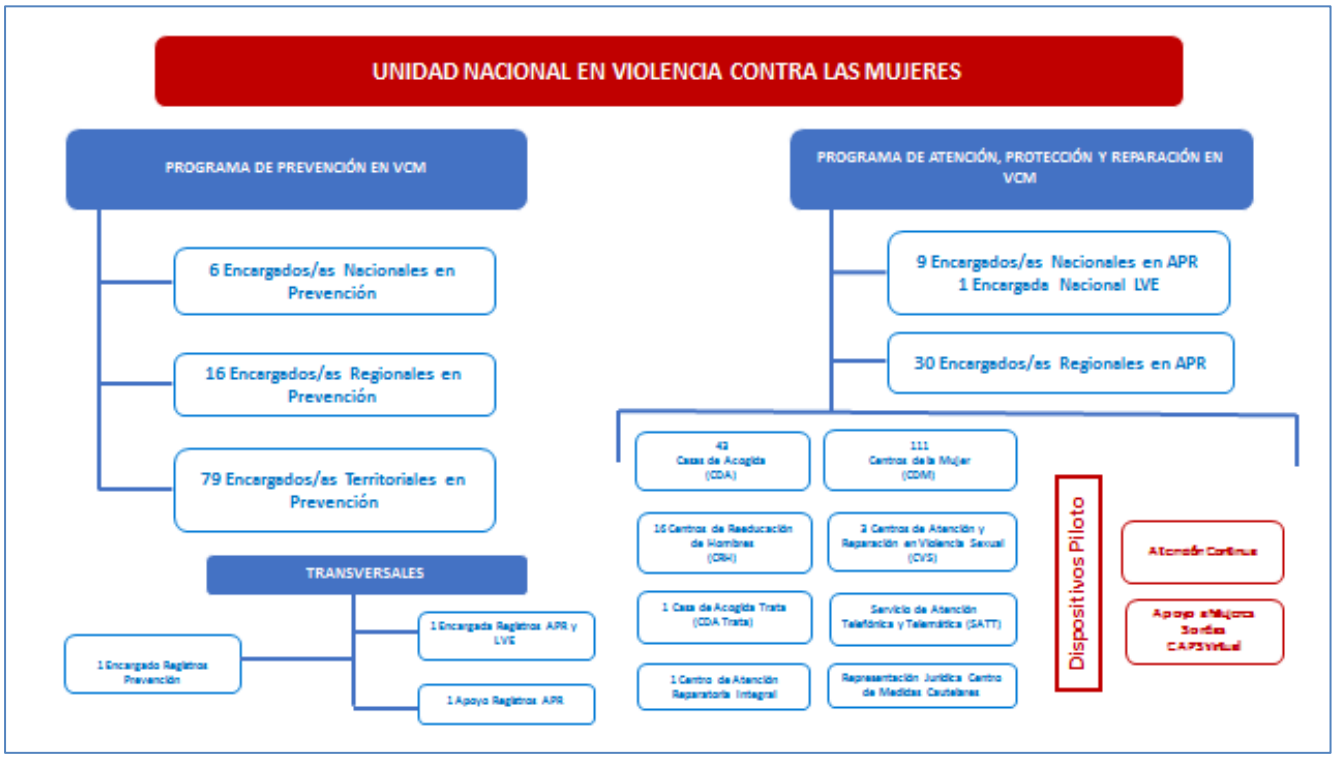
El Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM dispone de 30 Encargadas Regionales en las 16 regiones del país y despliega un entramado de dispositivos a nivel nacional, a través de: Centros de la Mujer (CDM), Casas de Acogida (CDA), Centros de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja, Centros de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual (CVS), Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en Situación de Explotación (Casa Trata), Centro de Atención Reparatoria Integral en violencias contra las Mujeres, Representación Jurídica a mujeres que asisten a primera audiencia en Centro de Medidas Cautelares (CMC) de Santiago, Piloto de Atención Continua a mujeres víctimas de violencia

grave en contexto de pareja o ex pareja 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 16 regiones del país, trabajando directamente en casos de femicidios consumados, frustrados y casos de connotación pública de VCM.
En su conjunto, el Programa de Prevención y el Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM 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.

El diagrama a continuación detalla la/os encargadas/os Regionales de cada Programa y Línea de respuesta a nivel nacional y territorial:

Diagrama Nº 3: Oferta Programática de la Unidad en VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2020.

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

Planteamiento del problema

El Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres ha planteado en su re-formulación para el año 2020 como problema a abordar 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 Cuarta Encuesta nacional de violencia contra la mujer en el ámbito intrafamiliar y otros espacios (2020) del Ministerio del Interior[12], 41,4% de las mujeres de entre 15 y 65 años señala haber sufrido algún tipo de violencia en algún momento de su vida (antes o durante los últimos 12 meses). De éstas, el 38,3% sufrió alguna vez en la vida violencia psicológica, el 15,5% violencia física y el 6,9% violencia sexual. Asimismo, se señala que entre las mujeres víctimas de violencia psicológica, física y sexual, presentan menos red de apoyo y han sido más víctimas que aquellas con mayor red de apoyo.

Respecto de las violencias Física y Psicológica, en el 79,2% y 73,7% respectivamente de los casos, el agresor corresponde a la Pareja o Ex pareja, siendo el tipo de violencia más denunciada la física (29%) psicológica (19,0%) y sexual (16,3%). Respecto de la violencia sexual, Carabineros de Chile reporta un total de 2.532 casos de violación durante el 2019, de los cuales 326 casos presentan detenciones[13].

A su vez, el Informe estadístico sobre trata de personas en Chile (2011-2019) señala que desde la promulgación de la ley N° 20.507, han sido formalizadas 44 causas por este delito, contabilizando a 267 víctimas, versus 186 informados para el periodo 2011-2014. De los 267 casos, 54% corresponden a mujeres con una variación de 8%.

Por otro lado, la Primera Encuesta Nacional sobre Acoso Sexual Callejero Laboral, en contexto educativo y ciber acoso (OCAC, 200) destaca el índice de vulnerabilidad en las mujeres y en el grupo más joven de 18 a 26 años. De las mujeres de este tramo etario, 95,5% declara haber sufrido acoso callejero por lo menos una vez en la vida.

[12] Datos disponibles en: http://cead.spd.gov.cl/estudios-y-encuestas/
[13] Información en:
http://www.carabineros.cl/secciones/carabCifras/magazine/pdf/carabcifras_2019.pdf

Respecto de los femicidios, en 2018 se reportaron 42 consumados y 121 frustrados. En 2019, se registraron 109 frustrados y 46 consumados, y a Diciembre[14] de 2020 se suman 150 frustrados y 42 consumados. (SernamEG, 2020).

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 111 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, 16 Centros de Reeducación para hombres que ejercen violencia de pareja, el Servicio de Asistencia Telefónica y Telemática y 3 nuevos modelos de intervención en la Región Metropolitana, Centro de Atención Reparatoria Integral en violencias contra las Mujeres, Representación Jurídica a mujeres que asisten a primera audiencia en Centro de Medidas Cautelares (CMC) de Santiago y Piloto de Atención Continua a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja.

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

[14] Información actualizada al 29 de Diciembre 2020.

Evaluación de Desempeño de Programas Sociales (MDSF, 2019) indicaron dificultades en la definición del problema y recomendaron mejorar la cuantificación de los indicadores.

A partir de los elementos señalados, la solicitud de reformulación apunta al mejoramiento de la definición del problema e indicadores de propósito. Ampliación y fortalecimiento de la oferta programática, específicamente en los componentes de Protección y Reparación, y reorganización de los servicios por componentes.
El año 2019 se agregaron los dispositivos de **Representación Jurídica de Mujeres en el Centro de Medidas Cautelares de Santiago** y **Atención Continua para mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o expareja**. En el componente de reparación, se suma el **Centro de Atención Reparatoria Integral para mujeres víctimas de violencia.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7. **Reparación en violencia de género en contexto de pareja o ex pareja:** Terapia psicoterapéutica reparatoria para la re significación de la violencia vivida y reparación del

daño (Ingreso por derivación exclusiva desde Centro de la Mujer y Casa de Acogida durante fase piloto).

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

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

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

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 vitales víctimas de violencia de género, ofreciendo residencia temporal y atención psicosocial y jurídica especializada.
- Asegurar la protección de las mujeres en situación de riesgo o vulnerabilidad grave, víctimas de trata de personas y/o migrantes en situación de explotación.
- Promover -mediante la atención psicosocial y educativa especializada- la disminución y prevención de la violencia ejercida por hombres en contra de las mujeres en el ámbito de pareja, así como las posibilidades de reincidencia de ésta.
- Contribuir a que las víctimas de violencia extrema accedan a una respuesta rápida, especializada y articulada con los órganos del Estado.
- Brindar atención a mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia sexual perpetrada por conocidos y/o desconocidos.
- Brindar atención a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja.
- 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.

Recomendaciones para la gestión local del programa

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

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

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

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

A Nivel Nacional:

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

A Nivel Regional:

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

A Nivel Local:

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

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

Respecto del último punto, es importante generar una intervención complementaria al proceso de atención en VCM, de aquellas mujeres que se encuentran en proceso de gestación; con hijos/as lactantes y/o hasta los 4 años de edad, para que sean incorporadas al Programa Chile Crece Contigo[15]. Lo anterior con la finalidad de activar las prestaciones que atiendan sus

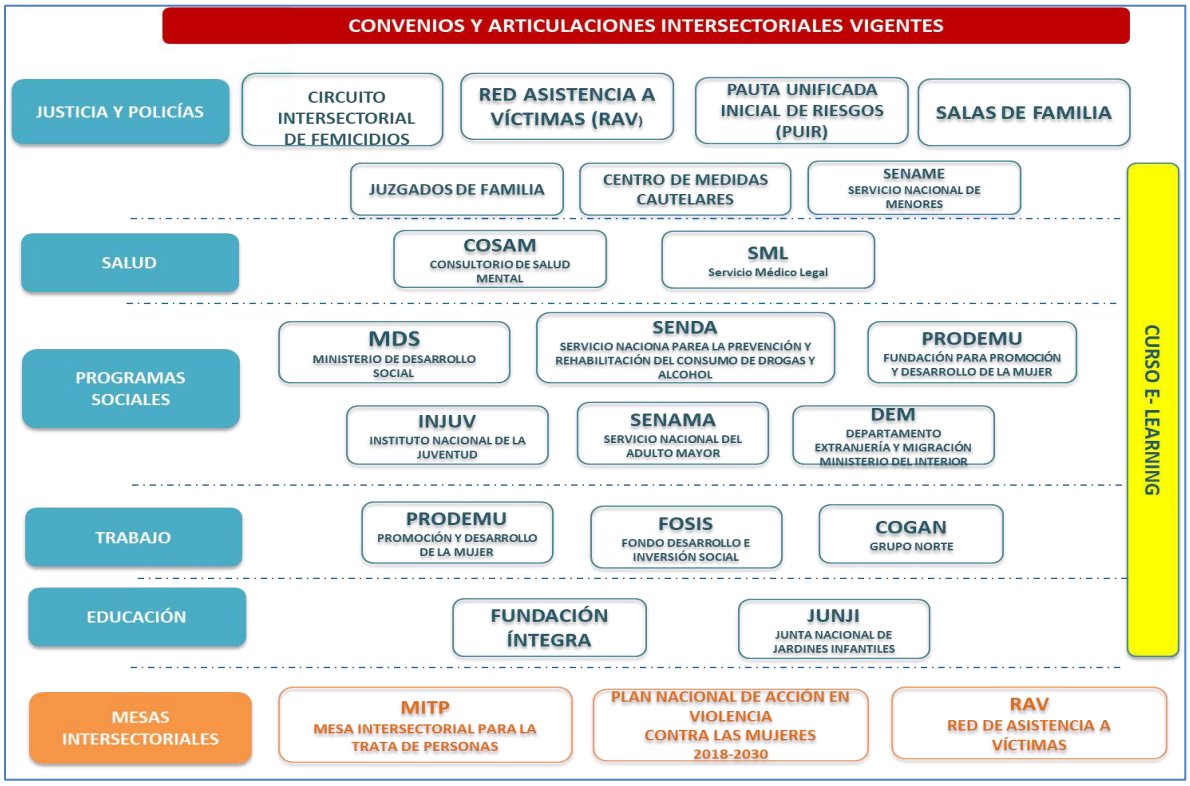
[15] Este programa es parte del Sistema de Protección Social cuya misión es acompañar, proteger y apoyar a niños, niñas y sus familias para que crezcan y se desarrollen de forma inclusiva, en un espacio que acoja sus necesidades particulares en cada una de las etapas de su desarrollo.

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 en el diagrama a continuación, 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

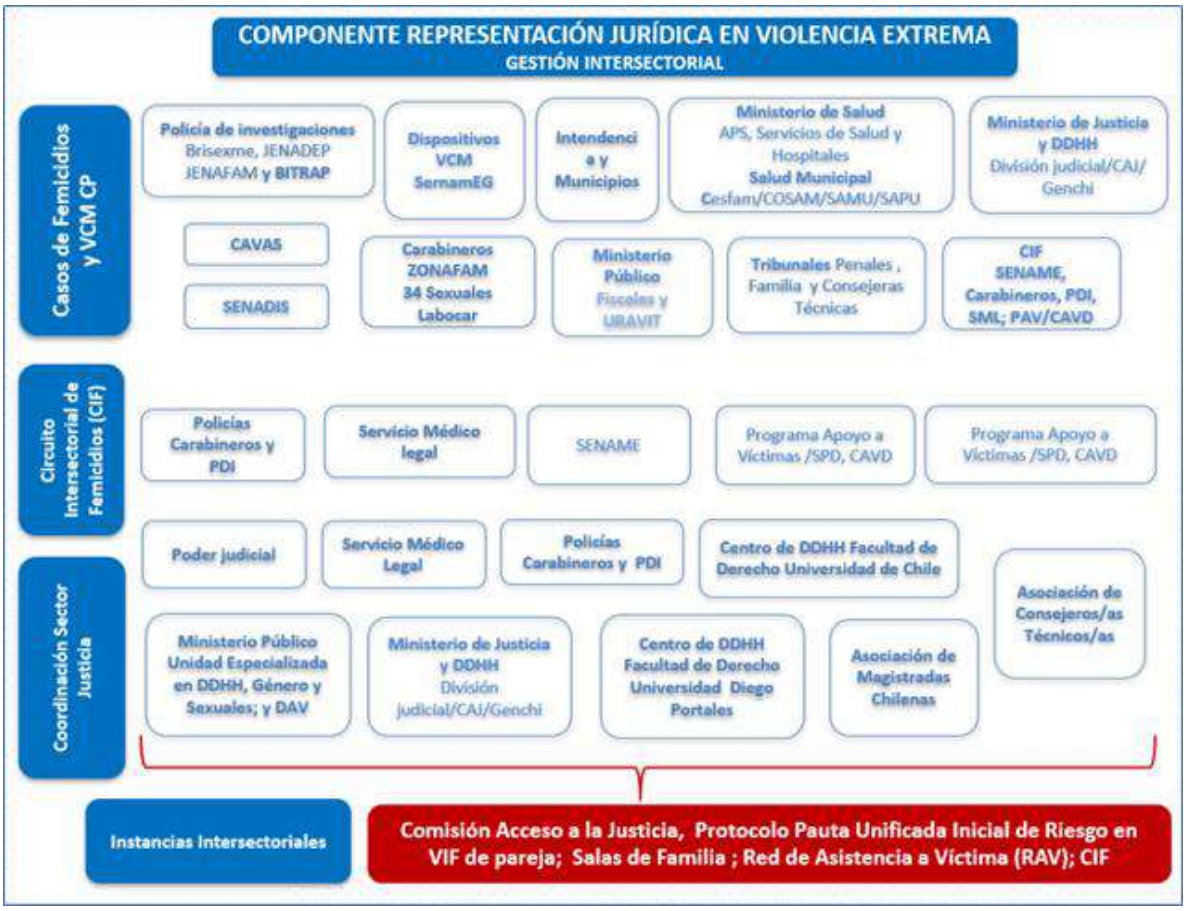


Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2020.

Es importante señalar que en el contexto de las gestiones de coordinación intersectorial es fundamental la articulación otras redes institucionales

El trabajo de la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG en casos de femicidios y casos de violencia contra las mujeres de connotación pública comienza el año 2007 y luego se potencia interna y externamente en base al rol de nuestro Servicio dentro del Circuito Intersectorial de Atención a las Víctimas de Femicidio, especialmente a partir del año 2009, fecha en que se suscribió el Convenio de este espacio de articulación intersectorial, además de la urgente necesidad de otorgar una respuesta especializada y con enfoque de género a ciertos casos de violencia contra las mujeres de connotación pública.

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



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2020.

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[16], Chile Crece Contigo, SENAME, SENDA, SERVIU, Programas de Seguridad Pública que estén presentes en el territorio.

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

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

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

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

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

Coordinaciones por Violencia contra las Mujeres en Contexto de Movilización Social

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

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

3.3 Componente: Protección Residencial para mujeres víctimas de violencia en contexto de pareja o ex pareja, de carácter grave y/o vital.

Dispositivo: Casas de Acogida.

1. Objetivo de intervención

Objetivo General:

Asegurar la protección de las mujeres, mediante una atención residencial temporal de calidad, de todas las mujeres mayores de 18 años, con o sin hijas e hijos, cuya situación de riesgo es de carácter grave o vital producto de la violencia que ha vivido por parte de su actual o anterior pareja.

Objetivos Específicos:

1. Garantizar derechos humanos fundamentales tales como alimentación, habitación y seguridad, para las mujeres y sus hijas e hijos mientras residen en la Casa de Acogida.
2. Evaluar el nivel riesgo y de violencia, que permita determinar y abordar las necesidades de protección de las mujeres y sus hijos/as.

3. Entregar atención[17] psicosociojurídica en protección e intervención en crisis a las mujeres y sus hijos/as
4. Activar las redes primarias y secundarias interinstitucionales que posibiliten la re-vinculación de las mujeres con la comunidad.
5. Promover en las mujeres consciencia de riesgo que implica la violencia a la cual está expuesta y sus consecuencias, fortaleciendo estrategias de autocuidado y desarrollo de capacidades de autonomía en las diversas áreas de su vida.
6. Entregar atención psicoeducativa e intervención en crisis a los/as hijos/as de las mujeres que ingresen a la Casa de Acogida, para la contención emocional, re-significación de la violencia vivida y la incorporación de estrategias de autoprotección.

Público Objetivo:

Mujeres mayores de 18 años, víctimas de violencia grave y/o vital en contexto de pareja o ex parejas y a sus hijos/as de hasta 14 años de edad que ingresan con ellas.

2. Modelo de Intervención del dispositivo:

El dispositivo Casa de Acogida es un espacio de residencia temporal dispuesto para brindar protección a las mujeres mayores de 18 años, con o sin hijas e hijos, cuya situación de riesgo es de carácter grave o vital producto de la violencia vivida en contexto de pareja o ex pareja.

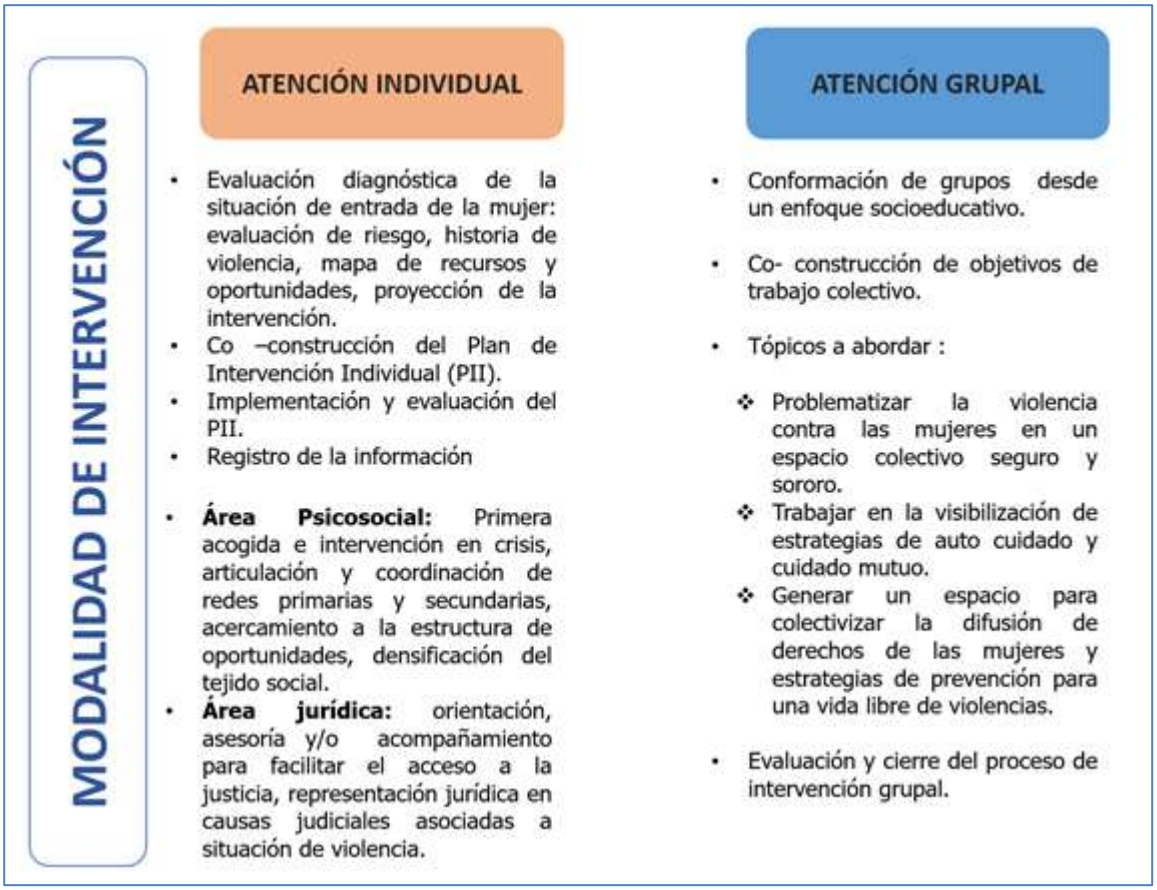
Los ejes principales de acción son la protección, autoprotección y mejoramiento de las condiciones psicosociales de las mujeres y sus hijos/as, a través de intervenciones interdisciplinarias orientadas a facilitar la visualización e identificación de la violencia en función de la desnaturalización de la misma, el desarrollo de estrategias y capacidades para

[17] En las regiones que no cuentan con Casa Trata en la oferta programática VCM, es la Casa de Acogida el dispositivo alternativo al cual las mujeres víctimas de trata pueden ingresar para su protección, previa evaluación del equipo VCM Regional y/o Nacional de SernamEG. Los equipos técnicos de Casas de Acogida deben aplicar los instrumentos de registros específicos de Casa Trata en esos casos, según se establece en las Orientaciones Técnicas respectivas.

fortalecer las condiciones de una efectiva inclusión social, así como el tránsito a la normalización de la vida personal, familiar y comunitaria. Para esto se trabaja en el establecimiento de diversas coordinaciones y gestión de redes de instituciones públicas y privadas que dirigen su oferta a mujeres víctimas de violencia, niños y niñas, de manera de generar las condiciones para el acceso a un trabajo remunerado, vivienda, salud, educación, justicia y establecimiento de redes primarias de apoyo.

Los servicios provistos desde este componente se entregan a través de **dos modalidades** de ejecución directa**: intervención individual e intervención grupal**, a lo largo de las distintas fases que contempla el flujo de intervención.

Diagrama N° 6: Modalidad de Intervención en Casa de Acogida

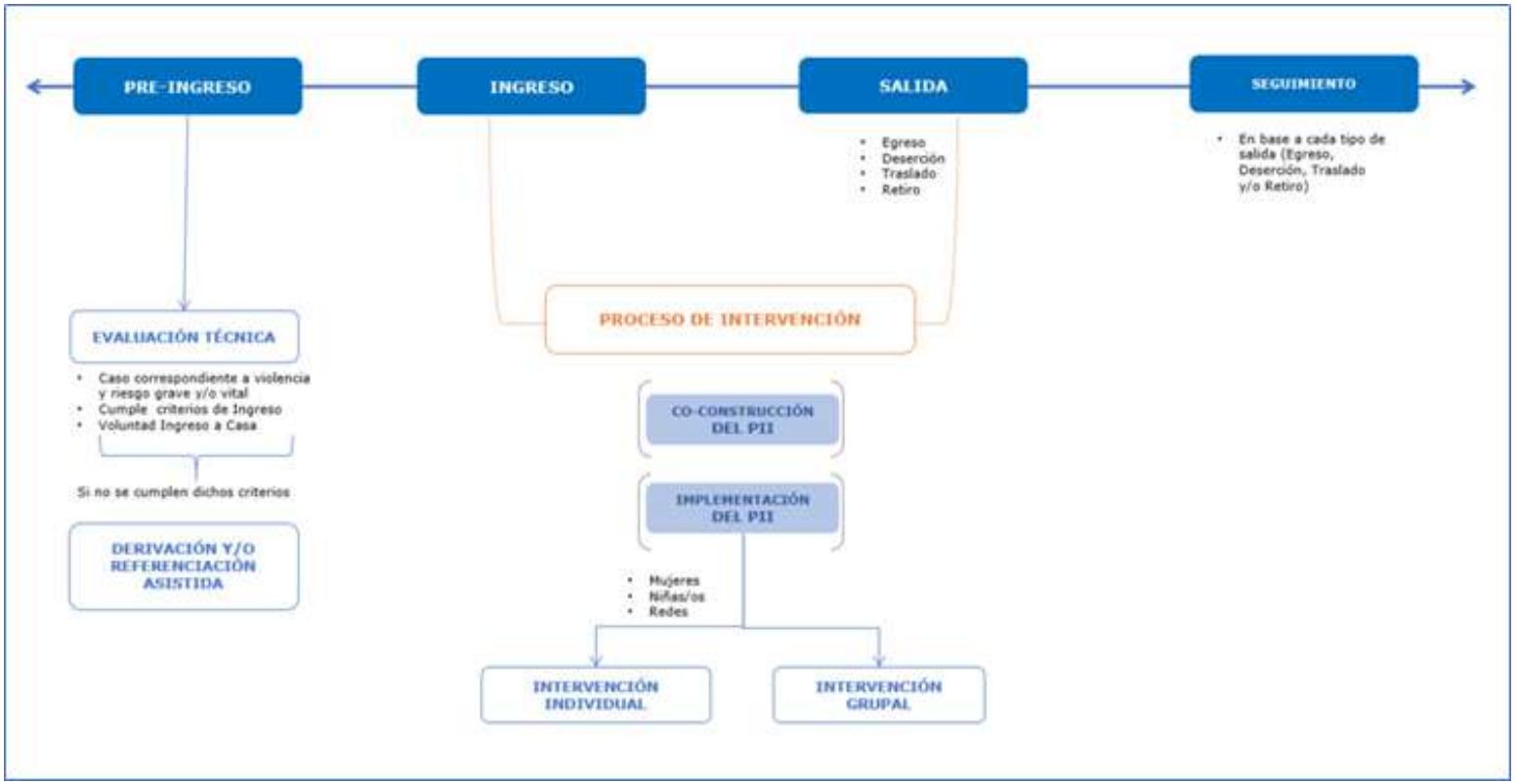


Fuente: Unidad en Violencia Contra las Mujeres, SernamEG 2020

Flujo de intervención

El dispositivo de Casas de Acogida se compone de 4 fases que se encuentran en un continuo de atención y protección, cada una de las cuales se vinculan de manera consecutiva desde que la mujer pre ingresa al dispositivo, sale del mismo y se extiende con posterioridad a su salida a través del seguimiento, tal como se observa en el siguiente diagrama

Diagrama N° 7: Flujo de Intervención Casas de Acogida



Fuente: Unidad en Violencia Contra las Mujeres, SernamEG 2020

FASE 1. PRE INGRESO:

Refiere al período previo al proceso de intervención psicosocial y jurídica, que tiene un plazo de duración de siete días hábiles a partir de la llegada de la una mujer (y sus hijos/as) a la Casa de Acogida. Es un primer acercamiento que busca ordenar y organizar los recursos emocionales de las mujeres para re-estructurar su experiencia, otorgar apoyo y brindar contención. Durante esta fase es de 7 días hábiles[18], se debe realizar una primera evaluación que determine si las mujeres cumplen con los criterios de ingreso al dispositivo considerando riesgo y nivel de violencia.

Durante este período se espera que la mujer consolide su decisión de permanecer en el dispositivo y manifieste su intención de adherir al proceso de intervención psicosociojurídico. En esta fase corresponde al equipo técnico brindar atención de primera acogida e intervención en crisis a la mujer y/o a sus hijos/as, socializar el modelo de intervención, el protocolo de convivencia de la comunidad que habita el dispositivo y resguardar que la mujer o el grupo familiar compuesto por la mujer y los/as hijos/as que con ella ingresen, se instale en las dependencias de la Casa, conozca al equipo técnico y al resto de los/as habitantes. Asimismo, el equipo técnico deberá realizar una **evaluación de riesgo** que permita establecer en lo inmediato, si corresponde a los niveles grave y/o vital.

Si bien en esta fase de la intervención se brinda atención, no se ha efectuado el ingreso administrativo al dispositivo, por lo que una mujer que se encuentre en esta fase de intervención no corresponde a un ingreso a atención psicosociojurídica. En este sentido, cabe señalar que durante este período se debe despejar que la situación que motivó el ingreso de la mujer a la Casa corresponda al perfil de ingreso, a través de una evaluación técnica realizada por el equipo del dispositivo, en base la información recabada por la entidad derivadora, y en función de los lineamientos dispuestos en las Orientaciones Técnicas aquí señaladas.

[18] 7 días hábiles, pues hay pre-ingresos que ocurren los fines de semana en ausencia del equipo profesional. En este periodo se debe presentar la oferta de la Casa de Acogida a la mujer y que ella decida residir allí.

Para todos los casos en que la mujer que se encuentra en fase de pre ingreso decide no permanecer en el dispositivo, o bien, se determina mediante la evaluación técnica que no corresponde al perfil de ingreso, se deberá consignar en sistema de registro la fecha en que se produce la **salida de pre ingreso**. De esta manera, todas las mujeres que ingresan a Casa de Acogida, en términos de registros administrativos, tendrán vacía la fecha de salida de pre ingreso.

A. Tipo de Ingreso a esta fase de intervención:

Las mujeres pueden **hacer ingreso al dispositivo, únicamente por derivación institucional** a través de alguna de las Policías, a través de **Tribunales, o desde el Ministerio Público.** Tanto Tribunales como Ministerio Público cuentan con números telefónicos de contacto tanto de las Casas de Acogida como de las/os profesionales VCM Regionales de SernamEG.

Asimismo, la derivación puede operar desde algún otro **dispositivo SernamEG, lo que será coordinado a través de la Dirección Regional respectiva**, formalizando la solicitud de ingreso que gestione de forma presencial o telefónica, a través de correo electrónico.

Hay que hacer presente que cada ingreso debe ser previamente evaluado por la Unidad Técnica del SernamEG Regional, a fin de garantizar que las mujeres cumplan con el perfil de ingreso al dispositivo.

En este caso, el dispositivo del SernamEG que efectúe la derivación active la red de protección (policías, URAVIT, Tribunales o Fiscalía) y si la evaluación arroja como resultado riesgo alto o vital, se debe coordinar con la Dirección Regional, para efectuar el ingreso de la mujer.

B. Gestión del Pre Ingreso:

Se requiere que la Coordinadora de la Casa de Acogida, o miembro del equipo técnico que se encuentre en turno cumpliendo funciones, resguarde que el teléfono de la Casa se encuentre operativo. Si la Educadora se encuentra sola en el turno, debe contar con la posibilidad de solicitar orientación a la Coordinadora o a la profesional que la coordinación designe como turno de apoyo, posibilitando la adecuada toma de decisiones en situaciones complejas que se requiera clarificar para efectuar el pre-ingreso.

En este turno se deberá garantizar la contención y apoyo inicial, dejando reporte en la bitácora o libro de novedades, información básica de identificación y de la situación de entrada de la mujer y niños/as. Luego, el equipo profesional que se incorpore debe realizar la primera acogida, evaluando técnicamente la pertinencia del ingreso.

En caso de que las mujeres pre-ingresen a la CDA sin haber efectuado denuncia, se deberá acompañar a las mujeres para denunciar de manera oportuna y a su vez establecer el contacto con la Fiscalía respectiva para formalizar el ingreso.

Para dichos efectos, se requerirá que dentro de los primeros tres días hábiles[19] siguientes a la llegada de las mujeres a CDA, se realice una entrevista con el/la abogado/a del Centro de la Mujer (CDM) asociado o de la CDA según corresponda. Lo anterior, considerando que, al cabo de esta fase, las mujeres podrían desistir de permanecer en el dispositivo y se requiere que al abandonar éste, cuente con, al menos, la solicitud de alguna medida cautelar siempre y cuando la mujer exprese conformidad con la solicitud de ésta. Asimismo, si la mujer desiste de permanecer y la evaluación de riesgo determina que este es alto el equipo de debe solicitar la activación de llamada de emergencia a SATT.

[19] En aquellas situaciones en que se requiere de actuaciones y medidas jurídicas de carácter inmediato, se debe gestionar que la entrevista con abogado/a se lleve a cabo el primer día hábil a contar de la llegada de la mujer al dispositivo.

Si no corresponde a los criterios de ingreso, pero la mujer y sus hijos/as se encuentran en una situación de vulnerabilidad social y/o habitacional, se debe gestionar con otros programas o redes presentes en el territorio que permitan otorgar la protección que ellos requieren a nivel residencial. En este sentido, se recomienda tomar contacto con redes locales, albergues, Cruz Roja, Programa Noche Digna[20], Gobernaciones y/o Municipalidades, en caso de ser necesario[21]

Las mujeres ingresan cuando presentan voluntad para ello, y cumplen con los criterios de la CDA. En caso contrario y si la situación lo amerita se deben realizar las siguientes acciones para asegurar la atención de dicha mujer en los programas que sean pertinentes:

- Si la derivación fue realizada por Tribunales de Familia o Fiscalía, se deberá oficiar, exponiendo claramente las razones por las que no es posible realizar el ingreso de la mujer. Es primordial que dicho documento sea informado a la Dirección Regional y enviado copia del mismo.

- Si la derivación efectuada por Tribunal de Familia obedece a una medida para asegurar la protección de los hijos/as de la mujer, y la mujer no cumple con el perfil de ingreso a Casa de Acogida, se debe señalar por escrito al tribunal de la no pertinencia de su ingreso, junto con indicar que se trabajará el egreso programado de la mujer y sus hijos/as. Lo anterior implica despejar la existencia de redes familiares u otras redes de apoyo cercanas, además de las institucionales que sean pertinentes de acuerdo a la situación de la

[20] Unidad Noche Digna de la División de Promoción y Protección Social, Subsecretaría de Servicios Sociales, Ministerio de Desarrollo Social y Familias

[21] En caso de tratarse de una localidad donde la presencia de redes institucionales sea escasa, y el riesgo de la mujer sea alto, a fin de coordinarse con otra región donde sí se cuente con una oferta más robusta, así como evaluar la necesidad de apoyo de la Unidad Nacional VCM, realizadas las gestiones previas por la región sin haber obtenido resultado favorable.

mujer y sus necesidades de soporte en las dimensiones para las que resulte necesario gestionar el acceso a prestaciones sociales básicas como salud, educación, trabajo, vivienda, entre otras. Lo mismo, es necesario que se realice con Fiscalía, en caso de que la mujer derivada no se ajusta a los criterios de ingreso.

- A lo largo del proceso deberá tenerse en cuenta la **diversidad de mujeres que pueden ingresar a las Casas de Acogida**: mujeres rurales, migrantes, pertenecientes a pueblos indígenas, en situación de discapacidad, LGTBIQ+[22], entre otras intersecciones[23]. Ello significa incorporar elementos de la cosmovisión de mujeres indígenas, las características de ruralidad que definen modos de vida particulares para las mujeres que habitan esos territorios, los elementos de diversidad cultural que aportan las mujeres migrantes, así como los requerimientos de atención que presentan mujeres con alguna situación de discapacidad. Respecto de las mujeres de la diversidad sexual, es importante señalar que la representación jurídica en casos en que la violencia ejercida en contexto de pareja o ex pareja haya sido perpetrada por otra mujer, se deberá realizar las coordinaciones pertinentes con la Defensoría Penal Pública o Corporación de Asistencia Judicial, con el propósito de resguardar que la atención en dicha instancia incluya la perspectiva de género en el tratamiento de la situación de violencia por la que requiere representación.
- En relación a los requerimientos de atención para **mujeres que presenten alguna situación de discapacidad,** es necesario contar con algunas de las provisiones de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad vinculadas con la misión institucional de SernamEG, que indica que: "Los países que se unen a la convención se comprometen a elaborar y

[22] Para el caso del Registro de personas trans, en la Ficha Única es posible consignar también el nombre social de la persona.
[23] Remitirse a los enfoques de interculturalidad e interseccionalidad, en los enfoques transversales de estas Orientaciones Técnicas

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, es necesario que los dispositivos VCM establezcan las coordinaciones intersectoriales con el Servicio Nacional de Discapacidad, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social y Familias 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.

Asimismo, y para el caso de mujeres que tengan salida de pre ingreso y se encontraran en situación de discapacidad, se sugiere a los equipos coordinar acciones de seguimiento con la red presente en el territorio (SENADIS u otra institución privada que brinde apoyo a personas en situación de discapacidad) una vez que la mujer sea referenciada al Centro de la Mujer respectivo, en caso que acepte esta vinculación.

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 sistema Braille, la lengua de señas y otras formas de comunicación, además de equipamiento como sillas de ruedas y accesorios que faciliten el acceso a la información de las personas con discapacidad.

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

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[24] 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.

Todo lo anterior, implica la adecuación de la modalidad de intervención, así como la metodología a utilizar. Asimismo, las gestiones de coordinación intersectorial necesarias para complementar la intervención de la Casa[25], con la derivación o

[24] De acuerdo al del Art. 5 de la Ley N°20.422 la persona en situación de discapacidad es una 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

[25] Si existiera situaciones excepcionales en que se requiera ingresar a una mujer que requiera asistencia, se deberá evaluar en conjunto con el nivel nacional, la posibilidad de proceder con ese ingreso, de acuerdo a las condiciones disponibles para brindar asistencia especializada.

referenciación a otras instancias presentes en el territorio que sirvan de apoyo, y que resulten complementarias a la atención brindada en el dispositivo.

Cabe señalar que, en particular, respecto de las necesidades de **atención de las mujeres sordas que viven o han vivido violencia, y que sean atendidas en la oferta de dispositivos SernamEG**, a partir de diciembre de 2020 se implementará un dispositivo en fase de pilotaje, que brindará servicios complementarios para la intervención, a través de asistencia en lengua de señas chilena.

FASE 2. INGRESO:

En esta fase se realiza el encuadre de la intervención, y se inicia proceso de co-construcción del Plan de Intervención Individual (PII).

Será considerado como re - ingreso, a todos aquellos casos en que una mujer tenga una salida previa desde cualquier CDA, y vuelve a ingresar a la red de Casas de Acogida SernamEG, manteniendo un nivel de riesgo grave/vital, a partir de la violencia ejercida por parte de la misma persona o de otra distinta a la que motivó su primer ingreso.

Es necesario que una vez que se establece el ingreso de la mujer a la intervención, se realice el encuadre técnico y la revisión de sus expectativas a fin de trabajar y su ajuste en el marco del proceso de intervención del dispositivo. El objetivo de este encuadre es la formalización de los compromisos tanto de la mujer como del equipo técnico, estableciendo los acuerdos y proyectar las acciones del Plan de Intervención Individual, promoviendo de esta forma la participación activa de la mujer en el proceso. Se sugiere que este encuadre técnico quede registrado en carpeta.

Las mujeres que ingresan a CDA lo pueden hacer por vía judicial, Fiscalía[26], Direcciones Regionales o Nacional de SernamEG, así como por derivación desde algún dispositivo de atención SernamEG. En cualquiera de los casos, corresponderá efectuar una valoración del riesgo de la mujer, a partir de la cual se podrá evaluar técnicamente si corresponde a perfil de ingreso.

Al momento de ingreso de la mujer, se debe solicitar a la institución que efectúa la derivación, toda la documentación relevante con que se cuente. Ésta puede ser enviada vía correo electrónico, o bien, entregada en físico. En cualquier caso, es imprescindible contar con dichos antecedentes, los que deben adjuntarse a carpeta física de la Mujer.

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

A. Antecedentes de salud

Se debe chequear los antecedentes previos de salud con que cuenta la mujer y sus hijos/as a fin de conocer si alguno/a de ellos/as presenta alguna condición que requiera cuidado especial, se encuentre recibiendo tratamiento médico y administración regular de fármacos, o alguna otra indicación de manejo. Para ello

[26] Para todos los casos en que la mujer sea derivada desde Unidad Regional de Atención para Víctimas y Testigos (URAVIT), se debe recibir el documento de derivación que indique claramente el nivel de riesgo evaluado por dicha entidad. En caso de que esta información no sea proporcionada, se debe requerir por escrito a la brevedad. Si no corresponde a nivel de riesgo alto, deberá informarse a Fiscalía que no corresponde a los criterios de ingreso. Asimismo, para todos los casos en que a la mujer se le haya aplicado la Pauta Unificada de Evaluación Inicial de Riesgo se debe adjuntar en la derivación efectuada.

se debe solicitar a la mujer los documentos que acrediten dicha condición en caso de que contara con ellos, y señalar por escrito de los antecedentes que se indican en dicha documentación, así como de los antecedentes que la mujer refiera verbalmente.

En caso de que la mujer y/o sus hijos/as se encuentren con tratamiento farmacológico, se debe registrar cuáles son los medicamentos que se administran, así como los horarios en que éstos deben ser administrados. Se debe explicar claramente a la mujer, que es ella la responsable de cumplir con la prescripción médica respecto del tipo de medicamentos, la cantidad y la periodicidad con que deben ser ingeridos[27], tanto por la propia mujer, como respecto de sus hijos/as. En este último caso, será la mujer la responsable de procurar la correcta administración del tratamiento que deban seguir sus hijos/as. Lo anterior, se aplicará no sólo al tratamiento farmacológico, sino también, a la asistencia regular a controles médicos u otras prestaciones de salud que sean parte del tratamiento indicado por profesional de la salud.

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

Los antecedentes de salud de la mujer como de sus hijos/as corresponden a información de carácter personal y privada, por lo que no pueden ser dados a

[27] La administración de medicamentos será apoyada por el equipo del dispositivo de manera excepcional, cuando exista expresa indicación médica de proceder de esta manera.

conocer a otras personas residentes de la Casa de Acogida, o a personas externas, a excepción que ello sea debidamente autorizado por la mujer.

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

B. Antecedentes judiciales

Se debe procurar toda la información necesaria en relación a la existencia de Medidas Cautelares, Medidas de Protección u otra documentación referente a alguna causa en Tribunales[28]. Se debe despejar si la mujer se encuentra imputada por algún delito, y activar rápidamente la coordinación con Defensoría Penal Pública a fin de recabar antecedentes y brindar la información que resulte pertinente para la incorporación de perspectiva de género en la defensa de la mujer. Asimismo, se debe explicitar a la mujer que en esta circunstancia no es posible patrocinarla por el dispositivo SernamEG, no obstante, lo cual se realizarán todas las gestiones necesarias en orden a cautelar que reciba la asistencia jurídica requerida.

En caso de detectarse la necesidad de activar medidas judiciales en materias que no guarden relación con la situación de violencia que determinó su ingreso a Casa de Acogida, se debe establecer coordinación con la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ) correspondiente, señalando a la mujer que frente a dichas materias el

[28] Contar con los antecedentes jurídicos relevantes mencionados en este apartado es de responsabilidad de la Coordinación del Equipo Técnico, quien deberá gestionar su obtención directamente a través del abogado/a de la Casa en caso de que el dispositivo cuente con este recurso. Si la Casa no dispone de abogado/a dentro de su equipo, la Coordinación deberá gestionar la obtención de dichos antecedentes por parte de abogado/a de CDM, con el apoyo de la Encargada Regional respectiva.

procedimiento para la prestación de servicios jurídicos, indica que deben ser gestionados directamente a través de la CAJ.

Sin perjuicio de lo anterior, siempre y cuando se establezca la relación entre las causas en materias de familia y la situación de violencia que vive la mujer, como por ejemplo, el cuidado provisorio de los/as niños, niñas y adolescentes, medidas de protección de los/as niños, niñas y adolescentes, alimentos provisorios y divorcios culposos, se entregará a la mujer asesoría y/o representación jurídica en forma directa a través de abogado/a de CDM o CDA según se cuente con este recurso, sin mediación de la CAJ. Para dirimir la pertinencia de la participación de abogado/a de dispositivo, el equipo técnico de la CDA podrá solicitar apoyo técnico a la Encargada Regional en VCM de SernamEG que supervisa el dispositivo.

C. Documentos de identificación de la mujer y sus/hijos/as

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

Para el caso de mujeres y/o niños/as migrantes, se debe esclarecer si se encuentran o no en situación de irregularidad, caso en que se prestará la orientación e información necesaria para iniciar trámites de regulación de la misma. Se deberá considerar la necesidad de solicitar documentación a través de coordinación intersectorial para la provisión de la documentación necesaria, así como la necesidad de activación del Convenio con el Departamento de Extranjería[29] y apoyo de Oficina de Protección de Derechos (OPD) de SENAME en el caso de los niños/as.

[29] Este Convenio rige desde el 2009 y se encuentra actualmente en revisión por ambas partes. Con fecha 9 de abril de 2018, emana resolución Exenta N°1965, que dispone proceso de regularización extraordinaria de permanencia en el país, a personas extranjeras. Ello se enmarca en las nuevas políticas migratorias que pretenden dar paso a la Nueva ley de

Durante la fase de ingreso a Casa de Acogida, se debe determinar definitivamente la adecuación con los criterios de ingreso, verificando **que no presente** las siguientes situaciones:

- Consumo problemático de drogas o alcohol que no esté en tratamiento.
- Sintomatología asociada a algún trastorno de salud mental grave que implique una amenaza/riesgo para su integridad física y/o psicológica o la de otras personas al interior de la casa.
- Que la derivación de la mujer, por parte de Tribunales y/o Fiscalía, se produzca en el marco de una medida de protección hacia los/as hijos/as de la mujer y por tanto no contemple los criterios de ingreso definidos por SernamEG[30].
- Si la mujer anteriormente ingresó a CDA y el tipo de salida de ese proceso fue retiro, el caso deberá ser evaluado con la/el Encargada/o Regional VCM de SernamEG con el objetivo de evaluar el ingreso a otra Casa de Acogida, ya sea de la misma región u otra donde exista disponibilidad.

Ingreso de mujeres víctimas de Trata de Personas y/o Migrantes en Situación de Explotación[31]

Se debe señalar que en cualquiera de las Casas de Acogida a nivel nacional pueden ingresar mujeres afectadas por el delito de trata, o bien, mujeres migrantes en situación de explotación independientemente de la forma (sexual, laboral, servidumbre, entre otros), la nacionalidad de origen y la forma de ingreso al país. En este caso, la Casa de Acogida deberá entregar la orientación y otorgar la

Migraciones, ingresada el 4 de junio del año 2013 al Congreso para su tramitación, encontrándose actualmente en la cámara de diputados en el Primer Trámite constitucional.

[30] Ante estos casos se sugiere que puedan ser evaluados con el Consejo Técnico del Tribunal de Familia.

[31] Existe una Casa Acogida para mujeres vulneradas por la Trata y Migrantes en situación de explotación (Casa Trata) a nivel nacional y se ubica en la Región Metropolitana con capacidad para ingresar a 10 mujeres y es ejecutada en convenio con la Fundación EDUCERE.

residencia, debiendo coordinarse con otras instituciones para entregar la atención psicológica especializada que se requiere en estos casos.

Sin perjuicio de lo anterior, para todos los casos en que sea requerido, las Encargadas Regionales VCM respectivas deberán resguardar que exista coordinación entre los equipos de Casas de Acogida con el equipo profesional de la Casa Trata, a fin de apoyar técnicamente la intervención realizada, así como apoyar las coordinaciones para el traslado a la Casa de Acogida Trata en caso necesario.

Es importante que, las CDA, cada vez que reciban una mujer que sea víctima de trata, deberán informar a la Encargada Regional VCM, para definir en conjunto con Regionalista VCM Nivel Central, el debido traslado a la Casa Trata o a otra CDA[32], a fin de que se efectúe una evaluación y/o entrevista de despeje para determinar si ingresa al dispositivo. Lo anterior, a fin de resguardar que se tomen las medidas pertinentes para la protección inmediata de la mujer, atendida la existencia de riesgo para su seguridad.

Para la realización de la evaluación frente a la sospecha de encontrarse frente a un caso de trata de personas y/o migrantes en situación de explotación, el equipo de la Casa Trata de la Región Metropolitana podrá trasladarse para entrevistarse con la mujer y hacer una evaluación de despeje en conjunto con las profesionales de CDA (solo dentro de la Región Metropolitana), o bien establecer contacto telefónico o por videollamada con los mismos fines en caso de tratarse de una CDA en regiones, con el objeto de conocer si a partir del relato de la mujer u otros antecedentes, se observan indicadores de Trata. Cumpliendo dichos elementos se debe ofrecer el ingreso a la Casa Trata para atención psico-socio-jurídica y educativa.

[32] Sin perjuicio que ambas Casas sean los dispositivos que junto con la Región Metropolitana pueden recibir a mujeres víctimas de trata y migrantes en situación de vulneración, las mujeres que se encuentren en esta situación y que sean detectadas en dispositivos de otras regiones gestionarán el traslado al dispositivo especializado.

Las mujeres migrantes presentan un especial factor de vulnerabilidad y entendemos que son aquellas que se desplazan o se han desplazado a través de una frontera internacional o dentro de un país, fuera de su lugar habitual de residencia independientemente de: 1) su situación jurídica; 2) el carácter voluntario o involuntario del desplazamiento; 3) las causas del desplazamiento; o 4) la duración de su estancia[33]. La migración en Chile está regulada por el Decreto Ley N° 1094, de 1975, encontrándose a la fecha un Proyecto de Ley de Migración y Extranjería en el primer trámite constitucional en la Cámara de Diputados.

Atendida la realidad migratoria existente hoy en el país y con el propósito de enfrentar las distintas situaciones que se puedan presentar antes que el proyecto sea totalmente tramitado, el gobierno ha dictado diversas medidas administrativas a fin de modificar la actual normativa migratoria y facilitar algunos trámites como la regularización de la situación migratoria de miles de personas y la de flexibilizar algunos trámites contemplados en la norma vigente, como es la obtención de visas de ingreso, de trabajo y otros[34].

Las mujeres migrantes presentan múltiples necesidades, siendo una de las más sentidas la regularización migratoria, en cuyo caso la/os profesionales de Casa de Acogida deben coordinarse con el Departamento de Extranjería y Migración (DEM) dependiente del Ministerio del Interior y Seguridad Pública. En regiones, se deberá acudir a la respectiva Gobernación a realizar este trámite. Actualmente existe un Convenio entre el Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior y Seguridad Púbica[35], el que rige desde el año 2009.

[33] Organización Internacional para las Migraciones (OIM/IOM).
[34] Minuta: "Reforma migratoria y Política Nacional Migratoria y Extranjería", Ministerio del Interior y Seguridad Pública.
[35] Este Convenio rige desde el 2009 y se encuentra actualmente en revisión por ambas partes. Con fecha 9 de abril de 2018, emana resolución Exenta N°1965, que dispone proceso de regularización extraordinaria de permanencia en el país, a personas extranjeras. Ello se enmarca en las nuevas políticas migratorias que pretenden dar paso a la Nueva ley de Migraciones, ingresada el 4 de junio del año 2013 al Congreso para su tramitación, encontrándose actualmente en la cámara de diputados en el Primer Trámite constitucional.

Por otro lado, debemos entender y aprender del aporte cultural que supone trabajar con mujeres migrantes, considerando en nuestra intervención el crear o fortalecer las redes primarias de las mujeres, contactándolas, por ejemplo, con comunidades de connacionales que puede ser un espacio para favorecer la vinculación con sus pares y de ese modo facilitar la inserción de la mujer, no sólo al dispositivo, sino que apoyar su inclusión social. Por otro lado, la presencia de mujeres migrantes en nuestros dispositivos supone un desafío para los equipos el conocer y aprender de otra cultura, lo que obliga a que la intervención sea pertinente culturalmente. A partir de lo anterior, se sugiere a los equipos incorporar en sus actividades diarias o programadas, eventos especiales de significado político, social, cultural, religioso y/o festivo que sea significativo para las mujeres migrantes residentes en la Casa, en el diseño de su intervención, o en las actividades comunitarias de la Casa, con el propósito de formar vínculo, facilitar la intervención, y reforzar la comunidad cultural que favorezca la convivencia.

Por último, cada dispositivo, en el trabajo intersectorial deberá desarrollar conversaciones con las instituciones y comunidades de migrantes presentes en su territorio, que les permita contar con apoyo en el caso de requerirse intérprete. Será necesario que en proyecto de funcionamiento consideren, dentro de la distribución presupuestaria, recursos para responder a esta eventualidad[36].

Si la mujer por el contrario no desea ingresar y/o denunciar, se orientará al equipo de profesionales de la CDA, por parte del equipo profesional de la Casa Trata, sobre las acciones necesarias a realizar, considerando la especificidad de su situación. Resulta relevante contar con un Plan de Seguridad para su protección, incluyendo la solicitud de activación de llamada de emergencia para los casos de riesgo alto y/o vital. Por otra parte, si la mujer no desea ingresar a Casa Trata, pero sí efectuar la

[36] Si el Dispositivo cuenta con dicha asignación, podrá imputar el pago de honorarios por los servicios de intérprete. En su defecto, deberá consultar la disponibilidad de modificación presupuestaria.

denuncia, se pueden coordinar las acciones atingentes al Plan de Seguridad con profesionales de la Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos (URAVIT) regionales o locales.

Orientaciones para la implementación de la intervención psicosocioeducativa y jurídica

A. Intervención con las Mujeres

- **Diagnóstico**

El primer elemento a considerar dentro de la fase de intervención dice relación con el Diagnóstico Psicosociojurídico, el cual tiene como objetivo conocer las características principales de la mujer y su contexto.

Entre los aspectos importantes a profundizar se encuentran:

- Evaluar las dimensiones del problema y de los/as actores/as que participan.
- Evaluar antecedentes de los hijos e hijas y de las experiencias de violencia de género que ellos o ellas han vivido.
- Identificar los distintos tipos de recursos y factores protectores personales, familiares, comunitarios, económicos, con los que cuenta la mujer.
- Profundizar la evaluación de riesgo y tipos de violencia.
- Profundizar la historia de violencia y su desarrollo transgeneracional.
- Reconstruir los caminos o estrategias psicosociales y/o jurídicas intentadas anteriormente, sus resultados, motivos de fracaso o abandono.
- Co-construir un motivo de consulta y/o demanda en violencia de pareja contra la mujer.
- Aportar indicaciones para apoyo y fortalecimiento de la mujer en cada caso en particular.

- Profundizar en el ámbito sociolaboral, conociendo antecedentes respecto del nivel de estudios, capacitación, experiencia laboral, motivación e intereses, entre otros.

Se espera que se realicen entre 2 y 4 sesiones, contando con la participación del/a abogado/a en al menos una de ellas. Se deberá tener en cuenta en esta etapa, que de requerirse otras medidas cautelares o de protección u otras acciones judiciales, éstas deben gestionarse oportunamente.

- **Plan de Intervención Individual**

Luego, en base al diagnóstico y las expectativas de la mujer se co-construirá un Plan de Intervención Individual (PII), que contemple los objetivos y las acciones a desarrollar.

Los elementos mínimos que éste debe considerar son:

- Situación de violencia al ingreso.
- Objetivos de la intervención[37].
- Acciones a implementar para el logro de los objetivos en los distintos ámbitos psicosocial, jurídico y socio laboral.
- El plazo para implementar las acciones.
- En situaciones de mayor complejidad será posible aumentar el plazo máximo para el desarrollo de PII, lo que debe ser informado a la Encargada Regional de SernamEG y a la entidad ejecutora, para su aprobación.[38]

[37] Intervenciones ligadas al ámbito filial deben llevarse a cabo en función del PII de los/as niños/as.
[38] Es importante señalar que éste y otros aspectos técnicos en que se puedan observar diferencias de criterio por parte de la Entidad Ejecutora, ellos deben ser revisados en conjunto con la Dirección Regional a fin de resolver dichas diferencias a partir de un fundamento técnico.

- Debe considerar la complementariedad con la intervención abordada con los hijos e hijas.
- Se debe relevar el componente de participación de la mujer en todas las fases del PII, incluyendo su elaboración, implementación, seguimiento y evaluación al efectuarse la salida del dispositivo.

Se recomienda realizar una revisión mensual del cumplimiento del Plan de Intervención (Individual, Grupal como también hacia los hijos/as), con el propósito de ajustar la reformulación de sus contenidos, estrategias y tiempos estimados en caso de ser necesario, manteniendo el principio de respeto a la autonomía y toma de decisiones de cada mujer (Enfoque de Derechos Humanos).

Respecto al **período de intervención**, se debe considerar un tiempo de permanencia promedio de 6 meses, no obstante, el tiempo de intervención y por tanto de permanencia en la Casa podrá extenderse, considerando la situación particular de cada mujer. Sin embargo, se debe propender a que la permanencia de la mujer en Casa de Acogida sea lo más breve posible para permitir desarrollar una intervención de calidad, teniendo en cuenta que el objetivo a largo plazo será fortalecer el ejercicio de las autonomías para el desarrollo de un proyecto de vida libre de violencias.

Una vez co-construido el PII, se debe ejecutar lo planificado a través de atención psicosociojurídica individual como grupal, orientada a favorecer el la visibilización y desnaturalización de la violencia de género en su historia de vida, y los riesgos asociados. En este sentido, será fundamental el desarrollo de vínculos de colaboración – o sororidad- entre las mujeres que se encuentran en la CDA, para lo que la intervención grupal constituye una herramienta especialmente propicia.

- **Intervención Grupal**

El trabajo grupal permite el reconocimiento entre pares sobrevivientes, resignificando la propia historia de violencia a través del reconocimiento en el relato de otras, ampliando el repertorio emocional e interaccional, y el desarrollo de estrategias de autoprotección. Ello en tanto el espacio colectivo facilita visualizar los riesgos y las alternativas de salida a través del relato de sus compañeras. Por otra parte, propicia el desarrollo de lazos de confianza, empatía, y sororidad, así como aprendizajes de nuevas herramientas para avanzar en el proceso de recuperación y fortalecimiento de recursos personales y colectivos para salir de la violencia de género.

La intervención grupal debe estar en sintonía con los elementos identificados en la fase diagnóstica levantados en el ámbito de intervención individual, en congruencia con la identificación de elementos comunes que sirvan a la experiencia de resignificación colectiva. Así mismo debe considerar la posibilidad del ingreso de nuevas participantes en alguna fase del proceso, la que resulte más pertinente, considerando factores de similitud y diferencia que contribuyan a potenciar los beneficios de la experiencia para la colectiva.

La atención grupal puede implementarse en las modalidades de grupo terapéutico, talleres de formación – capacitación y grupos de convivencia, entre otros. El uso de dinámicas corporales puede permitir generar un ambiente de confianza, conexión con uno/a mismo/a y autocuidado emocional tanto para de los/as trabajadores/as del dispositivo como para las mismas mujeres[39].

Por otra parte, en esta etapa se evaluará de acuerdo a las características de cada mujer, la complementariedad de atención individual posibilitando así una intervención que profundice en aspectos individuales de acuerdo a sus características y necesidades.

[39] PNUD. (2017). *Informe de Evaluación Nacional: Capacitación de las duplas psicosociales de los dispositivos del programa de atención, protección y reparación en violencia contra las mujeres. Unidad de Violencia Contra las Mujeres*. Santiago: SernamEG.

- **Consideraciones acerca de la intervención jurídica**

En el ámbito jurídico, la atención considera la asesoría, acompañamiento y representación judicial, con el objetivo de proteger a la mujer. La atención jurídica se realiza preferentemente, de forma individual, sin perjuicio de modalidades grupales, con el objeto de promover derechos. Las acciones a desarrollar son:

1. Patrocinar a las mujeres de la CDA, mediante la presentación de demandas en las cuales se soliciten medidas cautelares en favor de la mujer y sus hijos/as. En aquellos casos en que los hijos/as sean víctimas de VIF, por haber sido afectados/as por la violencia vivida por sus madres, se espera la judicialización a través de una causa por Violencia Intrafamiliar.
2. Presentación de querella, luego de evaluar pertinencia, en todos los casos de violencia (labor que realizarán los/las abogados/as de los Centros de la Mujer o de las Casas). No se considerarán los casos en que la mujer la rechace, cuente con otro/a abogado/a u institución, haya desertado, no corresponde por materia (civil, laboral u otro) o la causa se encuentre en un estado procesal que hace imposible la presentación de una acción.

   Cabe señalar que cualquiera sea la razón del no patrocinio, incluso porque aún no ha sido entrevistada o falta que presente documentación, deberá constar por escrito, firmado por la mujer, el (la) abogado(a) y la coordinadora, dejando una copia en poder de la mujer y otra en su carpeta del PII.

3. Por otra parte, respecto a las medidas cautelares, es de suma importancia que el/la abogado/a procure su solicitud o renovación según sea el caso. Para ello, se requiere que los equipos de las CDA realicen la coordinación con los CDM en aquellas regiones donde no se cuenta con este recurso de manera

permanente. Para ello, el/la abogado/a del CDM respectivo, deberá coordinar con la Coordinadora de la Casa de Acogida la asistencia regular a dicho dispositivo, a fin de mantener informado al equipo del avance de las gestiones judiciales de las mujeres y se garantice, al menos una vez a la semana, una reunión personal con cada mujer con el propósito de mantenerla informada del avance y alcances de las gestiones judiciales que se están realizando.

4. En los casos es que se requiera asesoría judicial en otros temas el/la abogado/a deberá realizar la derivación a la institución que corresponda según el caso.

Privilegio de pobreza en la Atención Jurídica

Es necesario que los equipos técnicos de Casas de Acogida, tengan en cuenta el beneficio de privilegio de pobreza de las mujeres atendidas, el cual debe ser utilizado en las actuaciones judiciales para poder prevenir que éstas incurran en costas en este ámbito, toda vez que nos encontramos frente a presentaciones que tienen el sentido de justicia restaurativa.

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

Doctrinariamente, el privilegio de pobreza o beneficio de asistencia jurídica puede ser definido como "un beneficio establecido por la ley chilena para las personas de escasos recursos que les permite acceder gratuitamente a los servicios judiciales, a la atención letrada realizada por los abogados y a los servicios prestados por los demás órganos judiciales."

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

El certificado que lo acredita se debe acompañar en todas y cada una de las causas, que patrocine un/a abogado/da que represente intereses de una mujer atendidas por una CDA.

Tanto en la presentación de querellas como en las demandas, se debe incorporar una cláusula específica que invoque el privilegio de pobreza.

Tener presente que en aquellas causas iniciadas por abogados/as particulares que renuncien o les sea revocado el Patrocinio y Poder, así como también en aquellas que se inician por denuncia y se asume Patrocinio y Poder en audiencia, se debe tener especial cuidado de hacer presente al Tribunal que la representación de la mujer, se realiza conforme al mandato legal del artículo 20 de la Ley Nº 20.066 en los casos pertinentes y a la cláusula que establece el Privilegio de Pobreza en el artículo 600 del COT.

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

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

Es trascendental que él/la abogado/a que representa los intereses de una mujer atendida por una CDA tenga siempre presente, que independiente de las probabilidades de éxito de cualquier acción judicial desde el punto de vista procesal, debe considerar esta acción como parte importante de un proceso integral de reparación, de una mujer que ha sido vulnerada en sus derechos.

Tanto la perspectiva de género como el concepto de sanación a través de la justicia debe estar siempre presente en todas y cada una de las acciones judiciales, mirando nuestro quehacer en el ámbito legal como parte fundamental en la resignificación de la historia de violencia en la vida de las mujeres que son atendidas por profesionales de los dispositivos de SernamEG.

Evacuación de Informes en la Atención Jurídica

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

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

B. Orientaciones para el abordaje de situaciones complejas que pueden presentarse en el curso de la intervención

Es importante señalar que en el contexto de atención pueden presentarse situaciones que complejizan el proceso intervención, y que dicen relación particularmente con aquellas situaciones en que se pone en riesgo la integridad de una mujer en particular, de las demás personas que residen en la Casa de Acogida o bien, del equipo técnico profesional. Estas situaciones deberán ser evaluadas por

el equipo técnico y comunicadas a las Encargadas Regionales en VCM respectivas, quienes, a su vez, deberán informar oportunamente al nivel nacional.
Las situaciones complejas que a continuación se enuncian, podrían implicar la adopción de medidas como el Traslado de la mujer a otra CDA, podrían requerir poner término a la residencia de las mujeres en la Casa de Acogida (Retiro), o bien, podrían requerir de la implementación de acciones de coordinación con otros sectores para el resguardo de la seguridad de las mujeres y eventualmente sus hijos/as.

Para el caso de **Traslados y Retiros**, éstos serán abordados con mayor detalle en el apartado referido a los Tipos de salida del dispositivo.

Corresponderá solicitar a la Policía la i**nterposición de una denuncia por presunta desgracia**, toda vez que:

- Una mujer que ha informado que se ausentará de la Casa de Acogida y que el día señalado para su retorno no se presenta, desconociéndose su paradero.
- Que además de no presentarse, no establece comunicación con equipo de la Casa, ni responde a los intentos de comunicación por parte del Equipo.
- Que no se obtiene respuesta satisfactoria al establecer contacto con familiares, amigos/as u otros que la mujer haya señalado como personas a contactar en caso de emergencia.

Pese a que la policía considere que el plazo sujeto a la presentación de la denuncia debe contemplar 48 horas, la denuncia será interpuesta por la Coordinadora de la Casa de Acogida (o quien la reemplace en caso de no encontrarse en funciones) transcurridos 12 horas de cumplido el plazo en que se debía producir el retorno de la mujer y/o sus hijos/as.

Sin perjuicio que dado el plazo señalado se procederá a presentar la denuncia por presunta desgracia, paralelamente se deberán establecer todas las coordinaciones

que sean pertinentes para el resguardo de la mujer y/o sus hijos/as, entre otras, dar aviso a Fiscalía, así como establecer contacto con los proyectos de SENAME a los que se encuentren ingresados/as los/as hijos/as de la mujer que eventualmente pudieran tener acceso a otras fuentes de contacto para conocer su paradero, a fin de verificar que la mujer y sus hijos/as se encuentren fuera de peligro.

Se deberá informar de la situación ocurrida, y de las gestiones realizadas a la Encargada Regional respectiva, quien, a su vez, realizará reporte al nivel nacional, una vez haya tomado conocimiento de esta situación.

En caso que la mujer cuente con una condena que la obligue a pernoctar en un domicilio determinado, y éste es la Casa de Acogida, corresponderá dar aviso a Tribunales para informar de la salida y no retorno a la Casa. Es importante aclarar que el cumplimiento de las sentencias es de exclusiva responsabilidad de quien ha sido sentenciada o condenada, por tanto, la responsabilidad del equipo de la Casa se limita a informar los antecedentes que pudieran afectar el cumplimiento de la condena.

C. Intervención con Niñas y Niños[40]

El PII de la mujer, debe articularse y complementarse con la intervención de los/as hijos/as[41] ingresados/as a las CDA, resguardando que ésta se enmarque desde un enfoque de género.

En primer término, es preciso visibilizar que los hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia son también víctimas de violencia de género, bien sea porque son parte

[40] Se profundiza en los aspectos relevantes a considerar en la intervención con NNA en el Anexo protocolo de Intervención con NNA.

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

del sistema relacional en que el ejercicio de la violencia contra las mujeres ha sido naturalizado como parte de las pautas de crianza; porque además han sido directamente víctimas de maltrato y/o abuso por parte de quien ejerce violencia contra la madre; o porque ha sido la propia madre quien ha ejercido violencia en su contra.[42] Es importante hacer estas distinciones, pues a partir de ellas se deberá implementar las acciones que resulten más pertinentes como parte de la intervención con NNA[43].

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

A partir de lo anterior, se considera muy importante que se le entregue al niño/a al ingreso información sobre el dispositivo, explicándoles que se trata de un espacio de protección, con ambientes diferenciados para el grupo familiar y espacios colectivos, señalando las posibilidades de entretenimiento y estudio de acuerdo a su edad, etapa de desarrollo y manifestación de intereses.
Una de las primeras atenciones de la Casa con los niños/as es la primera acogida e intervención en crisis, a fin de proveer un encuadre que permita proporcionar estabilidad emocional y contención a través de la construcción de un espacio seguro y protegido.

Respecto al diagnóstico, si en la fase inicial se sospecha o se conocen antecedentes de maltrato y/o abuso por parte de quien ejerce violencia, y que motivó el ingreso a la Casa de Acogida, corresponderá realizar una derivación a algún proyecto

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

especializado de la red SENAME, y/o coordinarse con la red. Esto, a fin de articular las medidas de protección que sean necesarias, analizando en conjunto con los otros actores relevantes en materia de infancia presentes en el territorio, la pertinencia y/o necesidad de judicializar el caso. En este sentido, es importante señalar que la institución que se haga cargo de realizar una denuncia de la situación siempre deberá ser quien se encuentre en la mejor posición para hacerlo. Esto quiere decir que se deberá levantar una mirada técnica interinstitucional que logre integrar los elementos del contexto más amplio implicados en la violencia de género, para no fragmentar la intervención en función de NNA, por una parte, y mujeres por otra, entendiendo que no se trata de responder a intereses excluyentes sino más bien colaborar en pro de la mejor atención para la mujer y sus hijos/as. Asimismo, se debe tener presente que la ocurrencia de situaciones de vulneración de derechos en contra de NNA que se presenten mientras se encuentren en el dispositivo, y que constituyan delito, deberán ser puestas en conocimiento del sistema judicial[44].

La intervención con NNA estará a cargo de la Psicóloga Infantil[45] con apoyo de las Educadoras, y la Trabajadora Social. En este sentido resulta necesario intervenir en al menos dos niveles: respecto de los efectos de la violencia sobre las diferentes dimensiones de su desarrollo, así como respecto de cómo la violencia ha interferido en la dinámica relacional establecida entre madre e hijos/as.

En relación a los efectos de la violencia de género sobre NNA, es preciso señalar que no existe una respuesta única que se traduzca en síntomas o cuadros clínicos específicos de manera homogénea para todos y todas los NNA en esta situación, por

[44] En este punto es preciso atender a las consideraciones que se desprenden de la nueva Ley 21.013, que sanciona el maltrato a personas en situación especial (NNA, adulta/o mayor, persona con capacidades diferentes), Artículo 403 bis inciso segundo del código penal que señala lo siguiente: "El que teniendo un deber especial de cuidado o protección respecto de alguna de las personas referidas en el inciso primero, la maltratare corporalmente de manera relevante o no impidiere su maltrato debiendo hacerlo, será castigado con la pena de presidio menor en su grado mínimo, salvo que el hecho fuere constitutivo de un delito de mayor gravedad, caso en el cual se aplicará sólo la pena asignada por la ley a éste"

[45] En aquellos dispositivos que cuenten con dicho profesional. En caso contrario, será la psicóloga adulta quien asumirá este rol con el apoyo de las educadoras; procurando que las intervenciones especializadas en la materia, sean abordadas por las/os profesionales de la Red del territorio (P. Ej. Reparación, maltrato grave y abuso sexual, entre otras temáticas).

lo que será preciso considerar que no todos/as presentarán síntomas o conductas claramente identificables. En ello incidirán factores moduladores que permitan un mayor o menor grado de resiliencia, a partir de la presencia o ausencia de recursos y factores protectores. Parte de los síntomas o conductas asociadas a la experiencia de violencia de género incluyen dificultades a nivel físico, emocional, cognitivo, conductual y social. En tal sentido, será importante que se levante durante la fase diagnóstica, información relativa a los indicadores de maltrato y/o abuso y las esferas que se ven más afectadas, pues en función de esto se orientará el tipo de intervención que puede implementar la Casa o definir si es pertinente que el niño o niña sea derivado a un programa de atención especializada.

Respecto de los efectos de la violencia de género sobre el vínculo madre-hijo/a, es importante relevar que en este contexto se ha instalado en mayor o menor grado, la naturalización de pautas de dominación y abuso de poder por parte de quien ha ejercido violencia en contra de la madre, modelizando esta pauta de interacción a partir de la relación instalada entre las figuras marentales y parentales. En este contexto se han visto afectadas seriamente las capacidades de satisfacción de las necesidades de protección y seguridad de NNA. De este modo, la intervención buscará apoyar a las mujeres a visibilizarlo y a identificar las necesidades de acompañamiento para reestablecer los vínculos de manera satisfactoria, a través de la identificación de recursos protectores personales y de las redes de apoyos externas que sea preciso activar. Para intervenir en este aspecto se debe hacer presente que no se trata de culpabilizar a la madre haciendo un juicio de su rol protector, entendiendo que el impacto de la violencia de la que ha sido víctima la mujer ha restringido seriamente sus posibilidades de agencia en este sentido, sino más bien buscar los apoyos pertinentes para fortalecer y acompañar este proceso, especialmente en momentos de crisis.

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

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

En el ámbito de intervención jurídico, y respecto de las acciones judiciales que deben activarse en caso de detectarse situaciones de maltrato constitutivas de delito, se debe tener presente que como lo estipula la ley Nº 19.927, los hechos de maltrato infantil constitutivo de delito corresponden a[46]:

- **Agresión sexual**, en cualquiera de sus formas (violación, estupro, abuso sexual, sodomía, exposición a niños/as a actos de significación sexual, y pornografía infantil).

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

- **Maltrato físico grave** que implica el compromiso de la integridad física y psicológica a causa del ejercicio de violencia extrema.

Y que los criterios médicos- legales consideran:

- Lesiones graves: cuando causan enfermedad o incapacidad de 31 días o más de duración.
- Lesiones menos graves: cuando la enfermedad o incapacidad sea de más de 15 días y menos de 31, considerando además la calidad de las personas y circunstancias del hecho.
- Maltrato Psicológico: sólo es constitutivo de delito en el contexto de violencia intrafamiliar (VIF), como se define en la Ley Nº 20.066, artículo nº 5 (definición de VIF) y artículo nº 14 (delito de maltrato habitual).

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

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

- Derivaciones y coordinaciones con CAJ, en materias de familia[47] relativas a Régimen de relación directa y regular, derecho de alimentos, cuidados personales, y con OPD, en cuanto a medidas de protección por vulneración de derechos.

[47] Recordar que la derivación y coordinación con la CAJ también aplica para casos en materia laboral y civil.

En aquellos casos en los que el equipo detecte una grave vulneración de derechos y maltrato hacia niños y niñas en las casas de acogida, deberá poner en conocimiento del organismo competente la situación.

Deberán primero comunicar a la madre que frente a la grave vulneración[48] de sus hijos/hijas, el equipo deberá iniciar los procedimientos legales y derivaciones correspondientes, resignificando este proceso como una posibilidad de apoyo para mejorar las relaciones que ha establecido con sus hijos/as y fortalecer sus competencias bien tratantes en materia de crianza, promoviendo con ello la no reproducción de estereotipos y roles de género tradicionales que propicien la inequidad.

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

- Evaluar si se trata de un caso de negligencia o dificultades en la implementación de pautas de crianza que puedan ser trabajadas a través de la intervención con la mujer en habilidades marentales y roles de cuidado de sí misma y sus hijos e hijas.
- Evaluar posibilidad de derivar a OPD y actuar coordinadamente, para reforzar la intervención con la mujer.
- Brindar todos los recursos que estén en las posibilidades del equipo de la CDA para la realización de gestiones con la mujer y emisión de informes de intervención, ya sean para ellas o para sus hijos e hijas.

Junto a las situaciones que revisten carácter de vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes que permanecen las Casas de Acogida descritas más arriba, refiere a las acciones que deben adoptarse en caso de que la mujer que

[48] Entendiendo esto como situaciones de abuso sexual, lesiones físicas de carácter grave u otros.

ingresa al dispositivo junto a sus hijos e hijas, se ausente del mismo dejando a los niños/as en dependencias de la Casa.

Al respecto, se debe tener presente que mientras la madre cuente con los cuidados personales ella es la adulta responsable, y no procede que esta responsabilidad sea asumida por alguna persona del equipo técnico profesional, ni por alguna otra mujer que resida en la Casa de Acogida.

Excepcionalmente y en caso de que una mujer deba ausentarse de la Casa por razones de fuerza mayor como, por ejemplo, para realizar un viaje en el contexto de búsqueda de trabajo, acudir a una atención de salud, u otra situación que lo justifique, los hijos/as de una mujer podrán quedar al cuidado del equipo de Casa de Acogida u otra mujer residente, previa planificación que permita organizar esta contingencia e informar a Tribunales de Familia cuando exista una Medida de Protección.

Si la ausencia de la madre dejando a sus hijos/as en la Casa de Acogida se produjera de manera intempestiva, sin planificación previa o pese a que se le haya señalado a la mujer la no procedencia de que su hijo o hija quede al resguardo del equipo o alguna mujer residente, se deberá informar a Tribunal de Familia, a fin de que éste disponga las medidas que sean pertinentes para su protección.

Cualquiera de las situaciones expuestas, debe ser informada a la respectiva Encargada Regional en VCM, a fin de requerir orientación y apoyo para la coordinación intersectorial con la red SENAME, Tribunales y/o Policías según corresponda, así como respecto de la interposición de una denuncia por presunta desgracia acorde al procedimiento referido en el apartado de situaciones complejas que pueden presentarse en el curso de la intervención, si el paradero de la madre se desconoce, y se sospecha que la mujer pudiera encontrarse en situación de riesgo.

Lineamientos para resguardar la Calidad de la Intervención en dispositivos residenciales

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

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

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

- Considerar que todas las mujeres, niños y niñas, son iguales ante la ley y tienen sin distinción, derecho a igual protección[49].

- Respeto por el derecho y la libertad de pensamiento, de conciencia y religión, y su expresión tanto en público como en privado[50].

- Considerar que toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección del mismo y a la protección ante el desempleo[51].

[49] Artículo 7, Declaración Universal de Derechos Humanos. Asamblea General de las Naciones Unidas en París, el 10 de diciembre de 1948.
[50] Artículo 18, ídem.
[51] Artículo 23, ídem

- Garantizar un nivel de vida adecuado en la CDA que asegure a las mujeres y sus hijos/as, la salud y el bienestar, a través de acciones propias o de terceros. En especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios[52].

- Favorecer la modificación de los patrones socioculturales de conducta de hombres y mujeres, con miras a alcanzar la eliminación de los prejuicios y las prácticas, basadas en la idea de la inferioridad o superioridad de cualquiera de los sexos, o en funciones estereotipadas para mujeres, niños y niñas[53].

- Promover la igualdad de derechos en la esfera de la educación, considerando acceso a programas de estudios, eliminando conceptos estereotipados de los papeles masculino y femenino en el trabajo socioeducativo que se realiza en la Casa de Acogida, y gestionar entrega de material informativo específico sobre salud y bienestar familiar.[54]

- Gestionar acciones para la adecuada atención médica en condiciones de igualdad de acceso a servicios de atención, incluyendo el embarazo, parto y la nutrición saludable para el desarrollo.

- Considerar que las mujeres pertenecientes a pueblos indígenas gocen de los derechos humanos y libertades fundamentales sin obstáculos y discriminación, reconociendo y protegiendo sus valores y prácticas sociales, culturales, religiosas y espirituales propios, tomado en cuenta los problemas que atraviesan tanto colectiva como individualmente[55].

[52] Artículo 25, ídem
[53] Artículo 5, Convención sobre la eliminación de todas las formas de Discriminación CEDAW. Asamblea Gral. En su resolución 34/180, 1979.
[54] Artículo 10, ídem.
[55] Artículo 5, Convenio 169 sobre Pueblo Indígenas y Tribales. Conferencia Gral. De la OIT en su septuagésima sexta reunión.1989.

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

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

- Tener en cuenta la situación de vulnerabilidad respecto de la violencia que pueden sufrir las mujeres en razón de su pertenencia a pueblos indígenas, ser migrante, refugiada o desplazada. Asimismo, se deberá tener especiales cuidados cuando las mujeres se encuentren embarazadas, en situación de discapacidad, sean personas mayores y/o se encuentren en situación económica desfavorable[56].

Se debe tener siempre presente que, si bien el ingreso a un dispositivo residencial implica la interrupción de la situación de violencia, conlleva también la experiencia de separación del medio familiar y comunitario de la mujer y los/as hijos/as que ingresan con ella. Esta experiencia implica acentuar la sensación de desarraigo, que, sumado a las consecuencias de la experiencia de violencia, afecta sin dudas el bienestar biopsicosocial de mujeres y niñas/os. En este contexto, se hace necesario tomar las medidas que faciliten la inserción en la vida comunitaria de la Casa, y que contribuya en definitiva a adaptarse a este nuevo escenario de manera paulatina.

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

Este proceso de adaptación debe sostenerse a través de un proceso de acompañamiento que implica el desafío de alcanzar un equilibrio entre el establecimiento de acuerdos de convivencia que resguarden la seguridad y el bienestar en comunidad, y el respeto a la diversidad de sus habitantes, así como de las autonomías de las mujeres. En este sentido, es de suma importancia que el equipo de la CDA, tenga conciencia de sus prácticas y discursos respecto a las relaciones de género y de poder, de modo de no replicar patrones asociados a conductas que reproduzcan el sistema patriarcal que propicia el ejercicio de la violencia contra las mujeres.

Para el establecimiento de la regulación de la convivencia interna cada dispositivo Casa de Acogida debe elaborar un Protocolo de Convivencia considerando las orientaciones técnicas dispuestas en el documento **Orientaciones Técnicas para la elaboración de Protocolos de Convivencia Casas de Acogida**. Este documento busca facilitar la adaptación de las mujeres y sus hijas/os, contribuyendo al bienestar biopsicosocial de todos los habitantes de la Casa, mediante el establecimiento de acuerdos que regulen la convivencia al interior del dispositivo.

FASE 3. SALIDA:

Esta fase refiere a todas las acciones que deben implementarse al momento de efectuarse la salida de la mujer y sus hijos/as del dispositivo residencial, lo que determina el término del proceso de atención psicosociojurídica directa tal y como se brinda durante las dos fases anteriores en que la mujer y eventualmente los hijos/as que con ella ingresen, reciben mientras permanecen residiendo dentro de la Casa de Acogida. Antes de gestionar la salida de la mujer de la Casa de Acogida, es primordial que se proceda a la activación o solicitud de ampliación del Servicio de Emergencia que brinda el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT) en

VCM (Fono 1455), para todas las mujeres cuya evaluación de riesgo a la salida se alto y/o vital. Junto con ello, es relevante compartir la información de la oferta programática que tiene SernamEG en el territorio al cual se traslada, sea esta información de la Unidad VCM, como también de los otros programas que están en el territorio de las Áreas de Mujer y Trabajo, Sexualidad y Maternidad y Participación Política.

El tipo de salida que se efectúa depende de la situación específica que determina la salida del dispositivo. A continuación, se especifican los tipos de salida que pueden efectuarse:

- **Evaluación a la Salida**

Al efectuar la salida del dispositivo, **independiente del tipo de salida que aplique, se deben evaluar el nivel de logro alcanzado de los siguientes criterios:**

- ➢ Se observa disminución de los niveles de riesgo y violencia presentados al ingreso.
- ➢ Se observa una disminución o alivio sintomático de los síntomas depresivos, ansiosos u otros asociados a la violencia vivida, presentados al ingreso.
- ➢ La mujer aumenta su conciencia de riesgo y gravedad de la violencia vividas.
- ➢ Fortalecimiento de las redes sociales de apoyo. La mujer cuenta con redes primarias y/o secundarias que pueden brindarle apoyo.
- ➢ Se observa una mayor capacidad de problematizar la violencia en contexto de pareja o expareja, como parte del continuo de violencias contra las mujeres.

Cada criterio se debe evaluar según los siguientes parámetros:

Tabla Nº2: Criterios de Evaluación del proceso de Intervención

Criterios a considerar para evaluar proceso de intervención	Logrado	Medianamente Logrado	No Logrado
Criterio 1: Se observa disminución de los niveles de riesgo y violencia presentados al ingreso.	La evaluación de riesgo a la salida indica que han disminuido de manera sustantiva en relación al ingreso (Riesgo inicial o medio) por lo que es posible que la mujer salga del dispositivo. La mujer cuenta con un lugar de residencia a su salida en condiciones de seguridad.	La evaluación de riesgo a la salida indica que éste ha disminuido de forma moderada en relación al ingreso (Riesgo medio), por lo que la salida de la mujer del dispositivo deberá evaluarse en función de la activación efectiva de otras medidas de protección complementarias. La mujer cuenta con un lugar de residencia a su salida en condiciones de	La evaluación de riesgo a la salida indica que éste es de carácter grave y/o vital (mantiene riesgo detectado al inicio). No se vislumbran alternativas de residencia alternativas a la permanencia en el dispositivo, o bien, las alternativas disponibles implican que la mujer se exponga a la persona que ejerce violencia. (habita el mismo entorno comunitario, frecuenta los mismos espacios, la

		seguridad.	persona que ejerce violencia se encuentra en conocimiento de su ubicación). No se recomienda su salida del dispositivo.
Criterio 2: Se observa una disminución o alivio sintomático de los síntomas depresivos, ansiosos u otros asociados a la violencia vivida, presentados al ingreso.	De la apreciación clínica de la mujer, se observa mejora en la presentación de sintomatología y existe un correlato en la apreciación subjetiva que la mujer realiza respecto de percepción de mejora.	La observación clínica de la mujer indica que aún se presenta sintomatología, pero su impacto no interfiere de manera significativa en la percepción de bienestar de la mujer y el correlato de lo observado por parte del equipo técnico.	De la apreciación clínica no se observa mejora sustantiva respecto de la presentación inicial de sintomatología. No existe percepción de mejora subjetiva por parte de la mujer. Inclusive podría indicar que se siente peor.
Criterio 3: La mujer aumenta su conciencia de riesgo y gravedad de la violencia vividas.	La mujer identifica que la violencia vivida que motivó su ingreso al dispositivo existía factores asociados a riesgo grave y/o vital, por lo que confirma la pertinencia de haber ingresado a un sistema	La mujer comprende la pertinencia de su ingreso a sistema residencial para su protección, y visualiza algunos factores de riesgo que podrían incrementar su situación de riesgo en un nivel	La mujer no logra visualizar el riesgo en que se encuentra, producto de la violencia vivida. Mantiene su relación con la persona que ejerce violencia o se mantiene vinculada a personas o espacios que podrían

	residencial para su protección. Junto con ello, logra identificar factores de riesgo asociados que le permiten elaborar un plan de seguridad para su protección.	básico, o al menos aquellos que son indicadores de riesgo alto y/o vital.	facilitar este contacto.
Criterio 4: Fortalecimiento de las redes sociales de apoyo. La mujer cuenta con redes primarias y/o secundarias que pueden brindarle apoyo.	La mujer cuenta con redes primarias y secundarias que le presten apoyo a la salida del dispositivo.	Si bien identifica algunas redes de apoyo primarias, éstas son escasas y el apoyo efectivo es limitado. Pese a ello, el trabajo interventivo para su re vinculación permite enlazarla con redes primarias y algunas redes secundarias que le brinden apoyo básico para la restitución de derechos sociales.	Se observa dificultades importantes para identificar redes de apoyo efectivas, y el trabajo para su re vinculación es insuficiente. De efectuarse la salida del dispositivo, la mujer no se encuentra vinculada con redes de apoyo básicas.
Criterio 5: Se observa una mayor capacidad de problematizar la violencia en contexto	La mujer identifica que violencia en contexto de pareja o ex pareja vivida es parte de un	Si bien identifica algunos aspectos de la historia de violencia como parte del continuo	Se identifican dificultades importantes para vincular la experiencia de la historia de violencia en

de pareja o ex pareja, como parte del continuo de violencias contra las mujeres.	continuo de violencias contra las mujeres basada en el género. Se observa una modificación en la re significación de la historia de violencia y de los estereotipos de género que la mantienen.	de las violencias contra las mujeres, se observa que aún persiste un relato en el que se normalizan algunos aspectos de la violencia.	contexto de pareja o ex pareja como parte del continuo de violencias contra las mujeres, basada en el género.

Fuente: Unidad Nacional VCM, SernamEG 2020

Tipos de salida

1. Egreso

Considerando que el foco de la intervención en Casa de Acogida es la protección de la mujer que se encuentra en situación de riesgo alto y/o vital, y en función de los criterios establecidos para la evaluación de la salida de las mujeres, para realizar el egreso el cumplimiento de los criterios señalados sólo podrá ser efectuado si el

resultado de la evaluación de salida indica que los criterios alcanzaron los parámetros **Logrado** o **Medianamente Logrado**. **Un egreso se considerará como *favorable*, cuando los niveles de cumplimiento del PII correspondan a moderados y satisfactorios en la evaluación.**

Asimismo, y en relación a los **niveles de cumplimiento de los objetivos del Plan de Intervención Individual**, se deberá dar cuenta de los resultados obtenidos, justificando el nivel de cumplimiento alcanzado[57] de acuerdo a los siguientes criterios:

Tabla Nº 3: Criterios de Evaluación PII

Criterios a considerar para evaluar cumplimiento de los objetivos del Plan de Intervención	
Cumplimiento Mínimo	Se cumplen los objetivos mínimos trazados en el PII, que permiten establecer que existió una mejora en la situación de la mujer al momento de su salida respecto de su situación de entrada al dispositivo, considerando el logro de los criterios mínimos indispensables para efectuar el

[57] Esta información se completa en el instrumento de registros Ficha de Salida.

	egreso de la mujer.
Cumplimiento Moderado	El nivel de cumplimiento de los objetivos del PII es parcial. Si bien no se alcanzan todos los objetivos formulados, se observa una mejora en la situación de la mujer, una vez concluido el proceso de intervención implementado.
Cumplimiento Satisfactorio	Se han alcanzado la totalidad de los objetivos planteados o la mayoría de éstos. Como resultado de ello, la mejora en la situación de salida de la mujer es sustantiva en relación al momento de su ingreso.

Fuente: Unidad nacional VCM, SernamEG, 2020

Es importante señalar que para el egreso de la mujer, se deben acompañar gestiones de soporte que permitan sostener la salida en condiciones de seguridad, vinculación a redes de apoyo primarias y/o secundarias y acciones para facilitar el acceso a oportunidades de desarrollo para la empleabilidad, formación y/o capacitación, habitabilidad y seguridad social, entre otros elementos o factores protectores que proporcionen una estructura de soporte al inicio de un proyecto de vida independiente libre de violencias.

Para proceder al egreso de la mujer, se debe delinear un Plan de Egreso como etapa final dentro del Plan de Intervención Individual, que defina objetivos por área a desarrollar, acorde a las necesidades particulares de la mujer.

Dimensiones a considerar en la evaluación de criterios para el Egreso

Dentro de los criterios de evaluación de la salida por egreso de las mujeres en intervención en Casas de Acogida, se debe considerar el abordaje de dimensiones que guíen la decisión técnica que determinará el egreso. Estas dimensiones, en conjunto con los criterios de evaluación presentados, tienen el propósito de contribuir a la estandarización de los procedimientos de evaluación de egreso de las mujeres al concluir el proceso de intervención. Sin perjuicio de ello, no debe perderse de vista que estas dimensiones adoptarán diferentes expresiones según el caso de cada mujer en particular, entendiendo que cada proceso de intervención y proyección de egreso debe responder a las necesidades de cada mujer.

- **Valoración de Riesgo.** Para el caso de los dispositivos Casa de Acogida, en tanto se trata de un dispositivo residencial para su protección, el ingreso de la mujer implica la interrupción de los episodios de violencia. En este sentido resulta fundamental evaluar cómo se trabajó la adherencia a la intervención y el trabajo vincular entre la mujer y el equipo de atención directa.

  Es importante visibilizar los cambios operados en el contexto del trabajo abordado en la intervención, respecto del aumento de la conciencia de género y fortalecimiento de las autonomías, así como la disminución de los niveles de aislamiento y la densificación de redes. Se debe tener presente que el trabajo de intervención incide sobre el fortalecimiento de factores protectores apuntando a movilizar recursos que permitan a la mujer salir de la situación de violencia que determinó su ingreso al dispositivo. Se debe tener presente, asimismo, que existen factores de riesgo asociados al ejercicio de la violencia que operan fuera del alcance de las variables que es posible controlar por parte de la intervención, particularmente respecto de la intervención realizada en Casas de Acogida, en tanto la modalidad residencial permite brindar un espacio que facilita la interrupción inmediata de la violencia. En este sentido, será fundamental tener presente que cualquier intervención en

violencia contra las mujeres debe comprenderse como una intervención en red.

Se hace necesario mencionar en este punto, el papel fundamental que tuvo para el logro de este objetivo la intervención coordinada de la triada psico socio jurídica: en ésta, se espera haber realizado un trabajo interdisciplinario en el que la mujer haya logrado espacios de protección que le habrán permitido transitar reconociéndose como víctima de violencia para luego posicionarse como sobreviviente de violencia. De esta manera, se espera haber implementado una coordinación directa entre la/el abogada/o, la dupla psicosocial y la mujer, obteniendo como resultado esperado, el desarrollo de estrategias eficientes para la re significación de la violencia y el asentamiento de las estrategias de protección que comenzaron a trabajarse a partir de su ingreso y permanencia en la Casa.

- **Alivio sintomático o disminución de los síntomas depresivos, ansiosos y/o angustiosos:** Refiere al alivio de síntomas que aquejaban a la mujer y que emergieron en las primeras entrevistas. Entre éstos pueden destacarse: síntomas depresivos como tristeza, desgano, angustia, desesperanza, trastornos del sueño, dificultad de memoria y concentración, alteraciones de la conducta alimentaria, incapacidad para tomar decisiones, miedo generalizado, Trastorno por Estrés Postraumático, entre otros. El alivio sintomático, se relaciona, con la posibilidad de re significación de los episodios de violencia en un espacio y clima de acogida y aceptación, así como de la percepción de que pueden hacer algo por cambiar su situación vital. Es importante evaluar el resultado de las gestiones de coordinación realizadas, a fin de vincular a la mujer con atención especializada en salud mental, en caso de que se hubiera requerido atención psiquiátrica para tratamiento farmacológico. Asimismo, si los síntomas descritos se encontraban asociados también a trastornos derivados del consumo

problemático de alcohol y/o drogas, evaluar el resultado de las acciones de coordinación implementadas entre otros, con SENDA[58].

- **Cambio en la dinámica relacional.** Esta dimensión es relevante para el trabajo de la historia vital de la mujer, identificando factores protectores y de riesgo que sea importante visibilizar durante la intervención, y proyectando la futura salida de la mujer, considerando que, a partir de este momento, retomará la relación con su entorno próximo, a bien, generará nuevas relaciones.

  En términos generales, esta dimensión apunta a evaluar la capacidad de las mujeres de establecer relaciones más igualitarias, en las que se respeten sus necesidades, así como ser capaces de identificar riesgo, desplegar conductas de autoprotección y establecimiento de límites en las relaciones interpersonales y de pareja en particular. Es importante consignar que esta dimensión resulta significativa en la medida en que es un objetivo de más largo alcance y que requiere de la ejercitación del establecimiento de dinámicas no abusivas.

- **Fortalecimiento de las autonomías, empoderamiento y conciencia de género.** Este proceso conlleva la toma de conciencia de la asimetría de las relaciones de abuso, de los roles de género que se actualizan en las dinámicas relacionales y de la posibilidad de cuestionar roles y prácticas naturalizados. Implica la toma de conciencia de los recursos personales y factores protectores y cómo éstos se encontraban invisibilizados en la mantención de la relación abusiva. Asimismo, incluye la mayor visibilización de los recursos sociales y de redes existentes que la mujer puede activar en pos de su bienestar.

[58] Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (**Senda**)

Como resultado del abordaje de esta dimensión, se espera que las mujeres se encuentren en mejor posición de desplegar una actitud de mayor protagonismo para iniciar un proyecto de vida autónomo, y adquieren un mayor control y poder. En este ámbito, será relevante evaluar el resultado de las gestiones de coordinación que pudieron activarse para promover el acceso de la mujer, a los bienes y/o servicios relacionados con derechos sociales básicos, así como oportunidades de formación y/o capacitación que ahora, al momento de su salida del dispositivo, le permitirán fortalecer sus recursos personales, y densificar su red de apoyo.

Dentro de las gestiones esperadas para la realización del egreso, se debe asegurar mínimamente:

- **Contar con un espacio residencial seguro donde la mujer se instale a su egreso de la Casa.** Es fundamental verificar que la mujer cuenta con un lugar donde ubicarse, para lo que el equipo habrá confirmado si la salida se producirá al domicilio de la red de apoyo y si esa solución será de carácter transitorio, con el propósito de apoyarla en la gestión de una solución de más largo plazo, incluyendo la aplicación del Convenio Minvu-SernamEG vigente.
- **Gestión de medidas para su protección**. Se debe corroborar la vigencia de medidas cautelares con que cuenta la mujer para solicitar su renovación o bien, gestionar su solicitud. Dentro de estas medidas debe considerarse la elaboración de un Plan de Seguridad trabajado en conjunto con la mujer, y en base a los elementos abordados en el curso del proceso de intervención.
- **Identificación de redes de apoyo.** Se debe establecer contacto con las personas y/o instituciones identificadas como potenciales de redes de apoyo, en conjunto con las mujeres. Este trabajo debe ser cuidadosamente abordado por la dupla psicosocial, con el propósito de verificar la estructura de soporte que hará sostenible el egreso.
- **Verificar situación de la pareja o ex pareja de la mujer**. Se debe identificar si se encuentra privado de libertad o bien, existen condiciones de seguridad efectivas en el barrio o entorno donde vivirá la mujer después de

egresar. En función de estos antecedentes deben gestionarse las medidas para la protección judicial que sean pertinentes.

- **Referenciación a un Centro de la Mujer.** Una vez egresada de la Casa de Acogida la mujer deberá ser vinculada a un Centro de la Mujer[59] más cercano al domicilio donde vivirá, para continuar con su intervención de forma ambulatoria y para seguir avanzando en su proceso de autonomía en los distintos ámbitos. Para formalizar esta derivación, se deberá adjuntar vía correo electrónico, la Ficha de Salida y los Anexos Reporte de Intervención y Eje Género, asociados a este instrumento de Registro.
- **Coordinación intersectorial con entidad derivadora.** Por último, es importante señalar que todo egreso de la Casa de Acogida debe ser informado, coordinado y trabajado en conjunto con la entidad que solicitó o gestionó su derivación, entre estos: URAVIT o Fiscalía correspondiente, Tribunales de Familia, SernamEG u otra institución de la Red[60].

2. Traslado

Otra salida del dispositivo corresponde al traslado a otra Casa de Acogida, por motivos de seguridad y protección, ya sea dentro de la misma región u otra y debe implementarse cuando:

- Permanecer en la Casa de Acogida implica un riesgo para la seguridad de la mujer, ya que la persona que ejerce violencia conoce la ubicación del dispositivo o bien, la localidad es tan pequeña, que implica un riesgo para ella intentar reconstruir su proyecto de vida en el mismo lugar.

[59] O a un Centro de Violencia Sexual (CVS) en caso de que fuera pertinente.
[60] Toda mujer que egrese debe ser derivada a otras instituciones, según sus necesidades. Por tanto, se han de contemplar en esta etapa entidades tanto públicas como privadas que pudieran dar continuidad a la intervención de la Casa, ya sea en el ámbito de inserción social, reparatorio u otro.

- La pareja actual o anterior ha identificado la comuna donde los hijos e hijas asisten al colegio u otro establecimiento educativo.
- La mujer cuenta con redes primarias o secundarias efectivas en otra comuna o región. Estas redes deben ser previamente evaluadas antes de gestionar el traslado.
- Se presentan situaciones de riesgo dentro de la Casa de Acogida, asociados a temas de convivencia, donde el traslado de una mujer podría facilitar el restablecimiento del buen clima de convivencia al interior del dispositivo.

Para proceder a efectuar una salida por Traslado, se debe resguardar:

- **Asegurar la participación de la mujer para la realización del traslado.** Para realizar un traslado es necesario que la mujer sea partícipe de esta salida y conozca los alcances y motivos de esta decisión. En los casos de traslado, se debe gestionar un proceso coordinado para el traspaso de la información. En este sentido resulta fundamental dar a conocer claramente a la mujer, los motivos de seguridad que justifican esta medida, con el objetivo de ayudarla a visibilizar la situación de riesgo, a fin de que pueda validar por sí misma esta alternativa.

- **Asegurar la coordinación con la región de destino.** Se debe considerar la realización de al menos una llamada telefónica además del envío del correo electrónico con toda la información pertinente para el traslado de la mujer (copia de ficha de ingreso, copia del PII, copia de causas judiciales de haberlas, copia de la ficha de traslado, otros pertinentes), -y en condiciones óptimas una video llamada entre ambos equipos-, con la finalidad que al ingresar la mujer al nuevo dispositivo, éste cuente con toda la información y de primera fuente, para aclarar dudas y continuar con la intervención.

Se debe considerar que al momento del traslado pueden existir hechos judicializados por violencia y que la causa continúe en la abogada de CDA de origen (o CDM en caso de que el dispositivo no cuente con abogado/a) dada la competencia de los tribunales. En este caso el patrocinio de dicha causa estará en manos de la Abogada/o del dispositivo de origen, quien se coordinará con el abogado o abogada del dispositivo de destino, esta última colaborará con el/la abogado/a patrocinante, indicando aquellas presentaciones que requiera, propiciando el contacto con la mujer, respecto a las acciones judiciales que se deban realizar.

- **Rol de la Dirección Regional.** Es importante señalar que toda salida por Traslado debe ser debidamente autorizada por cada Dirección Regional, tanto la que efectúa el traslado como la que recibe a la mujer, y se entiende que éste debe ser programado, a menos que se trate de una situación cuyo riesgo amerita que se produzca a la brevedad posible por razones de seguridad.

- **Disponibilidad de antecedentes de traspaso interregional.** La programación de la salida por Traslado debe resguardar el cumplimiento del procedimiento de traspaso de información y documentación referida al proceso de intervención llevado a cabo con la mujer, durante su permanencia en el dispositivo desde el cual se traslada. Una vez que la región que recibe la solicitud de aceptación de traslado tendrá un plazo máximo no superior a los 5 días hábiles para emitir formalmente una respuesta, fundamentada técnicamente y a través de correo electrónico con copia al/la regionalista respectivo/a de la Unidad Nacional VCM.

- **Responsabilidad de liderazgo en la gestión del traslado**. En todo traslado, la responsabilidad de su gestión es del dispositivo de origen. Sin perjuicio de ello, y para el apoyo de este traslado se debe coordinar con las otras instituciones de la red particularmente aquellas que hicieron la derivación de la mujer.

3. Deserción

Por otra parte, la deserción corresponde a la decisión unilateral por parte de la mujer de abandonar la Casa de Acogida, sin que esto sea una recomendación o decisión del equipo profesional, URAVIT ni del fiscal a cargo o Tribunal de Familia, según corresponda el ingreso al dispositivo.

Cuando una mujer deserta de la Casa, es preciso visualizar el riesgo de su decisión, informando inmediatamente a la Dirección Regional y oficiando y coordinando acciones cuando el ingreso correspondió a un requerimiento de URAVIT, Fiscalía, Carabineros o Tribunal de Familia y ofrecer la derivación a un Centro de la Mujer u otra institución pública si corresponde. Asimismo, se debe ofrecer vincular a un Centro de la Mujer y solicitar activación de llamado de emergencia cuando el riesgo es de carácter grave y/o vital.
A todo evento, si la mujer rechaza la referenciación a CDM y/o de activación de llamado de emergencia debe consignarse en carpeta de intervención.

4. Retiro

Por último, categoría retiro se entiende como la decisión del equipo profesional, debidamente justificada de poner término a la residencia de la mujer en la CDA y solicitar la salida de la mujer, la cual se puede deber a situaciones que pongan seriamente en riesgo la integridad de la mujer, de las otras mujeres, de las niñas/os y/o del equipo.

Para proceder al retiro de una mujer se deberá -de manera previa- solicitar autorización con la Dirección Regional[61] y Nivel Nacional, mediante un **Plan de Retiro Asistido**, informando a la Fiscalía o Tribunal de Familia, en el caso que

[61] Previa asesoría y supervisión de la Unidad VCM Nacional.

corresponda. Cabe señalar que el Área Técnica Nacional tendrá un plazo de respuesta a la solicitud de retiro efectuada por la región, que no debe exceder las 48 hrs., siempre y cuando ésta sea acompañada de todos los antecedentes del caso, que den cuenta de la opinión técnica de la región que fundamenta esta solicitud a través de correo electrónico donde se adjunta el Plan de Retiro correspondiente.

Para proceder al retiro de una mujer se deberá cumplir antes con los siguientes procedimientos:

- Las Encargadas Regionales en VCM respectivas, deberán acompañar la solicitud de retiro, **fundamentando dicha solicitud con su apreciación técnica. Se espera que la región proporcione elementos de juicio respecto de la necesidad fundada de efectuar el retiro, entendiendo que se trata de una solicitud excepcional y que se ha arribado a ella luego de una discusión técnica.** Esta solicitud se enviará a través de correo electrónico, a Regionalista que corresponda del Unidad VCM Nacional. A su vez, deberá supervisar técnicamente el **Plan de Retiro** que elabore el dispositivo, siendo de su responsabilidad el envío del mismo, a la Unidad Nacional VCM y la verificación de los elementos que se mencionan en los puntos siguientes, en relación a las acciones que cada dispositivo en el territorio debe gestionar para cada caso según corresponda.
- **El dispositivo desde el que se solicita efectuar el retiro de la mujer deberá elaborar un Plan de Retiro Asistido** que dé cuenta de las gestiones interinstitucionales que se implementarán para resguardar la salida de la mujer, de modo que cuente con el acceso a redes de apoyo

en los ámbitos laboral, educacional, de salud, habitacional y asistencial que sean pertinentes. [62] .

- Una vez efectuada la solicitud siempre y cuando se acompañe del Plan de Retiro respectivo de Retiro al Área Técnica Nacional, ésta contará con un plazo de 48 hrs. para entregar una respuesta, siempre y cuando se haya recibido la documentación requerida y el fundamento técnico de la solicitud, por parte de la respectiva Dirección Regional.
- La Casa de Acogida que efectúa el retiro, deberá informar a la Fiscalía o Tribunal de Familia, en el caso que corresponda, coordinándose con la URAVIT, Fiscalía o Tribunal de Familia y Carabineros.
- Carabineros podrá actuar como ministro de fe del proceso de retiro y brindará protección al equipo y las demás mujeres, en caso de ser necesario[63].
- Siempre se deberá ofrecer vincular a la mujer a un Centro de la Mujer u otra instancia de atención presente en el territorio, consignando si ella rechaza la oferta de derivación en la carpeta de intervención.
- En caso de que la mujer cuente con una condena que la obligue a pernoctar en Casa de Acogida, corresponderá dar aviso a las policías, tribunales y Fiscalía correspondientes, para informar del retiro. Es importante aclarar que el cumplimiento de las sentencias es de exclusiva responsabilidad de quien ha sido sentenciada o condenada, por tanto, la responsabilidad del equipo de la Casa se limita a informar los antecedentes que pudieran afectar el cumplimiento de la condena.

5. Fallecimiento

[62] Este Plan elaborado por el dispositivo deberá contar con la asesoría y supervisión técnica de la Encargada Regional respectiva, quien a su vez lo enviará al Unidad VCM Nacional para su autorización.

[63] Esta medida podría ser necesaria siempre y cuando la mujer que debe ser retirada se resista activamente a abandonar la Casa, y manifieste su intención de hacer uso de la fuerza física, implicando un riesgo o amenaza de daño al resto de las mujeres, niños y niñas residentes, así como para el equipo técnico.

Considera las situaciones de deceso de mujeres que pueda presentarse mientras se encuentran residiendo en Casa de Acogida. Si la muerte de la mujer se produce de facto, encontrándose al interior del dispositivo, la Coordinadora de la Casa debe comunicarse con Carabineros y SAMU para la constatación del fallecimiento. Posteriormente Carabineros se comunicará con el Fiscal de turno y el Servicio Médico Legal. Es fundamental respetar este procedimiento, en tanto la constatación del fallecimiento debe ser realizada por personal de salud.

Asimismo, se debe informar de inmediato vía telefónica y a través de correo electrónico a la Encargada Regional de VCM respectiva, quien, a su vez, reportará dicha situación a la regionalista del Unidad VCM en el nivel Nacional.

Todas estas gestiones se deben también realizar para el caso de que se produjera el fallecimiento de NNA en dependencias de la Casa, incluyendo las siguientes:

- La Coordinadora de la Casa, o miembro del equipo que la reemplace en turno presencial cuando se produzca el fallecimiento, deberá apoyar a la madre o cuidadora de NNA fallecido/a en las gestiones de comunicación con la familia y/o red de apoyo.
- En caso de niños, niñas y/o adolescentes fallecidos/as, que se encuentren con medida de protección vigente de Tribunales de Familia, se deberá oficiar al Tribunal respectivo dando cuenta del deceso.

FASE 4. SEGUIMIENTO:

La fase de seguimiento ocurre una vez que se ha efectuado la salida de la mujer del dispositivo Casa de Acogida, es decir, una vez concluido el proceso de intervención directa.

En esta fase posterior a la salida, se aplican instrumentos para medir los niveles de violencia y riesgo en la mujer con el fin de conocer su situación estando fuera del dispositivo de intervención y así detectar situaciones de riesgo que ameriten un nuevo ingreso a la Red SernamEG o a otras instancias y medidas de protección. En este sentido, se debe comprender el seguimiento como continuo a la intervención.

El seguimiento realizado debe considerar una entrevista con la mujer a través de contacto telefónico o visita domiciliaria, y complementariamente se podrá contactar a fuentes secundarias como redes de apoyo familiar o institucional que puedan aportar información complementaria respecto de la mujer siempre y cuando ella se encuentre de acuerdo con realizar este contacto, a excepción de los casos en que no ha sido posible establecer contacto con la mujer en al menos 3 intentos. Todo ello debe evaluarse relevando los elementos del contexto en el caso específico, y de acuerdo al tipo de salida y niveles de violencia y riesgo evaluados en esa fase.

Para los casos con riesgo alto y/o vital, se debe realizar visita domiciliaria siempre y cuando ello no comprometa la seguridad de la mujer, para lo que se sugiere coordinar apoyos con las redes territoriales que pudieran facilitar otras instancias de contacto.

Una vez realizada la evaluación de seguimiento podría constatarse que la mujer se encuentra nuevamente viviendo hechos de violencia, por lo que hay que evaluar su reingreso al dispositivo en caso de evaluarse riesgo alto y/o vital, o bien derivarla a un Centro de la Mujer si el riesgo es inicial o medio, o siendo grave, rechace el reingreso a Casa de Acogida.

El seguimiento tiene por objetivo:

- Aplicar evaluación de niveles de violencia y riesgo.

- Evaluar la continuidad del proceso de atención en violencia y psicosocial.
- Evaluar una posible derivación de las mujeres, ya sea a reforzando la derivación al Centro de la Mujer correspondiente a su comuna o bien, con otras instituciones del territorio, según sea su necesidad.
- Contactar a las mujeres y proponerles trabajar en grupo junto a otras egresadas de la Casa, de manera voluntaria. Conformación de grupos de mujeres sobrevivientes de violencia.
- **En caso de detectarse riesgo alto y/o vital se debe ofrecer reingreso a Casa de Acogida**, coordinarse con URAVIT o Fiscalía cuando corresponda, acompañar a la mujer en la elaboración de un Plan de Seguridad, solicitar activación de llamada de emergencia a través de SATT, entre otras medidas que se evalúen pertinentes para su protección y seguridad, todas ellas contando con su consentimiento.

Los plazos y acciones que se deben realizar en los seguimientos se muestran en la tabla a continuación:

Tabla N° 4: Plazos Seguimiento por tipo de salida de la Casa de Acogida[64]

TIPO DE SALIDA	TIEMPO DE EVALUACIÓN	OBJETIVO	ACCIONES DE SEGUIMIENTO

[64] Los seguimientos marcados en negrita son aquellos que se registran en el Sistema Informático. Los otros seguimientos se registran únicamente en carpeta.

Egreso	Primer Seguimiento: 30 días consecutivos a partir de la salida. **Segundo Seguimiento: Entre 60 a 120 días consecutivos a partir de la salida.** Tercer Seguimiento: 180 a 270 días consecutivos a partir de la salida.	Verificar situación actual y mantenimiento de los logros de la intervención en el mediano plazo, por medio de la evaluación del nivel de violencia y riesgo.	Las acciones deben permitir evaluar la situación de la mujer por lo que se requiere el contacto directo con ella. - Vía telefónica. - Visita domiciliaria, en caso de no lograr contacto telefónico.
Deserciones	**Primer Seguimiento: a partir de 7 días consecutivos a partir de la salida.**	Evaluar situación actual, nivel de violencia y riesgo. Propiciar el reingreso para	Las acciones deben permitir evaluar la situación de la mujer por lo que se requiere el contacto directo

	Segundo Seguimiento: 30 a 90 días consecutivos a partir de la salida.	la continuación de la intervención. Tomar las medidas de protección requeridas.	con ella. - Vía telefónica. - Visita domiciliaria, en caso de no lograr contacto telefónico.
Traslado	**Seguimiento: Con la mujer, a los 7 días consecutivos a partir de la salida.**	Evaluar continuación de intervención en el dispositivo al que fue trasladada, así como, evaluar riesgo.	El seguimiento se realiza por medio del contacto con los/as profesionales pertenecientes al dispositivo de traslado.
Retiro	**Seguimiento: A partir de 15 días consecutivos de la salida.**	Evaluar necesidad de efectuar derivación a la red, en función del riesgo en que pudiera encontrarse la mujer.	El seguimiento se realiza vía telefónica.

Fuente: Unidad en Violencia Contra las Mujeres, SernamEG 2020

3. Orientaciones para el trabajo no presencial o remoto

Contexto 2020 para la Atención de Casas de Acogida

A raíz de la emergencia sanitaria que afecta al país, y la necesidad de adoptar las recomendaciones dispuestas por la autoridad sanitaria para la prevención del contagio por COVID-19, la implementación del programa ha experimentado modificaciones en el funcionamiento de los dispositivos de atención de la red SernamEG, incorporando la **modalidad de atención no presencial o remota**. De esta manera, se cuenta hoy día con 3 modalidades de atención, modalidad presencial, no presencial o remota y mixta (combinación de ambas).

La diversidad territorial se expresa también en este nuevo escenario, en que se debe compatibilizar la continuidad en la prestación de los servicios del Programa de atención, protección y reparación violencia contra las mujeres, y cumplir las disposiciones sanitarias que operan activamente a lo largo del territorio nacional, de acuerdo con las particularidades de la dinámica territorial que incluye comunas que transitan[65] entre cuarentena, transición, preparación, apertura inicial y apertura avanzada.

En este contexto, **la modalidad de atención no presencial constituye una práctica que deberá continuar implementándose de acuerdo con la situación sanitaria en cada zona del país en particular**, combinándola con

[65] Información detallada de cada fase se encuentra disponible en https://www.gob.cl/coronavirus/pasoapaso/

atención presencial o desarrollándose de manera exclusiva o preferente en modo no presencial o remoto.

De acuerdo a lo anterior, la implementación de modalidades de atención no presenciales ha representado a los equipos profesionales de los dispositivos importantes desafíos, dando lugar a la identificación de, en algunos casos, ventajas asociadas a facilitar el acceso a atención en condiciones de seguridad sanitarias y dar continuidad a procesos de intervención, así como en otros, ha implicado el reto de sostener la adherencia a procesos de intervención cuando la modalidad de atención presencial es la elección preferencial de la población atendida por el Programa.

A partir de lo anterior, durante este año 2020 se puso a disposición de los equipos, protocolos para orientar la actuación en el contexto de emergencia sanitaria, incluyendo un Protocolo de Registros que proporciona las primeras orientaciones para la adaptación del funcionamiento de los dispositivos, así como indicaciones específicas respecto de cómo registrar las atenciones realizadas bajo este nuevo escenario. Posteriormente, y a través de una alianza establecida entre SernamEG y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo Chile (PNUD Chile), se generó un proceso de cooperación y asistencia técnica que abordó el fortalecimiento de las capacidades de los dispositivos de atención en violencia y de los mecanismos de respuesta para estos efectos, desarrollando un proceso de capacitación técnica en herramientas y metodologías para la atención remota, cuidado y autocuidado, información actualizada respecto de medidas y oferta intersectorial e intercambio de experiencias y buenas prácticas.[66]

Implementación de atención no presencial

[66] Revisar material de apoyo generado en el marco del Proyecto "Fortalecimiento de las capacidades de los dispositivos de atención en VIF", financiado por el Fondo de Respuesta Rápida del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD Chile) y ejecutado por Comunidad Mujer.

Es importante señalar que las indicaciones proporcionadas a través del Protocolo de Registros en relación con la restricción en la implementación de procesos de intervención, que exceden a aquellos brindados en Orientación e Información tuvieron el propósito de orientar el accionar de los equipos en contexto de emergencia, **privilegiando la continuidad de la atención y especialmente la entrega de servicios esenciales en primera acogida y evaluación de riesgo.**

Considerando la permanencia de la situación de emergencia sanitaria derivada de la pandemia a nivel mundial, se advierte como nuevo elemento de contexto, que las medidas de apertura y desconfinamiento encaminadas a retornar a las modalidades de trabajo presencial total no serán factibles de implementar de forma permanente y/o exclusiva. Por lo anterior, se hace necesario evaluar la adaptación de las modalidades de trabajo adecuándolas a las realidades territoriales y a las necesidades de atención de las mujeres. **Ello plantea el desafío de generar y mantener procesos de intervención en modalidad no presencial o mixta, para lo que se requiere de flexibilidad y acompañamiento técnico.**

A partir de lo anterior, a continuación, se dispone de las **orientaciones básicas para la implementación de la modalidad de atención no presencial o remota**, la que deberá ser adoptada por los dispositivos de atención ambulatoria del SernamEG, combinando con modalidad presencial o de forma preferente, según las indicaciones de manejo sanitario dispuestas por la autoridad para cada realidad territorial y en acuerdo con los ejecutores del Programa.

En una primera etapa la atención remota apuntó a partir de las medidas de confinamiento, a dar continuidad en la entrega de servicios de atención en primera acogida, orientación e información y evaluación preliminar de riesgo.

A partir del actual contexto con relación a la pandemia y la extensión de las medidas de confinamiento dinámicas, **se hace necesario evaluar la continuidad de la atención remota como modalidad de atención no presencial, en los procesos**

de intervención psicosociojurídica, reeducativa y de carácter reparatorio, en todos los casos en que se evalúe técnicamente que ello es posible de efectuar, considerando los siguientes **criterios base**:

a) La mujer accede a continuar el proceso de intervención en modalidad no presencial y/o mixta.
b) La mujer señala contar con los medios para establecer la conexión a distancia vía telefónica o videollamada preferentemente.
c) Existen condiciones de seguridad para que la mujer pueda efectuar el contacto a distancia con el equipo de dispositivo. Ello debe ser evaluado no solo a partir de la respuesta afirmativa de la mujer, sino también y muy especialmente, a partir de la evaluación de riesgo determinada con el equipo. Ello considerando que la conciencia de riesgo es un tópico que debe ser abordado en el proceso de intervención.
d) El proceso interventivo debe adaptarse a la modalidad de atención remota considerando la participación de la mujer, y la **evaluación técnica de la factibilidad de darle continuidad** a través de vía remota y a través de los medios que se encuentran disponibles. Ello es fundamental considerando las limitaciones que pueden presentan los medios de atención virtual, ya que hace complejo en muchos casos, dar curso a los procesos de intervención los cuales requieren de la elaboración de un Plan de Intervención, ejecución, ajuste y seguimiento de este, tal como se procede en todos los procesos interventivos una vez que se ha producido el ingreso administrativo de una mujer en la modalidad de atención presencial, ya sea para intervención psicosociojurídica, reparatoria o reeducativa. Estos elementos deben evaluarse también respecto de la factibilidad de implementar procesos de intervención grupal a través de medios telemáticos.
e) El equipo técnico del dispositivo dispone de los medios de conexión para establecer el contacto, contando con las condiciones que resguarden

poder establecer un contacto que permita profundizar, para sostener un proceso de intervención.

La conexión deberá ser establecida vía telefónica o remota, por video llamada telefónica o en pc/notebook, con los medios que cuente el dispositivo, en base al equipamiento básico detallado más adelante en apartado de Requisitos para equipamiento e infraestructura del dispositivo. En consideración a la atención en contexto de emergencia sanitaria, se debe evaluar con la Dirección Regional los insumos que se requieran y realizar las gestiones tanto con entidad ejecutora como con SenamEG para proveerlos.

f) Se requiere que la/el Coordinadora/or del dispositivo asegure la discusión técnica respecto de los casos en que se procederá a implementar el proceso interventivo en modalidad remota, para lo que debe existir una planificación que permita al equipo organizar los tiempos de atención, el medio preferente, y fundamentalmente, la metodología de abordaje en función de los puntos revisados y las necesidades de intervención, de acuerdo con la evaluación de riesgo de la mujer. Ello permitirá en primer término, determinar las acciones que deben implementarse en lo inmediato y en el corto plazo, para los casos de riesgo alto/o vital, asimismo proyectar un proceso interventivo pertinente a las necesidades de la mujer y a la factibilidad e implementación en modalidad remota y/o mixta.

g) La evaluación técnica realizada por el equipo debe contar con acompañamiento técnico por parte de las/os Encargadas/os Regionales VCM, quienes solicitarán a su vez, apoyo y orientación al equipo nacional en caso de requerirlo. El acompañamiento técnico del nivel regional incluye el levantamiento, seguimiento y monitoreo de la estrategia adoptada para la implementación de la atención en los dispositivos que resulte más pertinente de acuerdo con el contexto y se enmarque en las Orientaciones Técnicas del Programa.

Registro de la atención remota

- Para registrar las atenciones realizadas se debe utilizar la plataforma Sistema de Gestión de Programas (SGP) independiente de la modalidad de atención implementada: presencial, no presencial/remota o mixta. Se profundiza sobre aspectos del registro específicos en el apartado de **Registros Administrativos del Programa,** en las Orientaciones Técnicas de cada dispositivo.
- Se sugiere recabar información requerida para completar los instrumentos de registro, y que no se haya desprendido del relato y/o que no pueda ser inferida a partir de los antecedentes recopilados en el contexto de intervención, y solicitarla por vía telefónica y en un espacio destinado a estos fines, para no restar tiempo al proceso interventivo. Se debe tener presente, realizar un encuadre previo que permita a la mujer comprender el objetivo de la consulta de otros antecedentes en un espacio distinto.

Encuadre y aspectos operativos

- Incluir dentro del encuadre de los servicios y prestaciones que son parte de la atención: cuál o cuáles serán los medios de conexión para realizar la atención, así como el horario acordado, el procedimiento para reagendar una cita programada, definir las excepciones en caso de emergencia, entre otros que puedan ser útiles y que sean facilitadores para establecer la comunicación con la mujer.
- Considerar los aspectos relativos a las estrategias de información y comunicación que se asocian a algún medio tecnológico y que pueden tener distintas características, las acciones clave para tener en cuenta según el medio de comunicación utilizado, y las acciones de seguridad de la

información para el guardado, archivo y eliminación de mensajes para el resguardo de la seguridad de la mujer.[67]

- Para la implementación de las atenciones en contexto de intervención psicoeducativa, reeducativa y/o reparatoria, se debe utilizar preferentemente video llamada o atención telefónica, utilizando el correo electrónico de forma complementaria. No se recomienda la utilización de mensajería instantánea por las limitaciones de este tipo de comunicación para sostener procesos interventivos que requieren mayor profundidad. Tener presente que la realización de atención no presencial o remota no equivale al formato presencial, por lo que necesariamente deberá adecuarse para el trabajo de los objetivos más relevantes en el marco del proceso de intervención, según las necesidades y contexto particular de la mujer.

Cuidado de Equipos en contexto de trabajo no presencial

La modalidad de atención no presencial plantea desafíos importantes respecto del alcance de la atención: la adherencia al proceso interventivo, efectividad y control de variables en contexto no presencial; elección de plataformas más idóneas; medidas de seguridad de la información y resguardo de condiciones de seguridad para las mujeres, entre otros aspectos relevantes. Asimismo, plantea importantes retos para el cuidado y autocuidado de equipos, que es importante visibilizar e incorporar en la planificación de las estrategias que implican la modificación de las modalidades de atención habitualmente implementadas con anterioridad al contexto de emergencia sanitaria.

En ese sentido, es importante la revisión de los siguientes aspectos básicos:

[67] Revisar Protocolo para la intervención a distancia en centros de la mujer en contexto de pandemia Covid 19.

- Promover en equipo los espacios técnicos para la elaboración de estrategias de atención no presencial, diferenciando los medios tecnológicos que se utilizarán de acuerdo con las necesidades de respuesta que se requieran en cada caso.
- Establecer los tópicos o elementos mínimos que formarán parte del encuadre de las atenciones no presenciales, para socializar con las mujeres atendidas, de manera que éstos sean acordados en el espacio de discusión técnica de equipo y con acompañamiento técnico de las/os respectivas/os Encargadas VCM regionales y regionalistas a nivel nacional según corresponda, con el propósito de reducir la ansiedad asociadas a las complejidades que implica este nuevo escenario, contribuyendo así a generar un contexto de seguridad, soporte y calidad en la implementación de la atención remota.

  Para lo anterior se debe tener presente:

  - Identificar los medios de conexión disponibles por parte del equipo, que permitirán conocer el soporte tecnológico con el que cuentan en base a ello, para el establecimiento de las atenciones no presenciales, informando a las/os respectivas/os Encargadas/os Regionales VCM si se requiere de algún insumo o apoyo tecnológico
  - Respetar horarios de trabajo, teniendo claridad de qué procedimientos se implementarán en caso de requerir acciones de contacto excepcionalmente fuera del horario laboral, estableciendo límites que permitan resguardar la salud integral de los equipos, con el foco puesto en la prevención de eventuales riesgos psicosociales.
  - Respetar la planificación de las acciones de cuidado de equipo incluidas en la programación anual de actividades del dispositivo.
  - Levantar dudas y plantear los requerimientos asociados a las condiciones de trabajo para el desarrollo de la atención no presencial, en los niveles regionales y nacionales según corresponda.
  - Asegurar las instancias de asesoría y supervisión técnica desde los niveles regionales y nacionales según corresponda, con el objeto de

brindar un acompañamiento efectivo, sistemático y de calidad a los equipos ejecutores.

Como material de referencia, se sugiere consultar el Manual **Protocolo de Cuidado y Autocuidado** generado por Comunidad Mujer, en el contexto de la alianza para el fortalecimiento de los equipos que intervienen en violencia de SernamEG, implementado entre el Servicio y PNUD Chile. El objetivo de dicho Protocolo apunta a entregar una respuesta de acompañamiento y cuidado a los equipos de intervención, para fortalecer sus capacidades y contribuir a mitigar los impactos de la crisis en su bienestar, considerando especialmente el impacto del trabajo en intervención en violencia contra las mujeres en el contexto de la pandemia.

4. Duración del Componente

Si bien no existe un tiempo máximo de estadía de las mujeres y sus hijos/as en la residencia, el promedio aproximado de permanencia es entre 3 a 6 meses, lo que depende de las necesidades de atención y del riesgo en que se encuentre la mujer, lo que se debe evaluar caso a caso.

5. Requisitos vinculados a la participación de las mujeres en el componente:

Para el ingreso de mujeres al dispositivo residencial casa de Acogida, se debe evaluar por parte del equipo técnico, que las mujeres que ingresan no presenten alguna de las siguientes situaciones:

- Consumo problemático de drogas o alcohol que no se encuentre en tratamiento. Como en muchas ocasiones esta situación no se devela al ingreso de la mujer a la Casa y es URAVIT quien efectúa la derivación para el ingreso de la mujer, debe coordinarse con dicha institución a fin de garantizar su cooperación con el propósito de apoyar el respectivo

tratamiento o derivación a red especializada en el tratamiento de consumo problemático de drogas.

- Sintomatología asociada a algún trastorno de salud mental grave, siempre y cuando implique una amenaza/riesgo para su integridad física y/o psicológica o la de otras personas al interior de la casa, requiriendo de atención especializada. Como en muchas ocasiones esta situación no se devela al ingreso de la mujer a la Casa y sea URAVIT quien efectúa la derivación para el ingreso de la mujer, debe coordinarse con dicha institución a fin de garantizar su cooperación con el propósito de apoyar con los recursos disponibles para acceder al respectivo tratamiento o derivación a red especializada en el tratamiento de salud mental que requiera la mujer.
- Ser derivada por parte de Tribunales u otras instituciones como medidas de protección hacia los niños y niñas y no se cumplan los criterios de ingreso definidos por SernamEG.
- Haber sido retirada de la misma Casa de Acogida. En este caso, se deberá evaluar con la Dirección Regional de SernamEG la posibilidad de ingreso a otra residencia. Al igual que en los casos de salida por traslado, se debe resguardar el traspaso de antecedentes de caso a la Dirección Regional de SernamEG, y coordinar el ingreso a través de las respectivas Encargadas Regionales, informando a la Unidad Técnica Nacional, para el apoyo en las coordinaciones inter regionales a través de las respectivas Regionalistas del Programa APR. Para ello, la Encargada Regional VCM de la región que coordina la solicitud, deberá revisar la planilla de ocupación diaria de Casas de Acogida compartida en Drive, y enviar correo a su regionalista para solicitar el apoyo en las gestiones de localización de la mujer. Es fundamental asegurar la coordinación entre Encargadas Regionales, con el objeto de que la mujer que se trasladará de región para ingresar al dispositivo lo haga en condiciones de seguridad (se requerirá coordinar el apoyo de entidad derivadora) y sea ubicada en la Casa que se considera más apropiada, considerando factores como el número de residentes en la casa, composición de los grupos familiares, situaciones complejas que puedan observarse, entre

otros aspectos que sea pertinentes considerar para evaluar la mejor opción de ingreso.

6. Requisitos para el desarrollo del componente

A continuación, se realiza una descripción de la ubicación, infraestructura y equipamiento básico para la implementación del dispositivo residencial Casa de Acogida:

- **Ubicación y acceso**

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

Un aspecto fundamental dice relación con adoptar todas las medidas que permitan resguardar la **confidencialidad de su ubicación**, como un requisito básico para su implementación. En este sentido, se debe acordar con ejecutor la implementación de todas las medidas de seguridad requeridas, incluyendo aquellas referidas a los requisitos de infraestructura, así como otras medidas de control respecto del acceso al recinto por parte de personas ajenas a la Casa. Para ello, cada dirección regional en conjunto con entidad ejecutora deberá acordar las medidas operativas que ello requiera, estipulando los procedimientos llevados a cabo, incluyendo la determinación de los canales de comunicación que serán utilizados para autorizar el ingreso de personal que debe realizar mantención y/o reparación, por ejemplo, además de profesionales de otras instituciones que por motivos de intervención deban acudir a prestar un servicio en dependencias de la Casa. Esto requiere incluir un respaldo escrito de los acuerdos y de las acciones solicitadas y autorizadas, a

través de correo electrónico que incluya a Coordinadora, Encargada Regional VCM y contraparte técnica de ejecutor.
Respecto de la apertura de nuevas Casas de Acogida, no se recomienda que comparta instalaciones con Centro de la Mujer. Asimismo, y para resguardar la confidencialidad de la ubicación del inmueble, la Casa no debe tener ningún distintivo que la diferencie de otros inmuebles del sector como placas o señaléticas con el logo de SernamEG, el nombre del dispositivo u otro elemento distintivo.

- **Infraestructura de las Casas**

Los espacios disponibles en las Casas de Acogida SernamEG deben ser concebidos como lugares de residencia seguros, donde las mujeres y sus hijos/as convivan compartiendo un espacio familiar y comunitario, considerando que están siendo acompañadas/os en un proceso de intervención y reelaboración de sus proyectos de vida.

Respecto de niños y niñas, se debe garantizar la disponibilidad de espacios y mobiliario acordes a su desarrollo psicomotriz y de seguridad, considerando las necesidades especiales de acuerdo a la etapa de desarrollo en que se encuentran. Para el caso de lactantes y niñas/os pequeñas/os, se debe prestar especial cuidado de contar con medidas de seguridad para resguardar los espacios en que se desplazan, así como tomar las precauciones necesarias en la distribución y ubicación del mobiliario, incluyendo barandas de seguridad en inmuebles de más de un piso de altura, así como pasamanos y protectores de tomacorriente.

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

mujeres y/o niños/as que tengan movilidad reducida, y se tendrá la precaución de mantener las vías de acceso despejadas, así como procurar el acceso de sanitarios en el mismo piso de las habitaciones de dormitorio.

- **Condiciones de Seguridad**

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

- Coordinación con Carabineros y Plan Cuadrante correspondiente al sector donde se emplaza el dispositivo. Las coordinaciones con Carabineros deben ser de carácter sistemático, y reforzarse toda vez que se produzca un evento que atente contra la seguridad de la comunidad residente, medidas que deben ser apoyadas por la Dirección Regional.
- Disponer de teléfono y celular para emergencias y turnos.
- Control del ingreso al inmueble mediante registro al momento del acceso a las dependencias de la Casa, y a través del monitoreo de circuito cerrado de TV, resguardando la privacidad y garantizando la seguridad de las mujeres y sus hijos/as, así como del equipo de dispositivo.
- El inmueble debe contar con una sola vía de acceso controlada por circuito cerrado de TV, monitoreando permanentemente el buen funcionamiento del circuito de cámaras
- Rejas externas, de una altura de 2 mts. continua, que no permita la visibilidad hacia el interior, cautelando que esta medida no obstaculice las salidas de emergencia.
- Ventanas o ventanales con rejas de protección tanto en primer piso como en altura.
- Estructura de la construcción hecha de materiales sólidos.
- Buen estado en la estructura de piso, techo y paredes.

- Resguardo de la seguridad de lactantes, preescolares, niños/as menores de 12 años de edad, y personas en situación de discapacidad, para la utilización de escaleras y su desplazamiento en lugares que se encuentren en altura, que presenten desniveles o pendientes, etc. chequeando el buen estado de pasamanos, rampas, funcionalidad de las puertas, eliminación de objetos que obstruyan el tránsito, entre otras medidas que sean pertinentes.
- Cumplimiento con normas para la prevención de incendios (extintor, manguera, etc.)
- Certificación de la instalación de gas y electricidad.
- Salidas de emergencia despejadas y señaladas.
- Medidas de Accesibilidad para personas en situación de discapacidad en accesos, dormitorios, patios, salas y espacios comunes (rampas de acceso, pasamanos, barras de sujeción, rangos de alcance adecuado para acceder a utensilios y enseres básicos, entre otros).
- Coordinación con instituciones especialistas en seguridad para establecer un Plan de Seguridad para la Casa que incluya la instalación de señaléticas, protocolo de evacuación en caso de catástrofe (incendio, terremoto u otros).

- **Distribución y espacios mínimos al interior del inmueble**[68]

Espacios disponibles para el equipo profesional:

- Una **oficina para la coordinadora**, con mobiliario necesario y equipos computacionales que permitan y faciliten la labor de la profesional.
- Una **sala para la atención grupal** con capacidad de al menos 15 personas cómodas. Este espacio debe contar con acceso universal, ventilación e iluminación adecuada. Debe disponer de mobiliario necesario para el desarrollo de las actividades grupales (cantidad de sillas, mesa o mesas de

[68] Es importante resguardar que el espacio sea distribuido de manera pertinente en función de la capacidad real de ocupación de la Casa, es decir, cuántas mujeres y NNA pueden pernoctar y hacer uso de los espacios en forma racional, considerando los elementos señalados en este punto y propiciando el bienestar de todas las personas que allí residan.

trabajo, telón para la proyección, pizarra de muro acrílica, plasma de 32", sistema de audio (radio y/o parlantes). Además, considerando la diversidad de los territorios, es necesario considerar sistema de calefacción y de ventilación para las estaciones de verano e invierno, respectivamente, así como su mantenimiento en buen estado.

- **Dos salas para atención individual**, las cuales deben contar con el espacio necesario para brindar atención en dupla a las mujeres. Se debe resguardar que el espacio sea acogedor, por lo tanto, debe contar con luz natural, ventilación, aislación acústica, acceso universal. Se sugiere habilitar con sillones y/o sitiales, mesa decorativa, muros pintados en colores neutros y sobrios, cuidando no saturar visualmente el espacio.
- Una **sala para el trabajo con niños y niñas,** espacio suficientemente amplio para juego (que permita el desplazamiento cómodo para actividades que demanden movimiento y para el uso cómodo y disponibilidad de materiales como papeles, lápices, revistas, libros infantiles, libros para colorear y juguetes didácticos para distintas edades, etc.)
- Una **sala para trabajo de equipo** con al menos 4 puestos de trabajo. Habilitado con el mobiliario y equipos computacionales necesarios para el desarrollo adecuado de la labor de cada uno/a de los/as integrantes del equipo profesional.
- Una **sala/oficina para las educadoras** la cual estará habilitada con mobiliario y equipamiento adecuado y necesario para su labor. Se sugiere la instalación de las pantallas de seguridad y de control de acceso.
- Un **baño** completamente equipado y en adecuado funcionamiento (de uso exclusivo del equipo profesional)
- Una **mini kitchener** habilitada con lavaplatos, microondas, hervidor, termo y un frigobar para el uso de las/os integrantes del equipo.

Espacios disponibles para las mujeres y sus hijos/as:

- **Una habitación por familia** (una madre y dos hijos/as) para su uso como dormitorio o cuartos compartidos. El dormitorio debe contar con ventilación e

iluminación adecuada; muros pintados en colores neutros y sobrios y cortinas en las ventanas. Debe estar habilitado con una cama de plaza y media y un camarote de una plaza completamente equipadas con colchones, cubre-colchón, sábanas, frazadas, cubrecamas y almohadas en buenas condiciones; debe disponer de closet, velador, bajada de cama antideslizante, un escritorio o en su defecto una mesa para niños/as, un sillón cama, para alojar una persona extra (en caso de ser necesario)

- **Un espacio para la convivencia** (living y/o sala de estar) que cuente con un número suficiente de sillones, mesa de centro, TV y equipo de DVD. Decorado y ornamentado incorporando objetos y/o distribución de mobiliario que considere la opinión de las mujeres.
- **Espacio de cocina** con capacidad adecuada al número máximo de residentes. Equipada con cocina y horno industrial, un lavaplatos doble, dos refrigeradores grandes, menaje, utensilios, vajilla, etc.; dos microondas, un horno eléctrico grande, dos hervidores, dos licuadoras.
- **Una despensa** suficientemente amplia para guardar alimentos; además de disponer de una congeladora.
- **Un espacio de comedor** suficientemente amplio y equipado para un número máximo de personas residentes.
- Al menos un **baño completo cada cuatro familias**. Deberá contar con espacio para tina de baño cuerpo completo con ducha teléfono para bañar lactantes y niños/as pequeños/as. Debe disponer de antideslizantes y pasamanos en ducha, bajada de baño, espejo, porta toallas, portapapeles de baño.
- **Un cuarto para el lavado de ropa y tendido** (lavadora, centrifuga y/o secadora, tendedero, canastas para la ropa sucia y de planchado, etc.)
- **Una bodega** para materiales y equipamientos.
- Un **espacio en el exterior** del inmueble para cubetas de basura grandes (contenedores con tapa con capacidad para 8 litros) con cierre hermético.
- **Una caseta para dos cilindros de gas** de 45 kilos cada uno en caso de no disponer de gas a granel o cañería.

- **Mobiliario infantil** (silla de comer, cunas, mudadores) además de **Juguetes**, juegos y material didáctico para niños/as implementados en espacio común
- Disponer de **calefacción** (estufas eléctricas, gas o leña, o bien un sistema de calefacción central) y de **ventilación** (ventiladores grandes o sistema de aire acondicionado) acorde a las condiciones meteorológicas de la región.
- Disponer de **Calefont** suficientes, según distribución de sistema de cañerías, suministro de gas y cantidad de baños del inmueble.

7. Requerimientos técnicos para la implementación del dispositivo

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

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

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

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

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

para visualizar archivos PDF, Programa Winrar para descomprimir archivos Zip.

- Conexión a Internet ADSL mínima de 10 MBPS nacional / 4 MBPS internacional o a través de Wi-Fi.

8. Cobertura (vinculada al convenio)

Desde el año 2007, el país cuenta con Casas de Acogida destinadas a proteger a las mujeres que han vivido situaciones de violencia grave o vital. A continuación, se presenta una tabla donde se detalla la región y la comuna donde se encuentra la Casa de Acogida, y N° de dispositivos por región:

Tabla N° 5: Casas de Acogida a Nivel Nacional[69]

Región	Comunas de Cobertura	N° de Casas por Región
Arica y Parinacota	Arica.	1
Tarapacá	Iquique y Alto Hospicio.	2
Antofagasta	Antofagasta, Calama y Tocopilla.	3
Atacama	Chañaral, Copiapó y Vallenar.	3
Coquimbo	La Serena y Ovalle.	2
Valparaíso	La Calera, Algarrobo, San Felipe y Valparaíso.	4
Metropolitana de Santiago	Estación Central, Independencia, Peñaflor, Puente Alto, Maipú, Santiago y San Bernardo.	7
O'Higgins	Rancagua y San Fernando.	2

[69] Se debe mantener en reserva la dirección de los dispositivos Casas de Acogida. El número total de Casas de Acogida corresponde a 43 a nivel nacional.

Maule	Curicó, Linares y Talca.	3
Bío Bío	Cañete, Chiguayante y Los Ángeles.	3
Ñuble	Chillán	1
La Araucanía	Angol, Temuco, Victoria y Villarrica.	4
Los Ríos	Los Ríos y Valdivia.	2
Los Lagos	Ancud, Osorno y Puerto Montt.	3
Aysén	Coyhaique.	1
Magallanes	Punta Arenas y Puerto Natales.	2

Fuente: Unidad en Violencia Contra las Mujeres, SernamEG 2020

9. Materiales de apoyo

Para apoyar el trabajo que realizan los equipos de dispositivos, SernamEG entregará además de las orientaciones técnicas, lineamientos específicos para cada modalidad que permitan generar procedimientos estandarizados[70], los que serán enviados una vez que se inicie el nuevo convenio, entre ellos se contará con:

- Orientaciones Técnicas SATT
- Orientaciones Técnicas Programa de Prevención en VCM
- Orientaciones Técnicas Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM
- Lineamientos Técnicos sobre Cuidado de Equipos y Autocuidado
- Orientaciones para atención grupal en Acoso Sexual en CVS
- Protocolo de procedimiento OIRS y dispositivos del Programa de Atención, Protección y Reparación.

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

- Lineamiento para la intervención con niños, niñas y adolescentes en Casas de Acogida
- Manual de Normas gráficas y Lineamientos comunicacionales
- Procedimiento de eliminación de documentos con contenido de datos sensibles en dispositivos VCM – SernamEG
- Protocolo de ingreso, primera acogida y salida de Casas de Acogida
- Herramientas para el abordaje de mujeres migrantes y vulneradas por la trata de personas
- Protocolo de Emergencias y Primeros Auxilios
- Interculturalidad
- Protocolo de Convivencia CDA
- Intervención con hombres negadores de la violencia contra las mujeres. (CRH).
- Herramientas de intervención grupal en primer y segundo nivel. (CRH)
- Pauta de Supervisión
- Acta de seguimiento al Convenio
- Protocolos en contexto de Emergencia Sanitaria.
- Protocolo de acción ante fallecimientos en Casas de Acogida producto de pandemia Covid-19.

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

10. Comunicaciones en Convenios con ejecutores

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

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

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

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

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

11. Coordinaciones intersectoriales específicas del dispositivo

Para la intervención de las Casas de Acogida y la articulación de servicios que permita acompañar a las mujeres como parte de la Ruta Crítica en violencia contra las Mujeres serán sectores claves:

- En el ámbito de la **Protección**: Carabineros y PDI, Ministerio Público, Tribunales de Justicia y SernamEG.
- En el ámbito de la **Atención:** Ministerio de Salud, mediante la atención primaria y secundaria, Ministerio del Interior y Seguridad Pública mediante los CAVD, las RAV y oficinas de atención de público de Extranjería en las Gobernaciones Provinciales, Ministerio de Desarrollo Social, MINVU, Ministerio de Educación mediante los establecimientos educacionales y la JUNJI, SENDA, Ministerio de Justicia mediante las CAJ, los CAVI y SENAME, Ministerio del Trabajo, mediante SENCE, las Áreas Programáticas de SernamEG y las Municipalidades mediante los programas sociales definidos para cada comuna.
- En el ámbito de la **Reparación:** Ministerio de Salud, mediante los COSAM y Servicios de Psiquiatría, Ministerio del Interior y Seguridad Pública mediante los CAVD, Ministerio de Justicia mediante los CAVI y SENAME, SernamEG a través de los CVS y Centros de Atención Reparatoria Integral en VCM según corresponda.

Sin perjuicio de que estas instituciones son fundamentales para la articulación de las acciones que garantizan los servicios necesarios para mejorar la calidad de vida de las mujeres ingresadas a las Casas junto a sus hijos e hijas, cada Casa de Acogida coordinará aquellas otras redes institucionales del territorio que considere contribuyan al desarrollo y fortalecimiento de las distintas autonomías contempladas en el modelo de abordaje en VCM. Entre éstas se recomienda activar coordinaciones con sectores y organizaciones de la sociedad civil, como redes ciudadanas, de mujeres, feministas y organizaciones sociales y territoriales, y ONGs.

- **Redes primarias**: Creación, restitución y/o fortalecimiento de una red primaria significativa que favorezca la protección y (re) vinculación de las mujeres y sus hijos e hijas, como lo son familia y/u otras/os significativas/os.

- **Redes institucionales públicas y/o privadas y de la sociedad civil:** Se espera que el equipo del dispositivo promueva el establecimiento de una **estrategia de gestión de redes**, que considere mecanismos efectivos y eficientes. Ello apunta fundamentalmente a la **gestión intersectorial con fines de intervención** que incluyan la derivación, seguimiento y acuerdos para el acceso a servicios y oferta institucional que permita cubrir las necesidades de las mujeres y sus hijos e hijas en cuanto a protección social, subsidios, salud, educación, justicia, vivienda, Asimismo, incluye el acceso específico a programas e iniciativas de organismos públicos y sector privado para la, inserción laboral y autonomía económica de las mujeres[71]de acuerdo a los Planes de Intervención Individual.

  En este espacio se debe distinguir a la Red institucional interna, que refiere a la articulación del trabajo de la Casa de Acogida en relación al continuo y/o complementariedad con los Centros de la Mujer, así como con los otros dispositivos de intervención en violencia contra la mujer de SernamEG y otras áreas programáticas, que permitan dar respuesta y ampliar las oportunidades de las mujeres y sus hijos e hijas.

- **Redes comunitarias: La gestión de redes comunitarias desde el modelo Casas de Acogida se focaliza en la gestión intersectorial con fines de intervención**, apuntando al establecimiento de una estrategia de gestión de redes que considere el reconocimiento y vínculo con las redes comunitarias del territorio donde se encuentra emplazada la Casa de Acogida para propiciar el acceso de las mujeres a servicios y recursos propios del espacio comunitario (consultorio, colegios, organizaciones ciudadanas,

[71] Para el ámbito de inserción laboral y autonomía económica se recomienda además la exploración de posibilidades con el sector privado de empresas y fundaciones empresariales, a través de la referencia que puede proveer el Programa de Buenas Prácticas Laborales del Área Mujer y Trabajo.

migrantes, vecinales y otros). Desde el foco de la **gestión intersectorial que va más allá de los fines de intervención**, apunta a la implementación de acciones para la difusión de la oferta programática de SernamEG, y en específico del modelo Casas de Acogida, así como la incidencia en la visibilización de la violencia contra las mujeres y su abordaje desde una perspectiva de género que comprometa el accionar de los diversos actores presentes en los territorios.

Vinculación al interior del Servicio

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

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

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

Por lo mismo, los diferentes dispositivos, pueden enfrentarse a requerimientos de parte de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS Regional o Nacional), quienes pueden recibir solicitudes ciudadanas como consultas, sugerencias o reclamos de hombres o mujeres. Respecto de los reclamos, éstos

pueden ser por sentirse disconformes con la atención recibida, ya sea porque no han visto satisfechas sus demandas o la solución total o parcial de una expectativa, exigiendo explicaciones por las acciones tomadas por los profesionales en sus casos en particular, o porque la justicia no falló conforme con sus expectativas, etc.

En estos casos, u otros que se requiera de una respuesta desde cualquier dispositivo de atención en VCM y particularmente respecto de Casas de Acogida, éstos deberán entregar y/o facilitar a la DR u OIRS Regional o Nacional la información relativa al proceso de atención resguardando la protección de información confidencial que pueda eventualmente poner en riesgo la seguridad de la mujer, con el propósito de esclarecer el contexto de la atención otorgada o bien, en caso de ser requerido, facilitar la vinculación de las mujeres a los dispositivos. Cualquier duda que se presente respecto de la pertinencia en la entrega de información que el equipo técnico aprecie se contrapone al interés superior de resguardar la seguridad y protección de las mujeres que están o han sido atendidas, deberá consultar con su respectiva Encargadas Regional en VCM, quien a su vez, solicitará del apoyo técnica de regionalista de la Unidad Nacional.

Se sugiere tener en cuenta para ésta, los siguientes pasos:

- Responder de manera oportuna acusando recibo del requerimiento de la información, por los canales regionales correspondientes, una vez recepcionado el requerimiento.
- Elaborar una minuta cronológica de la atención brindada a la mujer, que dé cuenta de la forma de llegada al dispositivo, que fases de la intervención ha transitado el caso, que profesionales fueron los responsables de la atención, y las razones que llevaron a un cierre de la intervención en el dispositivo, con fechas claras y descripción general del trabajo e instrumentos aplicados en el proceso y sus resultados.
- Mantener una comunicación fluida con las/os Encargados Regionales, para entregar oportunamente la información requerida que les permita a la DR

elaborar una respuesta adecuada a la solicitud ciudadana, ésta debe tener como foco lo planteado por la persona que realizó la solicitud en la OIRS, teniendo presente los resguardos respecto de la seguridad y confidencialidad de la información, que será revisada por la DR previo al envío a SernamEG Central.

- Estar disponibles para realizar algún contacto con la mujer, para coordinar horas de atención cuando se acercan por primera vez o cuando por diversos motivos hayan descontinuado sus intervenciones y también para reforzar aspectos que se estimen adecuados en su solicitud y que puede haber sido responsabilidad del dispositivo. Contacto que se puede concretar en una atención presencial en el dispositivo para cerrar procesos de acuerdo a las necesidades sentidas de las mujeres, plasmadas en sus solicitudes.
- Entregar la información completa requerida en formatos y tiempos adecuados en conformidad a la solicitud realizada, con copias a todos los involucrados en la petición. Cualquier duda que se presente respecto de la pertinencia en la entrega de información que el equipo técnico aprecie se contrapone al interés superior de resguardar la seguridad y protección de las mujeres que están o han sido atendidas, deberá consultar con su respectiva Encargadas Regional en VCM, quien, a su vez, solicitará del apoyo técnica de regionalista de la Unidad Nacional. Es relevante mencionar que existe un procedimiento interno, respecto de la gestión de las Solicitudes Ciudadanas, ley 19.880 (actualmente es el PP-OIRS-01) que establece los plazos para la gestión de dichas solicitudes sean estas consultas, sugerencias o reclamos, y por tanto las/os funcionarias/os del SernamEG deben resguardar su cumplimiento.

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

- **Relación Casas de Acogida y Encargadas/os de Violencia Extrema de la Región**

Los Programas de Prevención y Atención, Protección y Reparación en Violencia Contra las Mujeres y Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública que desde la re formulación del Programa APR constituye un componente del mismo, 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 de la violencia contra las mujeres como en sus efectos se enmarcan en el deber del Estado de otorgar respuesta a sus víctimas. Entonces este enfoque intersectorial propone un abordaje integral de las situaciones de desigualdad y discriminación de género, integrando esta coordinación como una estrategia que facilite el acceso de las mujeres que viven violencia a los servicios orientados a atender sus necesidades y demandas.

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

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

- Las/os Encargadas/os Regionales de la Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM, son las/os responsables de la realización del primer contacto y entrevista con la familia de la mujer víctima de Femicidio Consumado (FC) o mujer víctima de Femicidio Frustrado

(FF) de su Región, así como de la coordinación y seguimiento del caso con las instituciones partes del Circuito Intersectorial de Femicidio.

- Excepcionalmente, ante la necesidad de activación por FC, FF o CP, en aquellos lugares que, por alta dispersión geográfica, los tiempos de traslado excedan las 3 horas de viaje, es posible que la/el Encargada/o Regional LVE solicite apoyo a Coordinador/a o Abogada/o del Centro de la Mujer y/o de Casa de Acogida en caso que el dispositivo contara con este recurso, para la realización del primer contacto con la Familia y/o la mujer víctima de violencia extrema. Para ello, es indispensable evaluarlo previamente con la Encargada Nacional de LVE, con el fin de tomar la decisión conjunta en virtud de los antecedentes de la situación.

- En aquellos casos en los cuales la Encargada Regional LVE, necesite apoyo legal para cubrir audiencias de las causas en tramitación, y la Dirección Regional no pueda brindar el apoyo internamente, es posible solicitar apoyo a la/el Abogada/o del Centro de la Mujer y/o Casa de Acogida que corresponde a la jurisdicción del Tribunal. En este contexto, es la Encargada/o Regional de LVE la responsable de brindar los antecedentes del caso y realizar la Minuta de Audiencia, con el fin de salvaguardar la actuación legal y representación de la Familia y/o Mujer víctima de violencia extrema.
- Según el punto anterior, si la/el Abogada/o del Centro de la Mujer y/o Casa de Acogida, tiene agendada audiencia de causas en tramitación del propio dispositivo, es el/la Coordinador/a la responsable de informar en el plazo adecuado a la Encargada Regional de LVE.
- En los casos de FC de mujeres ingresadas a dispositivos VCM, ya sea en atención vigente o no, es la Encargada Regional LVE quien solicitará reporte de atención y alcance de intervención de la mujer, a él/la Coordinador/a del Centro de la Mujer y/o Casa de Acogida, quien será responsable de brindar la información en forma y tiempos establecidos para ello. En este escenario, se sugiere la realización de una reunión de equipo del Centro de la Mujer y/o

Casa de Acogida, con el objetivo de revisar en conjunto la ruta de la mujer en el proceso de atención al interior del dispositivo VCM. Complementariamente, la Dirección Regional – a través de la/el Encargada/o Regional VCM de Atención y de LVE, deberán desarrollar acciones de contención y de cuidado a las/os integrantes del equipo Centro de la Mujer, con apoyo de las Encargadas Nacionales de Violencia Extrema.

En cuanto al reporte que debe levantar el Centro de la Mujer y/o Casa de Acogida, del proceso y alcance de intervención que tuvo la mujer víctima de Femicidio Consumado, este debe incluir los siguientes aspectos:

- Nombre completo de la mujer
- Fecha de ingreso y salida del Centro de la Mujer y/o Casa de Acogida.
- Antecedentes de la ruta crítica institucional de la mujer previa al ingreso a Centro de la Mujer y/o Casa de Acogida, sobre todo en caso de que la mujer haya sido derivada desde otra institución.
- Antecedentes relevantes del diagnóstico (niveles de violencia y riesgo, recursos personales, estrategias de sobrevivencia implementadas por la mujer a la violencia ejercida por la persona que ejerce violencia, etc.).
- Antecedentes jurídicos previos y al momento del ingreso de la mujer al dispositivo (denuncias por violencia intrafamiliar – previas y vigentes – al momento del ingreso, medidas de protección y cautelares decretadas a favor de la mujer y de los/as hijos/as)
- Antecedentes relevantes del proceso de intervención (alcance de resultados de la intervención psico socio legal).
- Resultados de procesos de seguimiento a la salida o bien, las acciones complementarias realizadas por el equipo del Centro de la Mujer y/o Casa de Acogida.

Es relevante que toda la información del reporte esté ordenada cronológicamente a través de una Minuta, la cual debe ser reportada al nivel central en plazo y

forma que serán incorporados en las Orientaciones Técnicas para el abordaje de las situaciones de Violencia Extrema. No obstante, las Encargadas Regionales podrán incluir dentro de los antecedentes del reporte, correos electrónicos con información proporcionada por el dispositivo que atendió a la mujer, además de realizar revisión a la Minuta Cronológica entregada por el dispositivo, por si ésta requiere precisiones (esto incluye la revisión de la carpeta con los antecedentes de la mujer por parte de la Dirección Regional).

12. Periodo de Ejecución

La ejecución del dispositivo residencial Casa de Acogida tendrá aquella duración conforme a la vigencia del Convenio de colaboración que suscriba el Servicio con la respectiva entidad ejecutora.

13. Equipo Ejecutor

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

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

Rol de Contraparte Técnica de Entidad Ejecutora:

Responsable técnico, administrativo y presupuestario de la implementación y ejecución del Proyecto, siendo contraparte de la Dirección Regional y Nacional de SernamEG.

Funciones:

- Asesoría y acompañamiento técnico e interinstitucional a los dispositivos a cargo para la atención de calidad de la población atendida.
  Tanto el ejecutor, como las Encargadas de la Dirección Regional de SernamEG, tienen la función de acompañar técnicamente al dispositivo, en el sentido de velar por la contratación de los profesionales adecuados al perfil que se especifica y a entregar los fundamentos técnicos del modelo del dispositivo. El ejecutor tiene la función de acompañar y facilitar la labor del dispositivo, en relación a asegurar una ejecución de acuerdo a los lineamientos entregados por SernamEG.

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

  En caso de cambio de Profesional tendrá que participar en todo el proceso la supervisora técnica la Dirección Regional de SernamEG que corresponda al dispositivo, es decir en todas las fases: curricular, entrevistas, terna y selección final. Lo anterior formando parte de la comisión para la selección, conociendo el proceso de convocatoria y de selección, por ello el ejecutor deberá entregar las preguntas y formato de selección a la DN para su aprobación. La Encargada de SernamEG revisará los CV enviados por ejecutor para la visación técnica de que cumplen con el perfil de cargo. Una vez visado el CV (revisión no presencial) se iniciará la fase de evaluación

curricular y posterior entrevista de selección. Todo el proceso deberá quedar en archivador de recurso humano.

- Facilitar la supervisión y asesoría técnica del Equipo Regional de SernamEG, entregando de manera ordenada y oportuna la documentación e insumos requeridos
- Administrar los recursos del dispositivo y realizar rendiciones de cuenta de manera oportuna, manteniendo registro de dicha información;
- Mantener el adecuado funcionamiento de las condiciones de la infraestructura y su seguridad al interior del lugar donde desempeñan sus funciones las/los profesionales.

Rol del Equipo Profesional

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

Funciones:

- Otorgar atención de calidad a las mujeres atendidas, de acuerdo a los lineamientos de las Orientaciones Técnicas.
- Administrar los recursos del dispositivo, manteniendo la documentación requerida para la supervisión;
- Tener a la vista el Convenio, para cumplir con todas las responsabilidades asumidas en la firma del respectivo convenio.

- Coordinaciones y articulación intersectorial local para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y/o estratégicas a la población atendida.
- Conocer convenios de colaboración interinstitucional e implementarlos;
- Velar por que el registro de la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema de Gestión de Programas, se encuentre actualizada en los medios de soporte destinados a estos fines.
- Generar los informes, reportes e insumos solicitados por el Nivel Nacional de manera oportuna.
- Entregar información sobre procesos y dar respuesta a quejas, reclamos y/o consultas solicitadas por el Nivel Nacional por transparencia, presidencia u otros.
- Levantar oportunamente, las incidencias derivadas de la utilización de los medios de soporte de registro disponible a través de los protocolos dispuestos para ello, con el propósito de advertir nudos críticos y canalizar los requerimientos en torno al registro de información, informando a las Encargadas Regionales VCM respectivas.

Tanto la entidad ejecutora como la Dirección Regional de Sernameg tienen la función de acompañar técnicamente al dispositivo, en el sentido de velar por la contratación de los profesionales adecuados al perfil que se especifica y a entregar los fundamentos técnicos del modelo del dispositivo. Asimismo, los niveles regionales deben comunicar oportunamente al nivel nacional, las dificultades, dudas o requerimientos que se presenten en este ámbito, con el propósito de activar las gestiones de apoyo requeridas.

Por su parte, el ejecutor tiene la función de acompañar y facilitar la labor del dispositivo, en relación a asegurar una ejecución de acuerdo a los lineamientos entregados por SernamEG dispuesto en el convenio con ejecutor, y disponible para el equipo, a fin de conocer los alcances y responsabilidades de los distintos actores en el proceso de ejecución del dispositivo. Para ello, las Encargadas

Regionales deberán resguardar que en los procesos de inducción y habilitación técnica, sean revisados los convenios para asegurar su conocimiento por parte de los equipos, y de esta manera, subsanar las dudas o inquietudes que puedan presentarse.

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

Cabe señalar que, en la implementación del dispositivo, cada Dirección Regional, en colaboración con las entidades ejecutoras, podrá mejorar y/o complementar la implementación de la oferta como, por ejemplo, integrar a más profesionales o proponer la incorporación de profesionales que cuenten con experiencia y/o formación especializada y distinta de los/as profesionales considerados/as además de la dotación base, así como proponer el aumento de las jornadas de trabajo, a fin de que ésta resulte pertinente al contexto territorial, **siempre y cuando se enmarque en las orientaciones técnicas emanadas desde SernamEG, y de acuerdo a su disponibilidad presupuestaria y los aportes de entidad ejecutora, y cuente con la aprobación de la Jefa Nacional de la Unidad en Violencia Contra las Mujeres.** Para ello, se deberá consignar en los respectivos proyectos de Ejecución, la fundamentación técnica que sustenta las modificaciones que se considera pertinentes de implementar:

Tabla Nº6: Funciones del Equipo Profesional

CARGO	REQUISITO	FUNCIÓN	JORNADA
Coordinador/a	- Título Profesional de psicóloga o trabajadora social. - Experiencia en coordinación y gestión de equipos. - Conocimientos técnicos y prácticos con enfoque género. - -Conocimiento en intervención con mujeres víctimas de violencia de género e intrafamiliar. - -Experiencia en proyectos psicosociales que atienden	- Dirigir, asesorar y supervisar la confección y gestión del Proyecto de Ejecución junto al equipo. - Realizar inducciones al equipo una vez al año en materia de Orientaciones Técnicas y ejecución; - Coordinar la gestión administrativa y financiera de la Casa de acogida. - Mantener coordinación con la Dirección Regional de SernamEG. - Velar por la mirada integral en la atención de las mujeres, en el seguimiento de los planes de intervención y la evaluación de éstos, así como la aplicación de los enfoques, y estrategias transversales en el abordaje en VCM. - Responsable del cumplimiento del Reglamento Interno y del funcionamiento diario de la casa.	44 horas

	a población con vulneraciones graves. - Conocimiento en redes, trabajo intersectorial. - Conocimiento o experiencia en gestión pública (planificación, presupuesto, etc.)	- Responsable del seguimiento y control de gestión, mediante el monitoreo de los resultados esperados y el registro de información en los formatos definidos por SernamEG. - Responsable de la coordinación institucional de la Casa de Acogida con instituciones públicas y privadas, (Fiscalía, Policías, Ministerio Público, Sistema de Salud, SENAME, Instituciones para la inserción y habilitación laboral, entre otras). - Resguardar el funcionamiento de las condiciones de la infraestructura y seguridad al interior del dispositivo; - Dirigir reunión de equipo donde se revisen casos complejos, registros y trabajo intersectorial, llevando actas de las mismas; - Supervisar la derivación a los Centros de la Mujer, Casa Trata u otra oferta en la problemática, en caso de ser pertinente;	

		- Liderar la participación del equipo del dispositivo en los encuentros y espacios de reunión y dispositivos SernamEG, entre ellos, los encuentros anuales de dispositivos CDA; - Conocer los convenios de colaboración interinstitucional e implementarlos; - Generar los informes, reportes e insumos solicitados por el Nivel Regional y Nacional de manera oportuna; - Responsable de entregar información sobre procesos y dar respuesta a quejas, reclamos y/o consultas solicitadas por el Nivel Regional o Nacional por transparencia, presidencia u otros; - Diseño y coordinación de acciones dirigidas a favorecer el clima laboral y el cuidado de equipo. - Desarrollar condiciones personales para fortalecer el cuidado de equipo y autocuidado profesional.	

Trabajador/a Social	- Título Profesional: Trabajador/a Social; - Experiencia en cargos de similar naturaleza; - Conocimientos en género, violencia de género, violencia sexual, atención con mujeres en situaciones de violencia; - Gestión de redes institucionales en la comunidad; Formación y experiencia de trabajo con poblaciones vulnerables, salud mental y perspectiva comunitaria.	- Otorgar atención de calidad, articulando las redes de apoyo familiares y comunitarias de la mujer para el fortalecimiento de su proceso reparatorio; - Elaborar junto a la Psicóloga los diagnósticos e implementar los PII. - Responsable de preparar, facilitar y evaluar la intervención grupal. - Apoyar la intervención en crisis, primera acogida y atención psicosocial individual (cuando corresponda) con las mujeres y sus hijos/as en la Casa. - Coordinación con redes presentes en el territorio, para facilitar el acceso de la mujer a prestaciones sociales que contribuyan a restituir sus derechos sociales, económicos y culturales; - Apoyar las intervenciones psicológicas, y jurídicas, a través de la gestión en red de servicios y prestaciones complementarias a dichas áreas de intervención;	44 horas

	- Experiencia en intervención con mujeres, niñas, niños y adolescentes que han vivido vulneración de derechos.	- Realización de informes sociales cuando ello resulte pertinente; - Participar en la elaboración y ejecución del Proyecto; - Registrar la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático, según sea requerido; - Participar en las reuniones de equipo y desarrollar condiciones personales para fortalecer el cuidado de equipo y autocuidado profesional.	
Psicóloga/o	- Título Profesional de Psicóloga. - Experiencia en intervención con mujeres víctimas de violencia de género e intrafamiliar, considerando intervención en crisis,	- Participar en el proceso de elaboración y ejecución del Proyecto; - Participar en el proceso de diseño y ejecución de intervenciones grupales en conjunto con la Trabajadora Social y con el abogado/a si corresponde; - Realizar intervención en crisis y primera acogida:	44 horas

	psicoeducación y trabajo grupal. - Experiencia o conocimiento en psicoeducación con perspectiva de género con víctimas de violencia de género e intrafamiliar. - Deseable experiencia en intervención con víctimas de delitos. - Experiencia en intervención con mujeres y NNA que han vivido vulneración de derechos.	- Elaborar junto a la Trabajadora Social los diagnósticos e implementar los PII. - Realizar atención psicosocial individual y grupal (cuando corresponda) con las mujeres y sus hijos/as en la Casa. - Apoyar la creación y fortalecimiento de redes primarias de apoyo, protección y reparación de mujeres. - Participar de las reuniones de equipo y el análisis de los casos complejos. - Mantener el sistema de registro organizado de las atenciones psicológicas según plazos y formatos SernamEG. - Elaborar informes psicosociales de intervención, cuando éstos sean requeridos. - Brindar apoyo en las intervenciones sociales y, jurídicas, según los requerimientos de PII de las mujeres atendidas. - Participar en las reuniones de equipo y desarrollar condiciones personales para	

		fortalecer el cuidado de equipo y autocuidado profesional.	
Psicóloga Infanto Juvenil	- Título Profesional de Psicóloga. - Experiencia en intervención con mujeres y NNA que han vivido vulneración de derechos, considerando intervención en crisis de primer, psicoeducación y trabajo grupal. - Deseable experiencia en intervención con víctimas de delitos.	- Participar en el proceso de elaboración y ejecución del Proyecto; - Realizar intervención en crisis y primera acogida con niños, niñas y adolescentes que ingresan al dispositivo. - Realizar atención psicosocial individual y grupal (cuando corresponda) con las los/as hijos/as de las mujeres ingresadas en la Casa. - Apoyar la creación y fortalecimiento de redes primarias de apoyo, protección y reparación en caso de requerirlas para la atención especializada de niños, niñas y adolescentes. - Participar de las reuniones de equipo y el análisis de los casos complejos. - Mantener el sistema de registro organizado de las atenciones psicológicas según plazos y formatos SernamEG en lo relativo al registro de ingreso y	22 horas

		salida de niños, niñas y adolescentes. - Brindar apoyo en las intervenciones sociales y, jurídicas, según los requerimientos de PII de las mujeres atendidas. - Participar en las reuniones de equipo y desarrollar condiciones personales para fortalecer el cuidado de equipo y autocuidado profesional.	
Abogado/a[72]	- Título Profesional de Abogada/o. - Experiencia y/o conocimiento en legislación nacional, derecho penal, familia y litigación en reforma procesal penal y Tribunales de Familia.	- Representar judicialmente a las mujeres de la Casa, especial y particularmente en materia penal; - Brindar atención jurídica (orientación, asesoría y representación en todos los casos que corresponda) a las mujeres de la Casa de Acogida y realizar las diligencias y gestiones necesarias con esos fines. - Participar activamente en el proceso de diagnóstico y confección de planes integrados	22 o 44 horas

[72]En caso que la Casa de Acogida no cuente con este recurso humano, sus funciones esperadas deben ser asumidas por un/a abogado/a del Centro de la Mujer que determine en conjunto con la Encargada Regional y la Coordinadora de la Casa, considerando factores como experiencia previa, distancia, carga laboral, entre otros factores.

	- Conocimiento de normativa internacional sobre violencia de género. - Experiencia en trabajo comunitario y/o atención a personas en situación de vulnerabilidad, especialmente mujeres.	de intervención de las mujeres considerando un abordaje integral en conjunto con el/la Trabajador/a Social y la/el Psicóloga/o. - Participar de las reuniones de equipo y el análisis de los casos complejos. - Confeccionar los informes y registros solicitados por el SernamEG y/o ejecutor. - Reportar semanalmente a la Coordinadora de la Casa de Acogida, el estado de las causas judicializadas.	
Técnico Social o Apoyo administrativa	- Titulo Técnico en administración, secretaria u otro afín al área de las ciencias sociales. - Manejo computacional y de registros de información. - Deseable experiencia de trabajo con	- Apoyar al funcionamiento y operación diaria de la Casa. - Apoyar la labor de la coordinación en tareas administrativas y contables. - Apoyar los Planes de intervención de las mujeres y sus hijos e hijas en lo relacionado con las redes comunitarias e institucionales.	44 horas

	mujeres que viven violencia. - Deseable experiencia en el trabajo de grupo y actividades comunitarias.	- Apoyar el cumplimiento del Reglamento Interno de la casa - Participar de las reuniones técnicas del equipo profesional y técnico.	
Educadora	- Título Técnico de Educadora Social u otro título técnico afín al área de las ciencias sociales y la educación. - Experiencia acreditable de trabajo con mujeres que viven violencia. - Experiencia en intervención con mujeres, niñas, niños y adolescentes que han vivido vulneración de derechos.	- Acompañar y monitorear el funcionamiento diario de la casa, así como el Reglamento Interno. - Acompañar la convivencia familiar y comunitaria, así como el trabajo socioeducativo en pro de fortalecer factores protectores, minimizando los riesgos, potenciar habilidades sociales, respeto por la diversidad de mujeres, niños y niñas, entre otras. - Apoyar en el cuidado de los niños/as en horarios diurnos, durante el tiempo que sus madres se encuentren realizando otras actividades, si corresponde, estableciendo acuerdos para esto.	44 horas

	- Experiencia ligada al ámbito educativo y promocional, atenciones médicas compensatorias de urgencia, enfoque de derechos y género.	- Debe tener disponibilidad para realizar turnos de noche, fines de semana y festivos. - En horarios nocturnos y fines de semana es responsable del funcionamiento de la casa. - Participar de las reuniones técnicas del equipo profesional y técnico.	

Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2020.

14. Instrumentos de gestión programática

a) Proyecto de Ejecución

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

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

b) Convenio

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

c) Plan de cuentas presupuestario

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

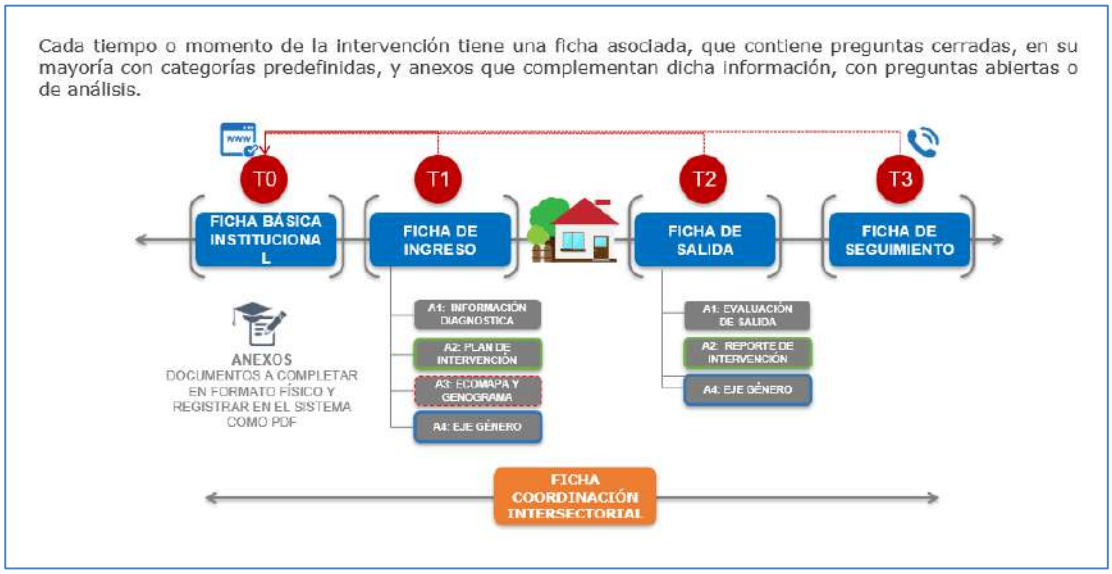
d) Registros Administrativos del Programa

La Unidad en Violencia Contra Mujeres de SernamEG, cuenta con Instrumentos de Registro diferenciados para las distintas fases del proceso de intervención, los cuales tienen por objetivo recoger información relacionada con las características, la

magnitud y las consecuencias de las situaciones de violencia que viven las mujeres, así como también identificar los factores de riesgo y protectores presentes.

En específico, las Casas de Acogida cuentan con Fichas de Registro vinculadas al proceso de intervención individual de las usuarias, contemplando variables de caracterización e indicadores relativos a los niveles de violencia y riesgo que vive o ha vivido la mujer que se encuentra en residencia temporal. Estos instrumentos específicos son: Ficha Única, Ficha de Ingreso, Ficha de Salida, Ficha de Seguimiento, Ficha de Coordinación Intersectorial y Eje Jurídico Transversal.

Diagrama 8: Flujograma Proceso de registro CDA



Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2020

Las fichas antes mencionadas contemplan una lógica evolutiva, teniendo una temporalidad asociada a la situación de la mujer al momento de iniciar un proceso de intervención, al término de la misma, y en una etapa posterior a su cierre. El

objetivo de ello es poder dar cuenta del impacto de la intervención en la situación de violencia vivida e identificar la necesidad de ofrecer el reingreso al dispositivo.

La información asociada a cada instrumento de registro debe ser consignada en la plataforma informática del Sistema de Gestión de Programas disponible para tales efectos, contando con un respaldo en una carpeta física e individual por cada usuaria. Cabe señalar que en la plataforma SGP existe la funcionalidad para exportar los instrumentos de registro en formato PDF una vez completados.

Respecto a la metodología de aplicación de los instrumentos de registro, estos presentan una lógica deductiva y están diseñados para que el equipo profesional que realiza la intervención los complete a partir del relato de las usuarias, no debiendo ser respondido directamente por las mujeres. Esto entendiendo la complejidad de la problemática de la violencia y la necesidad de evitar prácticas que pudiesen resultar revictimizantes para las mujeres que se encuentran en proceso de intervención. Es importante mencionar además que la aplicación de los instrumentos de registro siempre es una tarea secundaria a la atención de las mujeres, debiendo priorizar la intervención en crisis, entendiendo que el llenado de las Fichas y su informatización siempre responde a un proceso posterior a la atención.

Respecto a la seguridad de la información que se reporta, es de fundamental tener presente que los instrumentos de registro de la Unidad VCM son de estricta confidencialidad, siendo tanto un deber ético como parte de las labores de los/las profesionales, el resguardar la privacidad de la información que se entrega en el contexto de un proceso de intervención.

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

- Resguardar la reserva de los datos obtenidos a fin de garantizar la privacidad de las mujeres, su derecho a la intimidad y confidencialidad de la información

relativa a su proceso de intervención. Asimismo, en el desarrollo de sus funciones y manejo de los datos, los equipos técnicos deberán proceder de acuerdo a las normas éticas que regulan el ejercicio de la profesión, respetando entre otros aspectos, la privacidad y el uso de la información personas y sensible, sólo para los fines para los que fue recolectada.

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

FICHAS DE REGISTRO ESPECÍFICAS CASAS DE ACOGIDA

- **Ficha Única:**

La Ficha Única corresponde a un instrumento único por mujer y transversal a todos los programas SernamEG. Esta contiene variables de identificación y sociodemográficas de las mujeres atendidas a nivel institucional. En el caso de Casas de Acogida, es el primer instrumento que debe aplicarse al momento de que una mujer hace ingreso al dispositivo.

Este instrumento, al ser transversal a los programas SernamEG, contempla al final de la ficha una sección de autorización para contacto posterior y uso de imagen, la cual no aplica para los efectos de la intervención en VCM. Esta sección, por tanto, no debe ser consultada a las mujeres ni respondida por el equipo que realiza el registro.

- **Ficha de Ingreso:**

La Ficha de Ingreso corresponde al instrumento respectivo a la Fase de Ingreso de la mujer a atención psicosocial y jurídica, debiendo aplicarse posteriormente a la Ficha Única.
El objetivo de este instrumento es recoger información referente a aspectos biográficos de la mujer, así como de la situación de riesgo y violencia vivida en el último año previo al ingreso.

La Ficha de Ingreso se aplica tanto en los casos de Pre-ingresos como de Ingresos efectivos a la Casa de Acogida. Para todos los casos que correspondan sólo a la fase de pre ingreso, la Ficha de Ingreso consignará la fecha de salida de pre ingreso de la mujer, quedando de esta manera registrada como pre ingreso.

- **Ficha de Salida:**

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

El objetivo de este instrumento es recoger información referente a la situación de riesgo y violencia en la cual se encuentra la mujer posteriormente al ingreso al dispositivo, así como de la generación de redes y las acciones realizadas por el dispositivo para el fortalecimiento de sus autonomías durante el proceso de intervención en Casas de Acogida.

- **Ficha de Seguimiento:**

La Ficha de Seguimiento corresponde al instrumento respectivo a la Fase de Seguimiento posterior a la salida que haya tenido la mujer de la Casa de Acogida, independiente de las condiciones en las cuales ésta se haya producido.

El objetivo de este instrumento es recoger información referente a la situación de riesgo y violencia en la cual se encuentra la mujer posterior a su salida del dispositivo, pudiendo ofrecer el reingreso a Casas de Acogida en caso de que el riesgo de la mujer sea grave o vital.

Si bien cada tipo de salida tiene asociada más de una acción de seguimiento, debe informatizarse en la plataforma del Sistema de Gestión de Programas sólo un seguimiento según el tipo de salida de la mujer. Cabe señalar que las acciones de seguimiento que no corresponde informatizar en el sistema informático, deben quedar consignadas en las carpetas físicas de las mujeres.

Tabla N°7: Plazos Seguimiento por tipo de salida de Casas de Acogida

TIPO DE SALIDA	TIEMPO DE EVALUACIÓN	REGISTRO SISTEMA INFORMÁTICO
Egreso	• 30 días consecutivos a partir de la salida.	Carpeta física
	• **Entre 60 a 120 días consecutivos a partir de la salida**	✓
	• 180 a 270 días consecutivos a	Carpeta física

	partir de la salida.	
Deserciones	• Al cumplirse **7 días consecutivos a partir de la salida.**	✓
	• Al cumplirse 30 a 90 días consecutivos a partir de la salida	Carpeta física
Traslado	• Al cumplirse una semana desde la fecha de salida (7 días).	✓
Retiro	• Al cumplirse 15 días consecutivos de la salida	✓

Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2020

- **Eje Jurídico Transversal:**

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

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

Cabe señalar que todas las causas judiciales para la protección de la mujer que se tramiten por las/os abogadas/os de los dispositivos durante el proceso de intervención, deben ser debidamente consignadas en este instrumento.

- **Ficha de Coordinación Intersectorial:**

Corresponde a un instrumento de registro de acciones de coordinación intersectorial transversal a todos los dispositivos del programa APR, que debe completarse durante la fase de intervención de la mujer.

- **Eje de Género:**

El Eje de género responde a un instrumento cuyo objetivo es medir el nivel de adhesión de las mujeres en atención psicosocial y jurídica hacia ciertos tópicos de género al inicio y al término de la intervención.

A diferencia de los demás instrumentos de registro, el Eje de género debe ser respondido directamente por la mujer a modo de auto reporte, o utilizar la mediación del/la profesional que realiza la atención, transcribiendo las respuestas de la mujer en caso de ser requerido por la mujer. También puede ofrecerse en caso de que se advierta que la mujer presenta dificultades para completar el autoreporte, y/o cuando la mujer solicita de este apoyo en forma explícita.

- **Anexos Cualitativos:**

Las Fichas de Anexos Cualitativos refieren a instrumentos cuya finalidad es insumar el proceso de intervención. Estos deben ser debidamente aplicados y completados, para posteriormente ser informatizados en el sistema de registro como archivos en formato PDF.

Para el caso de la Ficha de Ingreso, los anexos asociados son la Información Diagnóstica, el Plan de Intervención Individual y el Ecomapa y Genograma. En el caso de la Ficha de Salida, los anexos cualitativos asociados son la Evaluación del Proceso de Intervención y el Reporte de Intervención.

Carpetas físicas

Sin perjuicio de que los instrumentos de registro se encuentren informatizados a través de la plataforma SGP, es responsabilidad de los equipos, a través de la Coordinación, mantener carpetas físicas con todos los antecedentes de intervención de las mujeres atendidas en el dispositivo.

Cada carpeta deberá incluir como **documentación mínima** la siguiente:

- Copia de Ficha Única, Ficha de Ingreso, Ficha de Salida y Seguimiento completas, según corresponda a la fase de intervención en que se encuentra la mujer.
- Patrocinio firmado en todos los casos en que se represente jurídicamente a la mujer o en su defecto, carta rechazo de patrocinio en los casos en que la mujer no desee ser representada por el dispositivo.
- Anexos cualitativos correspondientes a Información Diagnóstica, Plan de Intervención Individual, Ecomapa y Genograma, Reporte de Intervención y Evaluación del proceso de intervención.

Además de la documentación mínima, se podrá almacenar en cada carpeta todos los documentos relativos al proceso de intervención que hayan sido proporcionados por la mujer, o bien, que sean resultado de las gestiones de coordinación en cualquiera de las fases de intervención en que se encuentre.

e) Supervisión

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

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

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

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

- Solicitar los informes de gestión de los dispositivos, en la periodicidad que señala las presentes Orientaciones Técnicas.
- Seguimiento y monitoreo del sistema de registros.[73]
- Revisión del cumplimiento de los objetivos del dispositivo.
- Análisis de los casos complejos.
- Reconocimiento de fortalezas y buenas prácticas en la intervención.
- Levantamiento de nudos críticos de la intervención del dispositivo, los que deben ser consignados en Acta de Supervisión.
- Coordinaciones y articulación intersectorial para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y estratégicas en materia de VCM a la población atendida.
- Asesorar a los equipos, respecto a los convenios intersectoriales y su operativización en lo local.

[73] Se detalla las tareas de responsabilidad del nivel regional en el apartado de Monitoreo Sistema Informático SGP.

- Gestión de capacitaciones locales y/o regionales que aporten a la mejora continua de la Atención hacia la población atendida en materia de VCM

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

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

- Al menos, dos visitas en terreno en el semestre para asesoría y supervisión.
- Dado el actual contexto de emergencia sanitaria, la realización de visitas presenciales estará sujeta a las medidas de confinamiento dispuestas por la autoridad sanitaria según corresponda a cada territorio, y los protocolos de actuación dispuestos por SernamEG acorde a dicha situación.
- Al menos dos video llamadas[74] mensuales para asesoría temática y supervisión. En el actual contexto de emergencia sanitaria que vive el país, éste será el medio preferente para la implementación de asesorías y/o supervisiones técnicas por parte de Encargadas Regionales.

Dos encuentros regionales de carácter anual como mínimo con los equipos de los distintos dispositivos de la Unidad en VCM de la región, con el objetivo de conocer buenas prácticas, fortalecer la coordinación de la red interna y establecer espacios de intercambio técnico. En el actual contexto de emergencia sanitaria que vive el

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

país, el medio preferente para la implementación de estas instancias será a través de modalidad no presencial en formato video llamada.
Para cada instancia de supervisión y/o asesoría técnica, se deben generar un registro utilizando las Actas de Supervisión y/o Asesoría Técnica.

f) Evaluación ejecutores

Durante el mes de junio y de noviembre, el ejecutor será evaluado por la Encargada Regional del de SernamEG, en conjunto con el Departamento de Administración y Finanzas y la/el Abogada/o Regional, a través de una pauta técnico-financiera, para constatar el estado de implementación del programa.

g) Reportes e Informe de gestión:

Tabla Nº8: Reportes de Informes de Gestión

Periodicidad	Tipo de Registro/Informe	Fecha	Formato
Diario/Semanal	Registro diario de disponibilidad de cupos y ocupación de mujeres, niños y niñas en Sistema Informático de Registros VCM y poblamiento semanal de datos.	Según plazos estipulados en el convenio.	Poblamiento de datos en plataforma SGP
Mensual	Registro de información de ingresos, salidas y	Según plazos estipulados en el convenio.	Poblamiento de datos en plataforma SGP

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

Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2020

h) Consentimiento para contacto futuro

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

15. 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 implementación del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM.

Estos indicadores forman parte del diseño de gestión del Programa APR, así como también corresponden a metas comprometidas a nivel institucional.

Tabla Nº 9: Metas y Seguimiento de indicadores

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	TEMPORALIDAD	CUMPLIMIENTO ESPERADO
Atención de Mujeres en CDA	Mujeres ingresadas en el año t más mujeres que habiendo ingresado en años anteriores se mantuvieron vigentes durante el año t	Mensual, Trimestral y Anual	No existe meta asociada al indicador. Se utiliza de manera referencial los resultados del año t-1.
Atención de Pre-	Mujeres que	Mensual, Trimestral	No existe meta

ingreso de Mujeres en CDA	estuvieron en fase de Pre-ingreso en el año t	y Anual	asociada al indicador. Se utiliza de manera referencial los resultados del año t-1.
Porcentaje de mujeres egresadas de CDA que mantienen o mejoran condición en el año t	Mujeres egresadas a las cuales les corresponde seguimiento en año t, que mejoran o mantienen condición de salida en evaluación de seguimiento.	Trimestral y Anual	89,00%
Porcentaje de Mujeres según tipo de Salida CDA en el año t	Mujeres que tienen salida del dispositivo durante el año t	Anual	No existe meta asociada al indicador. Se utiliza de manera referencial los resultados del año t-1.

Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2020

b) Monitoreo Sistema Informático Sistema de Gestión de Programas

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

A continuación, se detallan los roles diferenciados de la Unidad Nacional, el Equipo VCM Regional y los Equipos Territoriales en el proceso de implementación del sistema informático SGP:

- **Unidad Nacional**

Apoyo y monitoreo a Encargadas/os Regionales VCM y dispositivos, en la implementación del sistema de registro informático SGP, 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:**

Será responsabilidad de los niveles regionales:

- El monitoreo periódico y seguimiento de los reportes del dispositivo y el registro de los datos en el sistema informático SGP.
- Verificar que las carpetas físicas de las mujeres atendidas en el dispositivo, cuenten con la documentación mínima requerida según la fase de intervención en que se encuentre. Para ello se realizará la revisión de 5 carpetas seleccionadas en forma aleatoria durante las supervisiones técnicas realizadas presencialmente.
- Realizar revisión de los documentos e informes que elaboren los dispositivos que sean solicitados por nivel Central, como respuestas a OIRS, transparencias o por CIF.
- Monitoreo del estado de avance de los indicadores, resultados esperados y plan de mejora. Para ello, las Direcciones Regionales deberán elaborar un plan de monitoreo y seguimiento específico para la supervisión del registro incluido en la Planificación Anual, informada a los equipos de dispositivos y que incluya los siguientes tópicos:

  ➢ Supervisión de la actualización del registro en plataforma SGP y carpetas físicas de las mujeres atendidas.
  ➢ Monitoreo de las incidencias del SGP reportadas por los dispositivos, a fin de realizar el seguimiento de la utilización de los canales de soporte dispuestos, así como de la resolución de las mismas. Esta tarea será apoyada por las respectivas regionalistas del nivel central, y profesionales de registros de la Unidad VCM nacional.
  ➢ Envío trimestral de una minuta de retroalimentación del estado del registro a los dispositivos de la región, previo a la fecha de corte trimestral. Ello debe ser incluido en el plan de seguimiento y monitoreo de registros elaborado desde cada Dirección Regional, implementado por las respectivas Encargadas Regionales, supervisado por las Directoras Regionales y con el apoyo técnico de las regionalistas del nivel nacional y profesional de registros VCM, a través de correo electrónico mesadeayudasgpapr@sernameg.gob.cl

- **Equipos Dispositivos VCM:**

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

- Completar la ejecución de cursos e-learning SGP 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 registro 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 SGP.
- Realicen la actualización del registro en plataforma SGP con periodicidad semanal.
- Informen periódicamente a la Encargada Regional de SernamEG respecto del funcionamiento del SGP, a partir de su experiencia.
- Remitan las consultas pertinentes asociadas al registro a través de la casilla de correo mesadeayudasgpapr@sernameg.gob.cl utilizando el formulario de incidencias para el reporte de las mismas.

16. 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[75]"*.** 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"*** [76], 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***

[75] Citado en González & Arriagada, 1999 por Morales, G; Pérez, J y Menares, M. 2003; Orellana y Paredes, 2006, Autocuidado de equipo: Aprendizaje de una práctica, p. 17
[76] Orellana y Paredes, 2006:32

para despertar, promover, mantener y proteger la implicación, ética y política de los profesionales"[77].

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

Lo anterior mediante las siguientes estrategias:

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

b) Cuidado profesional

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

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

Estrategias de Auto cuidado individual:

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

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

- Evitar la relación de espacios de distracción con temáticas de la violencia.
- Ubicación de la responsabilidad donde corresponde, lo que implica evitar auto responsabilizarse en exceso y traspasar culpas en otras personas.
- Evitar la saturación de redes personales, como la pareja, los hijos, los amigos, que es un "factor protector muy importarte en el área de soporte emocional"[79] con este tipo de contenidos. Hacerlo implica una sobrecarga injusta para quien no está preparado para escuchar estos temas, y a la vez se corre el riesgo de producir un distanciamiento y perder por lo tanto las redes de apoyo.
- Formación profesional, pues la actitud pro activa por mantener la inquietud de conocimiento y formación en la temática que se interviene, conocer diferentes perspectivas teóricas, modelos y herramientas para desarrollar las tareas, brinda seguridad y bienestar respecto del impacto de la relación con las personas que se tiende.

c) Condiciones Mínimas para la implementación del cuidado de equipo

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

Finalmente, y además de las actividades anuales planteadas en el párrafo anterior, el ejecutor debe otorgar las facilidades al equipo profesional para realizar, al menos,

[79] Sluski 1998.

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

Glosario

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

CVS Centro de Atención y Reparación a Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de

violencia sexual

CDM	Centros de la Mujer
CDA	Casas de Acogida
SATT	Servicio de Atención Telefónica y Telemática
Casa Trata	Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la trata de personas y migrantes en situación de explotación

Otras siglas y/o abreviaturas

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