NDCR/JLS/JLG/CCV/MLFZ/MNG

DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN EXENTA N°1597 DE 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y APRUEBA ORIENTACIONES TÉCNICAS DE LOS CENTROS DE REEDUCACIÓN DE HOMBRES QUE EJERCEN VIOLENCIA DE PAREJA, DEL PROGRAMA 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°686

SANTIAGO, 31 de diciembre del 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 publicas 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, ha puesto en marcha los dispositivos denominados "Centros de Reeducación de Hombres", hoy llamados "Centros de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja", el cual entrega atención psicológica a través de la reeducación de este grupo de personas que ejercen este tipo de violencia.

7° Que, mediante Resolución Exenta N°1597, de 31 de diciembre de 2019, se aprueban las Orientaciones Técnicas de los "Centros de Reeducación de Hombres" 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.

8° Que, por razones de buen servicio, debido a los cambios y mejorías experimentadas por el programa, corresponde dejar sin efecto Resolución Exenta N°1597, 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: DEJASE SIN EFECTO, las Orientaciones Técnicas de los" Centros de Reeducación", aprobadas por Resolución Exenta N°1597, del 31 de diciembre de 2019, del Programa Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres de la Unidad de Violencia Contra las Mujeres del Servicio.

SEGUNDO: APRUÉBASE, en su lugar las nuevas Orientaciones Técnicas para los dispositivos denominados "Centros de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja", 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, cuyo texto reemplaza al anterior:

"ORIENTACIONES TÉCNICAS" / CENTRO DE REEDUCACIÓN PARA HOMBRES QUE EJERCEN VIOLENCIA DE PAREJA/ PROGRAMA 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 Humanos[2], aprobada en 1948, que señala "derechos iguales para hombres y mujeres" y la protección y el fomento de los derechos humanos de las mujeres como responsabilidad de todos los Estados.

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

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

---

[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

- 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

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.

---

[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

Las personas de culturas y pueblos indígenas, y/o migrantes, constituyen sectores sociales con características específicas, con cosmovisiones y culturas propias y por tanto requieren de una aproximación del Estado y su institucionalidad, que reconozca su historia y su identidad.
SernamEG entonces, propone modelos de intervención que dan cuenta tanto de las particularidades y especificidades de las mujeres que conforman el territorio, como del hecho que en la realidad las discriminaciones que las afectan se encuentran muchas veces entrecruzadas.

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

CAPÍTULO 2: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS SERNAMEG.

Modelo de Gestión Programática del Servicio.

En el año 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.

1. 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 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.

1.1. 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 sistema[7].

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 megas[8].

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 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:

[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.

- 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.

a) 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).

---

[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.

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.

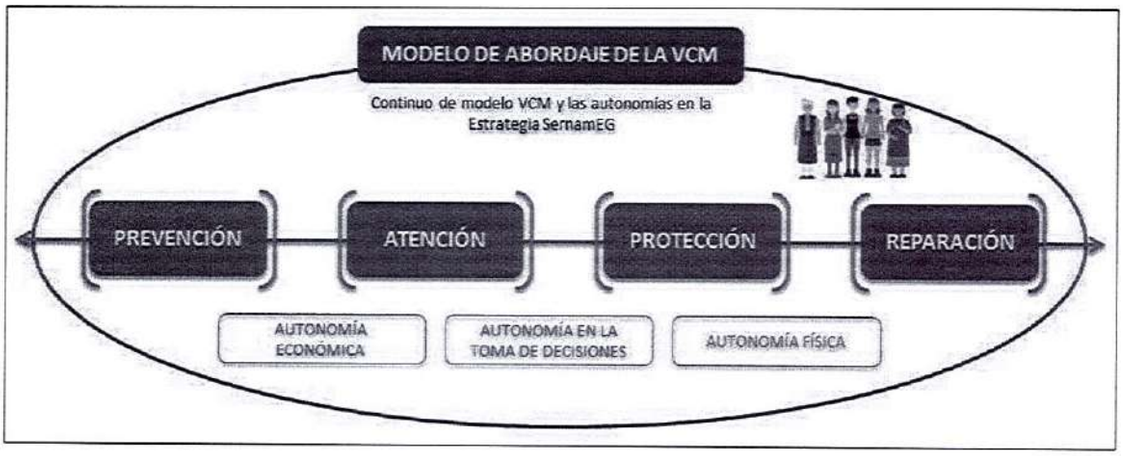
En este sentido, a su vez se pueden constituir en una puerta de entrada y salida a todas las formas de violencia contra las mujeres, puesto que en determinados momentos se constituyen en factores protectores para la ocurrencia de nuevos hechos de violencia, así como también en su ausencia, traducirse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

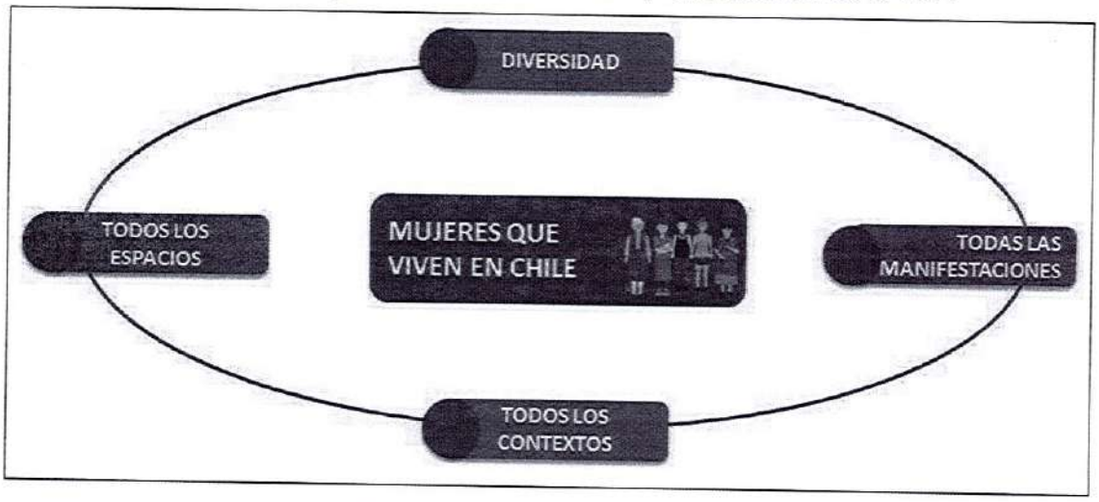
En cuanto a la definición de violencia contra las mujeres, la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG adopta como base la definición de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. Así, se entiende que la VCM es:

"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.

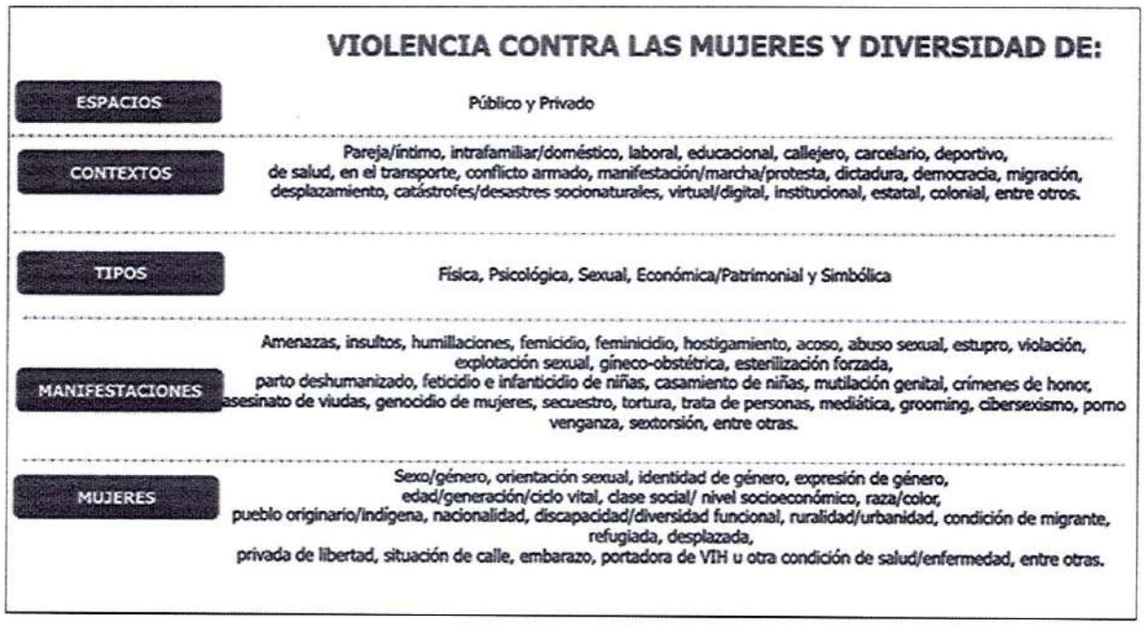
Además, es necesario considerar ***todos los espacios y contextos*** en que se produce: tanto en los espacios públicos y privados como en sus diversos contextos, ya sea doméstico, intrafamiliar, de pareja, laboral, educativa, carcelaria, migratoria, virtual, entre otras.

Por otra parte, en relación con 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



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 específicas 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

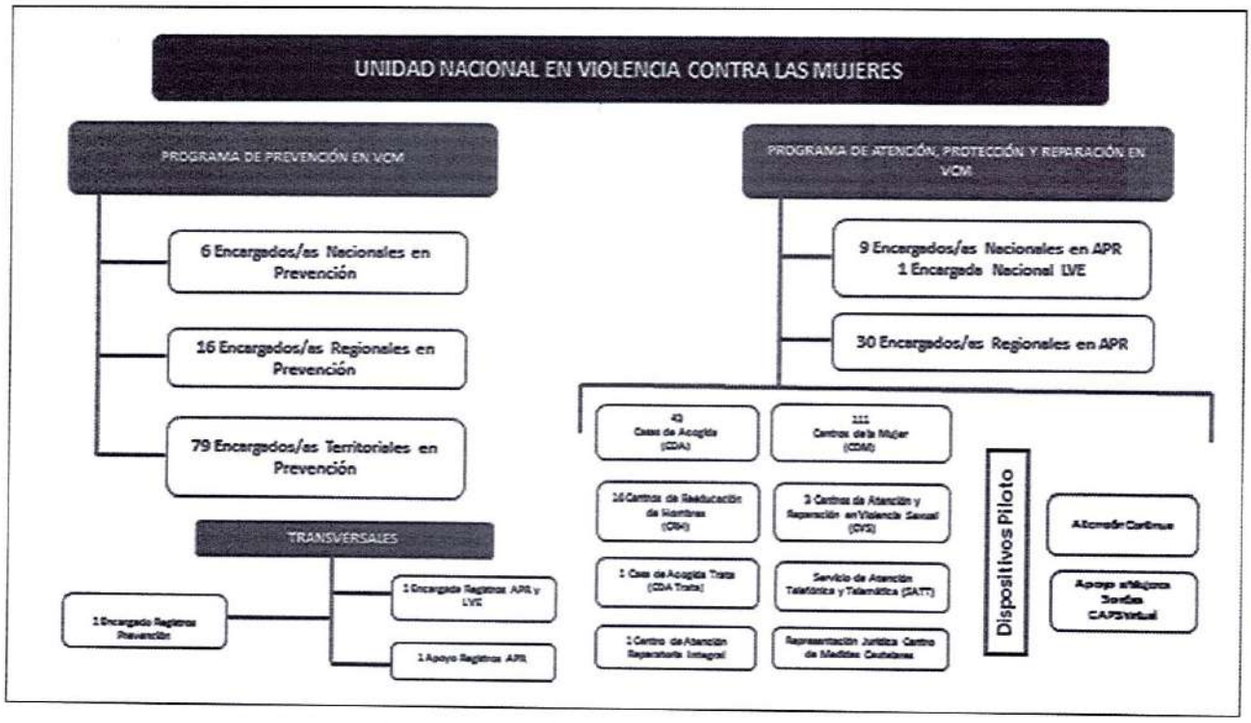
El Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM dispone de 30 Encargadas Regionales en las 16 regiones del país y despliega un entramado de dispositivos a nivel nacional, a través de: Centros de la Mujer (CDM), Casas de Acogida (CDA), Centros de Reeducación de Hombres (CRH), Centros de Atención 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 las 16 regiones del país, trabajando directamente en casos de femicidios consumados, frustrados y casos de connotación pública de VCM.

En 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.

4

Planteamiento (justificación) del problema

El Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres planteó 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% del 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], el 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 ciberacoso (OCAC, 200) destaca el índice de vulnerabilidad en las mujeres y en el

[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

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**

[14] Información actualizada al 29 de Diciembre 2020.

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 consideró 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 el 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:

1. Entregar atención psicosocial y jurídica a mujeres que han vivido violencia de género en contextos de pareja o ex pareja.
2. Asegurar la protección de las mujeres en situación de riesgo grave y/o vital de las víctimas de violencia de género, ofreciendo residencia temporal y atención psicosocial y jurídica especializada.
3. 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.
4. 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.

5. Contribuir a que las víctimas de violencia extrema accedan a una respuesta rápida, especializada y articulada con los órganos del Estado.
6. Brindar atención a mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia sexual perpetrada por conocidos y/o desconocidos.
7. Brindar atención a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja.
8. Brindar acompañamiento continuo y seguimiento a las mujeres víctimas de violencia de género.
9. 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.
10. 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

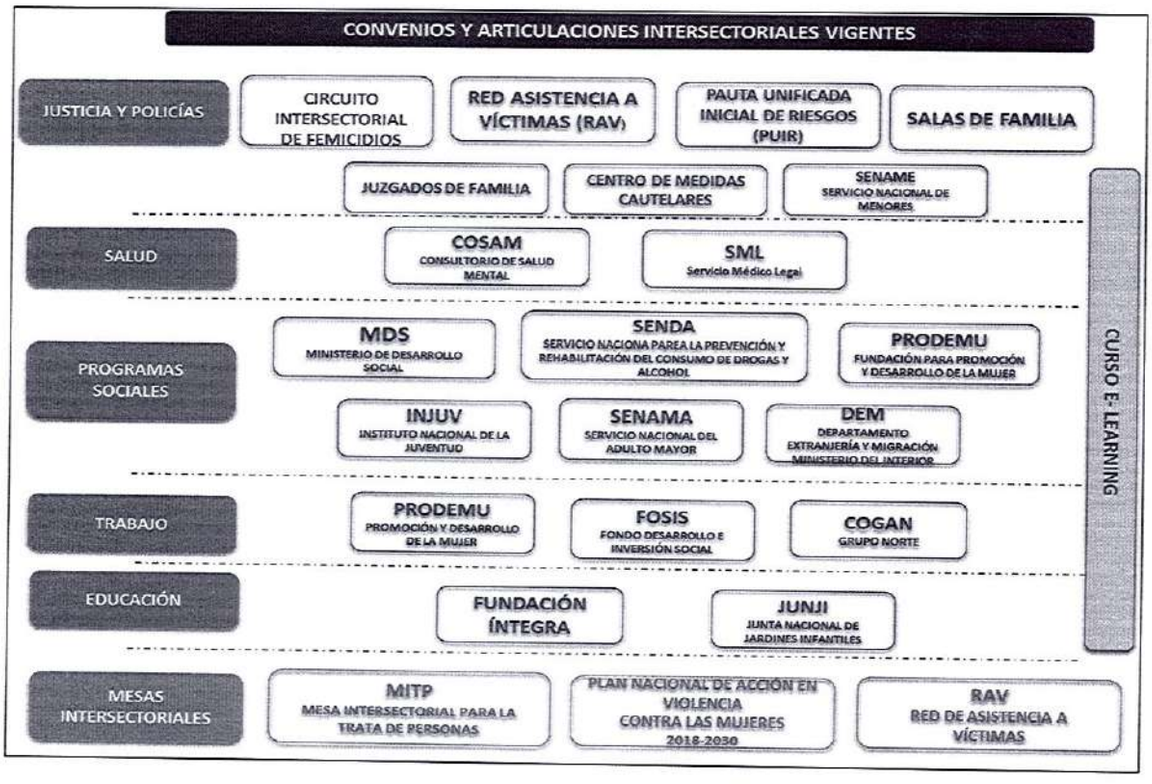
[15] **Este programa es parte del Sistema de Protección Social cuya misión es acompañar, proteger y apoyar a niños, niñas y sus familias para que crezcan y se desarrollen de forma inclusiva, en un espacio que acoja sus necesidades particulares en cada una de las etapas de su desarrollo.**

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

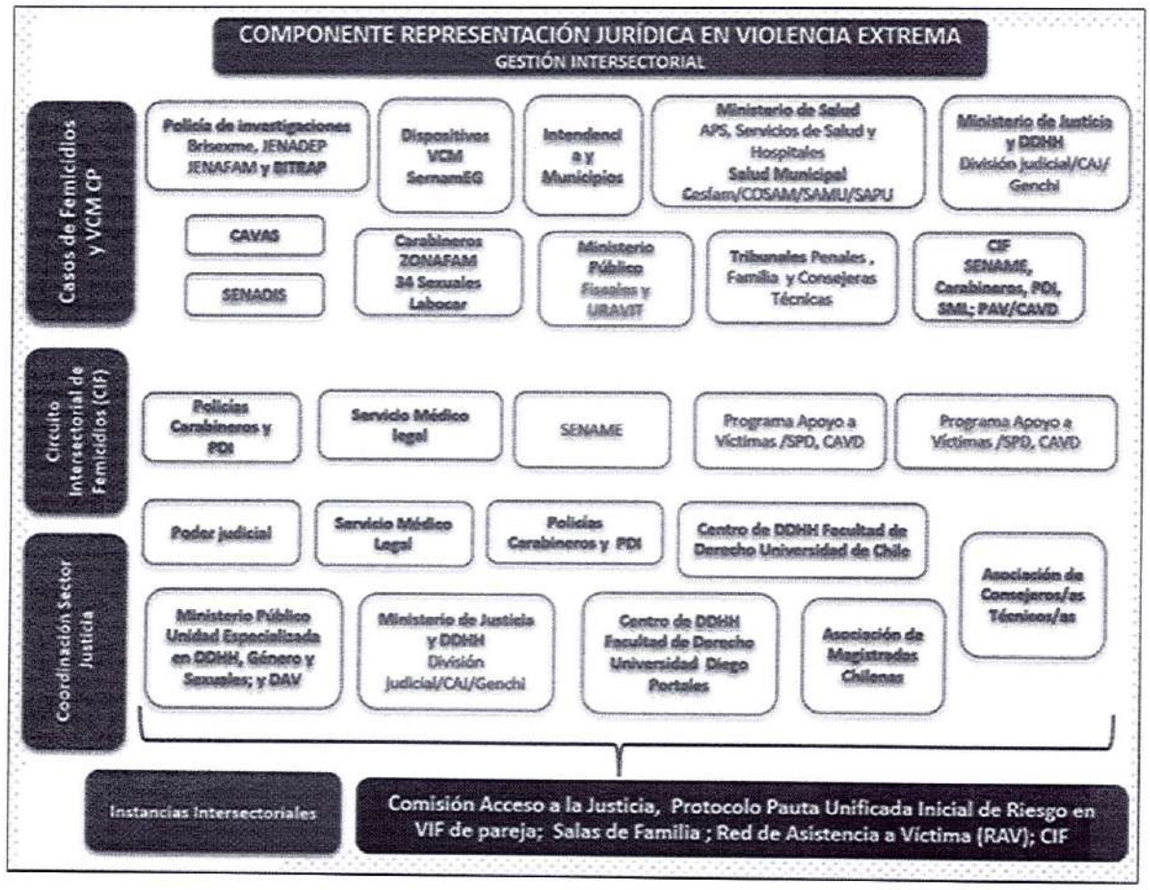


Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2020.

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

[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

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 y hombres en atención.

aComponente: Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja o Ex Pareja

3.3 Componente: Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja.

Dispositivo: Centros de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja (CRH)

1. Objetivo de intervención específica del dispositivo.

Objetivo General

---

regular o irregular, considerando que en atención al plan de intervención debe promoverse siempre que la mujer regularice su situación.

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

Objetivos Específicos

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

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

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

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

Población Objetivo:

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

2. Modelo de Intervención del Dispositivo

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

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

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

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

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

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

Esta atención especializada procura revertir la transmisión transgeneracional de la violencia hacia hijos e hijas, entregando elementos para desnaturalizar los malos tratos en sus relaciones afectivas cercanas, promoviendo un cambio sociocultural, tanto en los roles de género como en las creencias que sustentan la violencia hacia las mujeres, desarrollando cuestionamientos a sus creencias y formas de construcción de la masculinidad hegemónica. Tal como lo indica Kaufman, "los niños han aprendido que es posible lastimar a una persona amada y donde sólo las manifestaciones de ira pueden eliminar sentimientos de dolor profundamente arraigados"[17].

Considerando que la violencia aprendida, normalizada y ejercida puede pensarse y reflexionarse; los hombres pueden reconocerla, y escoger no ejercerla. Tal como señala Ramos "Cuando los hombres empiezan a cambiar van reconociendo esos beneficios para ellos mismos, y esa experiencia se convierte en el aliciente más importante para la sostenibilidad de esos cambios[18]". Los hombres pueden renunciar a la violencia hacia las mujeres, desaprendiéndola.

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

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

[17] Kaufman, M. (1999). Las 7 P's de la violencia de los hombres.
[18] Ramos, Miguel Ángel. (2003). Masculinidades y violencia conyugal. Primera edición. Lima.

Flujo de intervención

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

Diagrama N°6: Fases de la Intervención Re-Educativa



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2020.

FASE DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

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

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

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

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

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

consideren dentro de la distribución presupuestaria recursos para responder a esta eventualidad.

FASE DE INTERVENCIÓN REEDUCATIVA

PASOS A CONSIDERAR EN EL FLUJO DE LA INTERVENCIÓN EN CRH

Fase 1: Evaluación

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

De esta manera, los destinatarios o **Público Objetivo** son:

Hombres de 18 años en adelante que hayan ejercido violencia contra su pareja o ex pareja, y que esta violencia esté detenida, además que reconozcan de manera incipiente el ejercicio abusivo de poder que su conducta implica y las consecuencias emocionales que ha dejado en la mujer víctima; del mismo modo se espera que el hombre reconozca y se responsabilice de sus actos, mostrando un interés o motivación al cambio para mejorar sus relaciones y establecerlas de manera sana, y respetuosa, sin ejercer violencia. **Sin embargo, el fin último de estas intervenciones es la prevención de la violencia que se ejerce hacia las mujeres como parte del propósito del Programa APR.**

Se desarrolla en 4 sesiones individuales – con una duración de 45 a 75 minutos, en el plazo de un mes con una periodicidad semanal-, cuyo objetivo es una evaluación para el ingreso al proceso de intervención, incluyendo el encuadre[19] de reglas y excepciones en un marco de confidencialidad. Aquí se consideran los antecedentes entregados tanto por los hombres como por sus parejas o ex parejas, es decir, a modo de contraste se debe contar con el reporte de la mujer realizado en el Dispositivo VCM SernamEG, Centro de la Mujer u otras dependencias.

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

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

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

Especial atención de los profesionales, deben tener los hombres que presenten características particulares, sobre todo de la diversidad cultural, migrantes, diversidad funcional, LGBTIQ+[20], etc. Se deben diseñar estrategias de abordaje con criterios basados en el respeto, la integralidad y la comprensión de la diversidad, no perdiendo de vista el objetivo de interrogar la violencia y la significación de estos hombres sobre sus propias conductas violentas, desde su particular diversidad.

Esta realidad presenta un desafío para la política pública que contempla la atención de personas de la diversidad en los "Centros de Reeducación de Hombres". Las atenciones de las personas LGBTIQ+ deberán ser incluidas en la fase de OI y luego proceder con las derivaciones que correspondan para su atención, en alguna institución en el territorio que resulte pertinente[21]. En estos casos se recomienda en general tener en cuenta los siguientes aspectos:

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

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

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

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

La pertinencia del ingreso a reeducación grupal de hombres con características de negadores rígidos, estará dado por un mínimo de reconocimiento observado en el proceso de evaluación, así mismo haber cumplido los criterios de inclusión al programa, cumplir con la asistencia a las sesiones programadas, y haber respondido adecuadamente a las tareas propuestas por los profesionales durante la fase de evaluación. (Consultar anexo "Intervención con hombres negadores de la violencia contra las mujeres, 2020".

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

21 Se contempla a futuro evaluar capacitaciones para incorporar dichas atenciones en el proceso interventivo del CRH.

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

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

Coordinación "Centro de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja" – "Centro de la Mujer".

Es fundamental la colaboración entre los diferentes dispositivos SernamEG en los territorios para una respuesta coordinada e integral a la violencia, para definir estrategias de abordaje de los casos en común, generar flujos adecuados de atención y prevención que faciliten la disminución de situaciones de VCM en los territorios. Lo anterior en los casos en que la mujer esté en seguimiento y acepte la intervención por parte del CDM, y en los casos que el hombre participe en el CRH.

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

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

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

del CDM responda a los requerimientos de reporte de la violencia de la mujer, por parte del equipo del CRH, en tiempo y forma.

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

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

Nunca el reporte de la mujer debe ser obligatorio, siempre debe ser de manera voluntaria, recordar que la mujer nunca es responsable de que el hombre asista o permanezca en la intervención del CRH. El hombre puede seguir en intervención y reflexionando sobre sus conductas, aun cuando no tengamos reporte de la mujer, por rechazo de esta o cuando no puede ser localizada por algún inconveniente. Se debe respetar la decisión de la mujer, dejar registro de aquello, dejando la puerta abierta y entregar datos de contactos, de requerir algún apoyo.

Fase 2: Alianza Motivacional

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

Fase 3: Grupo Primer Nivel[22]

Esta cuarta fase incluye 12 sesiones grupales – para cada hombre, con una duración de 120 minutos, en el plazo de tres meses con una periodicidad semanal- donde se trabaja en la

- [22]Para el trabajo grupal, el aforo debe ser determinado por la mutualidad de seguridad que coordine el ejecutor.
- El tiempo de la sesión si es presencial no debe ser más allá de 90 minutos.
- De acuerdo a indicaciones sanitarias, debe mantenerse distancia social y las actividades grupales deben realizarse en un espacio ventilado, que considere circulación de aire. Todo lo anterior, dependerá si el territorio está en cuarentena.
- Revisar 'Protocolo funcionamiento dispositivos en contexto de desconfinamiento Unidad VCM'.

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

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

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

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

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

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

Los contenidos del primer nivel, se encuentran en anexo "Herramientas de Intervención Grupal en Primer y Segundo Nivel, 2020", que tiene un carácter circular, en el sentido de que los contenidos se repiten en el tiempo. Aun así, es importante considerar que los hombres pueden hacer más o menos sesiones de las planificadas, lo que dependerá del diseño del PII (Plan de Intervención Individual).

A lo menos al término del primer nivel se debe contar con un reporte de la mujer (segundo reporte) y realizar una evaluación de la violencia, de los riesgos, de las habilidades de pareja y de la sintomatología con los instrumentos correspondientes que apoyen aquello, por ejemplo, SARA, OQ45.2 y Habilidades de Pareja[23].

Fase 4: Grupo de Segundo Nivel

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

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

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

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

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

[23] Los instrumentos de evaluación mínimos son los mencionados en estas OT, cualquier otro que no esté mencionado, pero que aporte a la intervención con los hombres, puede usarse en términos cualitativos respecto a la información que entrega y trabajarse con los contenidos que surjan en sesión con el hombre.

SALIDA DEL DISPOSITIVO

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

Al cierre de la fase nivel grupo 2 se realiza una sesión de evaluación grupal e individual con cada uno de los participantes del grupo. Asimismo, se debe considerar por tercera vez, el reporte de la pareja o ex pareja[24].

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

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

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

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

Si algún hombre cambia residencia a otra región, y desea continuar la intervención, se le entregarán los datos del Centro de Reeducación de hombres que corresponda para que pueda

[24] Se consideran reportes de la mujer en 3 momentos, en la evaluación, al final del grupo primer nivel y al cierre de la fase nivel grupo 2.

establecer el contacto y continuar con la intervención. Además, se informará vía correo electrónico al Centro respectivo, lo anterior para conocimiento por parte del equipo y hacer envío de los antecedentes de la intervención que haya recibido, para contextualizar al equipo que lo recibe, sobre el caso y para que pueda tomar contacto con el hombre que se ha trasladado de región.

Definición de salidas:

1. Deserción: Implica la no culminación del proceso terapéutico solicitado, ya sea por abandono, termino temprano, incumplimiento de citas, no adherencia y discontinuidad de sus procesos.
2. Egreso o Salida del dispositivo: Esta fase es la final, donde se evalúan los resultados en relación a cambios en los comportamientos de violencia, realizando una sesión de devolución con los hombres respecto de su trabajo de intervención.
3. Alta administrativa: Esto sucede cuando un hombre viene derivado desde Tribunales y se niega a participar en el CRH.
4. Alta disciplinaria: Esto sucede cuando el hombre mantiene un mal comportamiento reiterativo dentro de su proceso (por ejemplo, falta de respeto con profesionales o pares o si no asiste o no avisa inasistencias a dos sesiones en el grupo de primer nivel, o a 2 sesiones en el grupo de segundo nivel. El aviso de inasistencia se debe realizar antes de la sesión; si el hombre avisa después, se deberán analizar las justificaciones considerándolas válidas si son de fuerza o causa mayor (el trabajo no es una justificación de fuerza o causa mayor). La inasistencia a una sesión lo obliga a completar y recuperar esa sesión. Se puede evaluar caso a caso, el dar de Alta Disciplinaria si no respeta las reglas del Contrato de Atención.
5. Interrupción: La salida del hombre del CRH por alguna circunstancia en que él se encuentre, y que le impida mantener en ese momento la continuidad en la intervención reeducativa.
6. Traslado: Ocurre cuando un hombre es derivado a un CRH de otra región.
7. No califica para la intervención: que no cumple con los criterios de ingreso a programa (existe consumo problemático de drogas sin tratamiento, derivaciones que no corresponde a violencia de pareja o ex pareja, problemas graves de salud mental no tratados, entre otros).
8. Derivación: se remite a un usuario a otra institución, con el fin de ofrecerle una atención complementaria a la del Centro, tanto para su diagnóstico, su tratamiento y su rehabilitación.

Grupos de apoyo mutuo con egresados del modelo "Centro de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja"

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

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

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

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

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

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

SEGUIMIENTO

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

También se practica seguimiento a los hombres que desertan en la fase de evaluación, éste se realiza a los 15 días y los dos meses de la deserción. Aquellos hombres que desertan en cualquier otra etapa distinta a la evaluación deben tener seguimiento al primer, tercer y sexto mes de su deserción. Estos seguimientos se realizan tanto a los hombres como a las parejas,

ya que así es posible detectar situaciones de riesgo y derivar a la Oferta VCM SernamEG, según corresponda.

Respecto de los seguimientos de egresos, éstos comprenden llamadas telefónicas o entrevistas presenciales, se deberá evaluar si algún caso requiere de visita domiciliaria[25]. En todos los casos el seguimiento se realizará con el hombre y también con su pareja o ex pareja.

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

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

Por estas razones, es que los seguimientos se intensifican y se realizan al primer mes, al tercer y sexto mes. Buscando con esto saber si ha recaído en la violencia y en qué tipo de violencia, para seguir apuntando a mantener abierto el vínculo con el programa para "Centro de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja" y posibilitar un posible reingreso. Más imperioso es el tiempo que se requiere para el seguimiento a hombres que desertan en la primera etapa e incluso en las primeras sesiones de evaluación.

Con el objetivo de conocer su situación actual, respecto de sus conductas violentas y para indagar cómo ha seguido su vinculación con la persona a la cual violentó, se realiza la consulta a la mujer respecto al nivel de riesgo en que se encuentra. Todo lo anterior permitirá conocer la visión actual del hombre respecto a sus conductas violentas después de las primeras atenciones en el programa "Centro de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de

[25] Si el contacto no ha sido logrado en 3 intentos sin resultado se podrá considerar visita domiciliaria; sin embargo en el contexto de pandemia actual deben considerarse los resguardos sanitarios respectivos para aquello y, de acuerdo a si existe urgencia en la visita.

Pareja". Lo anterior, porque muchos hombres no encuentran satisfechas sus expectativas, mediatizan o incluso justifican sus conductas violentas, hacen abandono del vínculo, lo que podría, aumentar el riesgo de ejercer violencia, en los días posteriores a su asistencia al centro. Por estas razones es que a los quince días es recomendable conocer la situación tanto del hombre como la de la pareja o ex pareja y a los dos meses, por si existiera un cambio significativo en la seguridad de la víctima.

Tabla N° 2: Seguimientos CRH

Seguimiento de los Hombres Desertados en la Evaluación (desertan dentro de las sesiones de evaluación)		
A los 15 días de la Deserción	**A los 2 meses de la Deserción**	
Valorar Ejercicio y Grado de cambio en el tipo de Violencia		
Seguimiento de los Hombres Desertados en el Proceso de Intervención (desertan entre la primera sesión de la Alianza hasta antes del Egreso)		
Al primer mes de la Deserción	**A los 3 meses de la Deserción**	**A los 6 meses de la Deserción**
Valorar Ejercicio y Grado de cambio en el tipo de Violencia		
Seguimiento de los Egresos (terminan todas las sesiones de 2º nivel o egresan en 2º nivel)		
A los 3 meses del Egreso	**A los 6 meses del Egreso**	**A los 9 meses del Egreso**
Ejercicio y Grado de cambio en el tipo de Violencia		

Listas de espera

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

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

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

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

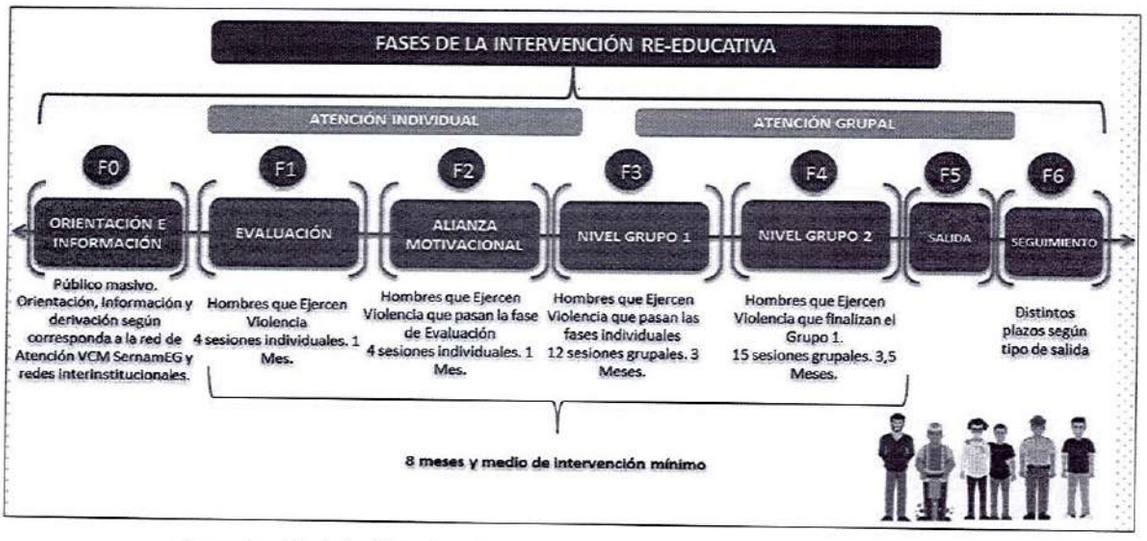
Se podrá hacer excepciones en el caso de hombres que consultan por el cupo solicitado, se presenten al centro, envíen correos o se manifiesten interesados en asistir a los diferentes

centros, mostrando preocupación por establecer contacto con los centros reeducativos y comenzar lo antes posible, su proceso de intervención y cambio.

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

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

Diagrama N°7: Resumen Fases de la Intervención Re-Educativa



Fuente: Unidad Violencia contra las Mujeres, SernamEG, 2020.

3. Orientaciones para el trabajo no presencial o remoto

Contexto

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 entre cuarentena, transición, preparación, apertura inicial y apertura avanzada[26].

En este contexto, **la modalidad de atención no presencial constituye una práctica que se deberá continuar implementando de acuerdo a cómo sea la situación sanitaria en cada zona del país en particular**, combinándola con atención presencial o desarrollándola 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[27].

Implementación de atención no presencial

Es importante señalar que las indicaciones proporcionadas a través del Protocolo de Registros en relación a 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

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

[27] 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.

necesario evaluar la adaptación de las modalidades de trabajo adecuándose a las realidades territoriales y a las necesidades de los hombres que se atienden en el centro de reeducación de hombres. **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 psicosocioeducativa, con elementos de reeducación para los hombres**, en todos los casos en que se evalúe técnicamente que ello es posible de efectuar, considerando los siguientes **criterios base**:

a) El hombre accede a continuar el proceso de intervención en modalidad no presencial y/o mixta.

b) El hombre señala contar con los medios para establecer la conexión a distancia vía telefónica o videollamada preferentemente.

c) Existen condiciones adecuadas evaluadas para que el hombre pueda efectuar el contacto a distancia con el equipo de dispositivo.

d) El proceso interventivo debe adaptarse a la modalidad de atención remota considerando la participación del hombre, 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 un hombre en la modalidad de atención presencial, para intervención reeducativa[28].

[28] **Ningún instrumento como pruebas o test psicológicos mantiene su validez en modalidad remota, por la naturaleza de los mismos. Se espera que en modalidad remota los/as profesionales desplieguen las habilidades inherentes a la profesión sobre entrevista, recopilación de antecedentes, y así poder hipotetizar en base a los conocimientos adquiridos en la práctica profesional, sobre el ejercicio de la violencia.**

Estos elementos deben evaluarse también respecto de la factibilidad de implementar procesos de intervención grupal a través de medios telemáticos o a distancia.

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 se podrán realizar compras con cargo a los recursos del Programa.

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 del hombre. Lo anterior para que la dupla interventiva esté en sintonía y en acuerdo respecto a los puntos a abordar con el hombre y no se vean interpelado/as como terapeutas en sesión o se queden sin respuestas en la intervención, esto dadas las características más rígidas o desafiantes de algunos hombres. La discusión permitirá en primer término, determinar las acciones que deben implementarse en lo inmediato y en el corto plazo, para los casos más complejos de abordaje, asimismo proyectar un proceso interventivo pertinente a las necesidades del hombre 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 al hombre 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 el hombre.
- 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 privacidad de la información para el guardado, archivo y eliminación de mensajes para el resguardo de la confidencialidad del hombre
- Para la implementación de las atenciones en contexto de intervención reeducativa 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 del hombre.

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 privacidad para los hombres, 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 los hombres atendidos, 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 dispositivo

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

5. Requisitos vinculados a la participación en el dispositivo:

Criterios para el ingreso

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

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

- Que presenten cuestionamiento a sus conductas violentas exhibiendo elementos de cambio en los niveles discursivos y de acciones mínimas[29].

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

6. Requisitos para el desarrollo del dispositivo

Requisitos para Equipamiento e Infraestructura

- **Ubicación y acceso de los CRH**

Los Centros serán de cobertura regional y deberán ubicarse en las ciudades capitales regionales.

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

[29] Para el ingreso de los hombres, se debe evaluar caso a caso, si se presenta alguna condición que pueda complejizar los criterios ya señalados; en el caso que el hombre presente alguna patología, debe ser derivado a evaluación y, a la atención especializada que corresponda. En ese caso, el ingreso entonces se evaluará en relación a la adherencia a la atención especializada que corresponda, con la finalidad de, primero que nada estabilizar su estado emocional y/o cognitivo y permitir en un segundo momento, el trabajo reflexivo, psicosocioeducativo, siendo ya participante del Centro de Hombres.

- **Infraestructura y equipamiento básico por cada Centro**

- Una sala de espera acondicionada para la recepción de los hombres y con habilitación de espacio para niños y niñas, el cual debe disponer de libros para leer, libros para colorear, lápices y juegos para distintas edades. Se sugiere que este espacio, cuente con acceso universal, ventilación e iluminación que permita recibir adecuadamente a los hombres que asisten diariamente al Centro de Hombres.
- Una oficina para la/el Coordinador/a, con mobiliario adecuado y equipos computacionales que permitan y faciliten la labor de él /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). Idealmente la sala debe ser alfombrada o contar con colchonetas, que puedan realizar dinámicas rompe hielo, relajación acostado y juego de roles o dramatizaciones. Además, considerando la diversidad de los territorios, es necesario considerar sistema de calefacción y de ventilación para las estaciones de verano e invierno, respectivamente.
- Dos salas para atención individual, las cuales deben contar con el espacio necesario para brindar atención en dupla a los hombres. Se sugiere que el espacio sea acogedor, por lo tanto, debe contar con luz natural, ventilación, aislación acústica y acceso universal. Se sugiere que se habilite con sillones y/o sitiales, mesa decorativa, muros pintados en colores neutros y sobrios.
- Una sala para trabajo de equipo con al menos 4 puestos de trabajo. Habilitado con el mobiliario y equipos computacionales necesarios para el desarrollo adecuado de la labor de cada uno/a de los/as integrantes del equipo profesional.
- Dos baños completamente equipados y en adecuado funcionamiento (un baño para el equipo profesional y un baño para los hombres y niños/as).
- El acceso a las dependencias del Centro debe considerar las necesidades diferentes y/o movilidad reducida de los hombres y/o personas.
- Las medidas de seguridad del inmueble son: Salida de Emergencia, Extintor de incendio, Citófono y Chapa eléctrica de control de acceso, Alarma y/o Cámara de Seguridad, Celular de emergencia con carga permanente, Protección de ventanas y ventanales.
- Una mini Kitchener habilitada con, loza, tazas, vasos, vajilla, lavaplatos, microondas, hervidor, termo y un frigobar para el uso de las/os integrantes del equipo y/o hombres que realicen actividades durante el desarrollo de la atención grupal.
- Las salas de atención individual y grupal deben contar con los materiales de escritorio respectivos, tales como: Materiales de oficina Básicos (resmas de papel, carpetas para Cardex, archivadores, plumones, tintas impresoras, papel Kraft, corcheteras, cuadernos, Libro de sugerencias, reclamos y felicitaciones, Libro de acta de reuniones, Pendrive, 1 memoria externa de un Terabite, 1 caja de CD, 1 caja de DVD.

- Artículos de aseo y protección en el contexto de Alerta Sanitaria (mascarillas, guantes, alcohol gel, protectores faciales, toallas húmedas desinfectantes, desinfectante en aerosol).

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)

Actualmente, existen 16 Centros de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja, uno en cada región. Dichos centros tienen una cobertura regional, teniendo capacidad para recibir las consultas de hombres de todos los territorios pertenecientes a las distintas provincias y comunas de cada región, manteniendo la cobertura acordada según convenio en cada región, ya sea en las fases de Orientación e Información como en Atención Reeducativa. El número de atenciones a realizar por cada CRH debe ser considerado en base al equipo de profesionales disponible.

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

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

9. Materiales de apoyo

Para apoyar el trabajo que realizan los dispositivos, SernamEG entregará además de las orientaciones técnicas, lineamientos específicos para cada modalidad que permitan generar procedimientos estandarizados[30], 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.
- 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 CDM y el material técnico compartido por la Unidad VCM Nivel Nacional.

10. Comunicaciones en convenio con Ejecutores

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

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 ello el "Centro de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja" deberá realizar un trabajo de coordinación con otras instituciones que abordan la temática de la violencia contra las mujeres, con el objetivo de promover la articulación de una respuesta comunitaria coordinada e integrada, mediante un trabajo interinstitucional e intersectorial, que permita una respuesta, eficaz y oportuna en los territorios para detener la violencia contra las mujeres.

- Esta respuesta debe articularse entre instituciones, organizaciones, asociaciones y sociedad civil en los territorios, que abordan la problemática de la violencia contra la mujer, entendiéndola como una violencia por razones de género, estandarizando prácticas y procedimientos que tengan como objetivo central la seguridad de las mujeres y la toma de conciencia y la responsabilización de los hombres que la ejercen.

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

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

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

12. Periodo de ejecución

El proyecto de Ejecución del dispositivo tendrá aquella duración conforme a la vigencia del Convenio de colaboración que suscriba el Servicio y 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 Supervisar desde la Dirección Nacional de SernamEG, tienen la función de acompañar técnicamente al dispositivo, en el sentido de velar por la contratación de los profesionales adecuados al perfil que se especifica y a

entregar los fundamentos técnicos del modelo del dispositivo. El ejecutor tiene la función de acompañar y facilitar la labor del dispositivo, en relación a asegurar una ejecución de acuerdo a los lineamientos entregados por SernamEG.

- Realizar proceso de selección en caso de cambio de profesionales, debiendo entregar a la DN la planificación del proceso de selección que considere entre las acciones una Comisión técnica del proceso:
  En caso de cambio de Profesional tendrá que participar en todo el proceso la supervisora técnica la Dirección Nacional de SernamEG que corresponda al dispositivo, es decir en todas las fases: curricular, entrevistas, terna y selección final. Lo anterior formando parte de la comisión para la selección, conociendo el proceso de convocatoria y de selección, por ello el ejecutor deberá entregar las preguntas y formato de selección a la DN para su aprobación. La Encargada de SernamEG revisará los CV enviados por ejecutor para la visación técnica de que cumplen con el perfil de cargo. Una vez visado el CV (revisión no presencial) se iniciará la fase de evaluación curricular y posterior entrevista de selección. Todo el proceso deberá quedar en archivador de recurso humano.
- Facilitar la supervisión y asesoría técnica del Equipo Nacional SernamEG, entregando de manera ordenada y oportuna la documentación e insumos requeridos
- Administrar los recursos del dispositivo y realizar rendiciones de cuenta de manera oportuna, manteniendo registro de dicha información;
- Mantener el adecuado funcionamiento de las condiciones de la infraestructura y su seguridad al interior 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;
- Administrar los recursos del dispositivo, manteniendo la documentación requerida para la supervisión;
- Tener a la vista el Convenio, para cumplir con todas las responsabilidades asumidas en la firma del respectivo convenio.
- Coordinaciones y articulación intersectorial local para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y/o estratégicas a la población atendida.
- Conocer convenios de colaboración interinstitucional e implementarlos;
- Registrar la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático, según la periodicidad establecida en la OT;

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

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

Descripción de cargos y perfiles.

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

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

A continuación, se detalla el equipo profesional mínimo para este dispositivo, el cargo a cumplir, requisitos para la contratación, funciones y jornada a desempeñar.

Tabla Nº 3: Requisitos y Funciones del Equipo Profesional

CARGO	REQUISITO	FUNCIÓN	JORNADA
Coordinador /a	- Título Profesional: Trabajador/a Social, Psicólogo; - Experiencia en cargos de similar naturaleza; - Conocimientos en género, violencia de género,	- Supervisar y asesorar la gestión del proyecto y equipo profesional; - Realizar inducciones al equipo una vez al año en materia de Orientaciones Técnicas y ejecución; - Administrar los recursos del dispositivo, manteniendo la documentación requerida para la	44 horas

	masculinidades y atención con hombres que ejercen violencia; - Gestión de redes institucionales en la comunidad; - Formación y experiencia de trabajo con poblaciones vulnerables, salud mental y perspectiva comunitaria.	supervisión; - Dirigir reunión de equipo donde se revisen casos complejos, registros y sesiones video llamadas, llevando actas de las mismas; - Coordinar la realización de actividades por cada línea de acción del Programa de Prevención; - Otorgar atención de calidad a los hombres atendidos en los "Centro de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja"; - Realizar primeros contactos con las mujeres parejas o ex parejas de los hombres que postulan a los "Centros de Reeducación de Hombres"; - Realizar derivación a los Centros de la Mujer, Casas de Acogida, CVS o Casa de Trata en caso de ser pertinente; - Reemplazar a una o un integrante de la dupla en caso de ser necesario. - Participar en redes VCM y mesas para la prevención, atención, protección y reparación de la VCM en el territorio; - Registrar la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático, según sea requerido; - Generar los informes, reportes e insumos solicitados por el Nivel Regional y Nacional de manera oportuna; - Diseño y coordinación de acciones dirigidas a favorecer el clima laboral y el cuidado de equipo.	
Trabajador/a Social	- Título Profesional: Trabajador/a Social;	- Orientar e informar a la comunidad en materia de VCM y lineamientos del "Centro de	44 horas

	- Conocimiento en género, violencia de género, atención a hombres que ejercen violencia; - Conocimiento de las redes comunales e institucionales atingentes; - Formación y experiencia de trabajo con poblaciones de alta vulnerabilidad, salud mental; perspectiva comunitaria y masculinidades.	Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja", derivando y/o referenciando cuando se requiera; - Participar en el diseño y la ejecución de actividades en todas las líneas de acción preventiva; - Otorgar atención de calidad, integrando la dupla psicosocial; - Diseñar y co-construir con el sujeto el Plan de Intervención Individual, en los aspectos sociales de la intervención, tanto con objetivos propios del caso, como con sus correspondientes acciones de intervención; - Encargarse y ser responsable de preparar, facilitar y evaluar la intervención grupal. - Ejecutar, evaluar y hacer seguimiento de las intervenciones individuales relacionadas con los aspectos sociales del sujeto; - Realización de informes de evaluación, judiciales, de egreso de los grupos y de evaluación final, aportando su experticia en factores e intervenciones sociales; - Podrá realizar los primeros contactos telefónicos con las mujeres parejas o ex parejas de los hombres; - Participar en redes/mesas de VCM de manera activa según los lineamientos de prevención y atención de Centros de Reeducación de Hombres; - Registrar la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático, según sea requerido; - Participar en las reuniones de equipo y desarrollar condiciones	

		personales para fortalecer el cuidado de equipo y autocuidado profesional.	
Psicóloga/o	- Título Profesional: Psicólogo/a; - Conocimiento en género, violencia de género, atención psicosocial, perspectiva integrada clínico-comunitaria, atención a hombres que ejercen violencia; - Conocimiento en metodología de trabajo grupal; - Deseable experiencia en intervención directa con hombres que ejercen violencia; - Conocimiento de las redes comunales e institucionales atingentes; - Formación y experiencia de trabajo con poblaciones de alta vulnerabilidad, salud mental; perspectiva comunitaria y masculinidades.	- Orientar e informar a la comunidad en materia de VCM y lineamientos del "Centro de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja", derivando y/o referenciando cuando se requiera. - Participar en el diseño y la ejecución de actividades en todas las líneas de acción preventiva. - Otorgar atención de calidad, integrando la dupla psicosocial. - Diseñar y co-construir con el sujeto el Plan de Intervención Individual, en los aspectos sociales de la intervención, tanto con objetivos propios del caso, como con sus correspondientes acciones de intervención; - Encargarse y ser responsable de preparar, facilitar y evaluar la intervención grupal. - Ejecutar, evaluar y hacer seguimiento de las intervenciones individuales relacionadas con los aspectos sociales del sujeto; - Realización de informes de evaluación, judiciales, de egreso de los grupos y de evaluación final, aportando su experticia en factores e intervenciones sociales; - Registrar la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático, según sea requerido; - Participar en las reuniones de equipo y desarrollar condiciones personales para fortalecer el cuidado de equipo y autocuidado profesional.	44 horas

Apoyo Administrativo	- Deseable Titulo Técnico en administración, secretaria u otro. - Manejo computacional y de registros de información.	- Apoyar la administración y gestión general del Centro de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja; - Cumplir funciones de recepción telefónica y presencial a hombres que consultan al Centro de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja, en la que entrega hora para primera acogida con los y las profesionales en el Centro de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja. - Digitalizar las fichas de atención actualizadas y ordenadas en cada una de las carpetas digitales correspondientes a las fichas. Respaldar estos registros de la ficha a una memoria externa de la Encargada Regional de VCM y del Centro; - Realizar las copias correspondientes en DVD de cada una de las sesiones de intervención, una copia en DVD para la Encargada Regional de VCM y otra para el Centro[31]; - Conocer el modelo de intervención e interiorizarse en el sentido de las intervenciones; - Participar activamente en las sesiones de cuidado de equipo y autocuidado profesional.	44 horas

Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2020.

Siempre debe existir una dupla psicosocial hombre-mujer[32] que interviene en todo el proceso de intervención con hombres en el Centro. La presencia de la mujer en las intervenciones grupales es parte fundamental del modelo de intervención, ya que "este modelo comprende la violencia masculina como un patrón de comportamientos con la finalidad (consciente o

[31] En caso que existan memorias externas, entonces realizar las copias en éstas y no en DVD. Lo anterior en base a lo acordado como Centro, y en acuerdo con las/os E. Regionales respecto a supervisar algún caso complejo.

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

inconsciente) de mantener una asimetría relacional basada en el control y el poder". Se pretende quebrar así la asimetría que no correspondería a una intervención sólo de hombres, por el contrario, el enfoque de género se hace práctico al permitir la presencia de la mujer en todas las fases de reeducación que emprende el hombre que ejerce violencia. Tanto así que, si en alguna ocasión la profesional de la dupla no puede asistir, deberá reemplazarla la Coordinadora del "Centro de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja" o la sesión se suspende.

Responsabilidades

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

Proceso de selección

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

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 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 conlleva la modificación del convenio, y será la fiscalía regional de SernamEG quien así lo determine.

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

b) Convenio

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

c) Plan de cuentas presupuestario

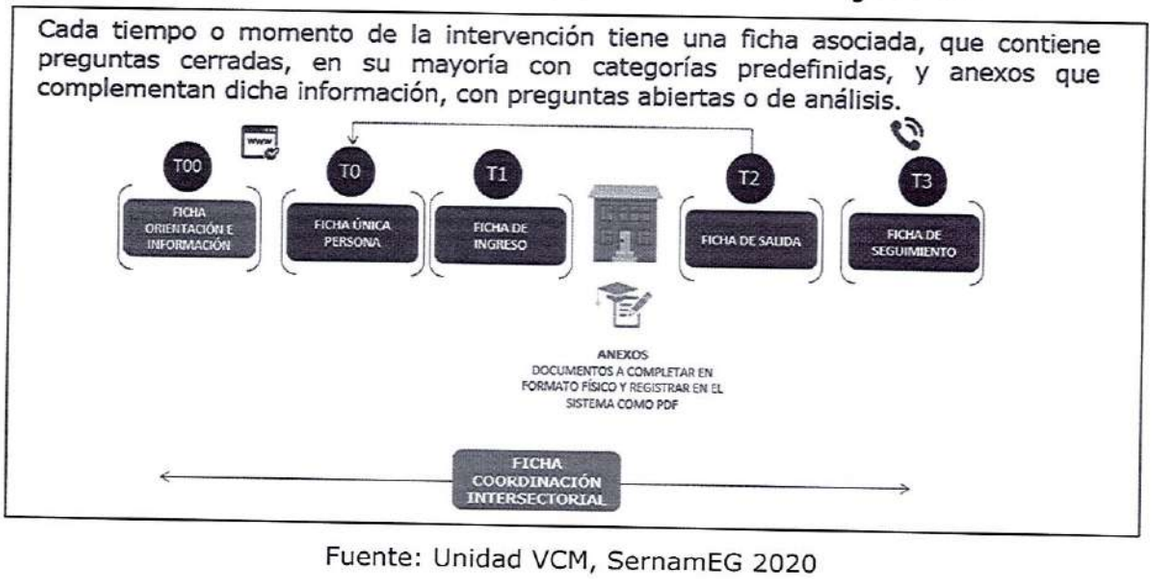
El Plan de Cuentas deberá ser propuesto en el respectivo proyecto de ejecución cuyo formato es proporcionado por las Unidades Técnicas del SernamEG regional y nacional.
El convenio es un documento de carácter legal que establece compromisos acordados previamente entre las partes que lo firman. Este documento 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.

d) Registros Administrativos del Programa

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

En específico, los Centros de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja o Ex pareja, cuentan con Fichas de Registro vinculadas al proceso de intervención individual de los hombres atendidos. Estos instrumentos específicos son: Ficha de Orientación e Información, Ficha Única, Ficha de Ingreso, Ficha de Salida, Ficha de Seguimiento y Ficha de Coordinación Intersectorial.

Diagrama N°8: Flujograma Proceso de Registro CRH



Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2020

Las fichas antes mencionadas contemplan una lógica evolutiva, teniendo una temporalidad asociada a la situación del usuario 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 ejercida 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 seguridad de la información que se reporta, es de suma importancia señalar 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 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 por el dispositivo se debe cautelar:

- Resguardar la reserva de los datos obtenidos a fin de garantizar la 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 personales 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 ESPECÍFICAS "CENTROS DE REEDUCACIÓN DE HOMBRES QUE EJERCEN VIOLENCIA DE PAREJA"

- **Ficha de Orientación e Información:**

La Ficha de Orientación e Información es el primer instrumento a aplicar a hombres que acuden al dispositivo. Su objetivo es dar cuenta de todas las atenciones de orientación, información y acciones coordinación y derivación en VCM realizadas por el Equipo profesional a hombres que no necesariamente pasan a una fase de intervención psicosocial. En la ficha de Orientación Información se detalla en la pregunta 17 una evaluación preliminar de riesgo, la cual es para ser aplicada a las mujeres parejas o ex parejas de los hombres que acuden al CRH. Lo anterior, de ser factible contactar a las mujeres y evaluar el riesgo a partir del relato de ellas. Si por ejemplo acudiese una mujer al CRH a consultar por alguna eventualidad, y se intuye que puede haber alguna situación de riesgo por la que ella está consultando, se debiese poder aplicar esta evaluación a partir del relato de ella.

- **Ficha Única:**

La Ficha Única corresponde a un instrumento único por persona y transversal a los dispositivos VCM y programas SernamEG. Esta contiene variables de identificación y sociodemográficas de los usuarios atendidos a nivel institucional.

En el caso de los Centros de Reeducación de Hombres este instrumento debe aplicarse posteriormente a la etapa de Orientación e Información sólo a aquellos usuarios que adhirieron a continuar con el proceso de intervención y se encuentran en la fase de ingreso a atención psicosocioeducativa.

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 los hombres 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 del hombre a atención psicosocial, debiendo aplicarse posteriormente a la Ficha Única.

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

- **Ficha de Salida:**

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

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

- **Ficha de Seguimiento:**

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

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

Si bien cada tipo de salida tiene asociada más de una acción de seguimiento, debe informatizarse en el sistema informático sólo un seguimiento según el tipo de salida que haya tenido el hombre, tal como se señala en la tabla N° 4. Cabe señalar que las acciones de seguimiento que no corresponde informatizar en el sistema informático, deben quedar consignadas en las carpetas físicas de los hombres atendidos.

Tabla N° 4: Plazos Seguimiento por tipo de salida de Centros de Reeducación de Hombres

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

Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2020

- **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 del hombre.

Instrumentos de Evaluación para la Intervención en CRH

Además de los instrumentos programáticos anteriormente mencionados, los cuales deben quedar informatizados en la plataforma SGP, existe una serie de instrumentos que se utilizan como parte del proceso de evaluación para la intervención de los hombres que ingresan al dispositivo. Estos son:

- **Guía SARA**

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

ejercer violencia contra la pareja. Está construida de un modo que su uso en la predicción futura de violencia.

Esta escala metodológica es, una guía de gran utilidad diseñada para valorar el riesgo de violencia grave (esencialmente violencia física y sexual) entre miembros de una pareja sentimental (actual o pasada) en cualquiera de las situaciones donde puede ser necesaria esta valoración, desde demandas civiles que enfrentan a las parejas o exparejas, litigios por custodia de los hijos, separación y divorcio, denuncias penales por malos tratos, valoración del riesgo de reincidencia, estimación del riesgo de violencia física inminente, etc.[33].

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

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

Esta escala consiste básicamente en la operacionalización conjunta de los rasgos conductuales y caracterológicos de la psicopatía propuestos por Cleckley, que juntamente con la información complementaria penal, personal y biográfica, permite evaluar con alta confiabilidad diagnóstica y pronostica la psicopatía (Cuquerella et al., s.f.)[34].

La Escala de Calificación de la Psicopatía Revisada (PCL-R) corresponde a la revisión de la escala inicial de 22 ítems (Hare, 1980; Hare y Frazelle, 1980 citados en Hare, 1985) que fue diseñada para reemplazar las evaluaciones clínicas globales previamente utilizadas en la investigación de la psicopatía en poblaciones criminales (Hare y Cox, 1978 citados en Hare, 1985).

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

- **Cuestionario OQ.45.2**

El cuestionario de autoevaluación OQ-45.2, mide resultados en psicoterapia, tanto antes como después, sesión a sesión, fue desarrollado en Estados Unidos por Lambert (1996). La evaluación se hace a través de tres áreas: sintomatología, relaciones interpersonales y rol social[35].

---

[33] Pueyo, A, López, S. y Álvarez, E. (2008). VALORACIÓN DEL RIESGO DE VIOLENCIA CONTRA LA PAREJA POR MEDIO DE LA SARA. Papeles del Psicólogo, 2008. Vol. 29(1), pp. 107-122. http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1543.pdf

[34] Riquelme, C. Esquivel, N. Gallardo, C. (2004). Memoria para optar al título de psicólogo, Adaptación de la Escala de Calificación de la Psicopatía Revisada (PC-R) de Robert Hare en población reclusa del Centro de detención preventiva de San Miguel. Disponible en: http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2004/abalos_c/sources/abalos_c.pdf

[35] Sánchez, C. (2014). Tesis: "Evaluación de Resultados en Psicoterapia Breve Ericksoniana: Aplicación del OQ-45.2 en una muestra de pacientes ambulatorios de la Ciudad de Mendoza", UNIVERSIDAD DEL ACONCAGUA, Facultad de Psicología, Tesina de Licenciatura en Psicología. Capítulo IV. Disponible en: http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos_digitales/467/tesis-3799-evaluacion.pdf

Se autocompleta por parte de los hombres, durante las primeras entrevistas de evaluación, al término del primer nivel grupal y al finalizar el proceso reeducativo grupal de nivel II antes del egreso. No es un instrumento informatizado. Los profesionales deberán considerar la puntuación del hombre en determinados ítems considerados críticos; estos son, por ejemplo, el ítem 8 que evalúa el potencial suicida, los ítems 11, 26 y 32 que evalúan el abuso de sustancias y el ítem 44 que evalúa la violencia en el trabajo[36].

Cabe señalar que estos instrumentos complementarios no se informatizan en la plataforma de registro correspondiente al Sistema de Gestión de Programas.

Otros instrumentos atingentes a la evaluación de hombres que se han utilizado en el modelo de intervención del CRH, y que complementen la evaluación son:
- Inventario Multiaxial Clínico de Millon, autor que ha desarrollado una ciencia compleja de la personalidad y su patología. En su modelo, el autor postula la existencia de tres polaridades básicas, placer-dolor, activo-pasivo y otros, para explicar las diferencias entre los diferentes tipos de personalidad[37].

- Inventario de pensamientos distorsionados sobre la mujer y la violencia, el cual intenta predecir los comportamientos violentos de hombres hacia mujeres, en base a los numerosos sesgos cognitivos relacionados con los roles de género y la legitimación de la violencia[38].
- Reporte de la Violencia Contra la Mujer: Relato de la pareja mujer que contribuye a la intervención realizada con el hombre, por el Centro de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja, este es un instrumento que busca obtener de manera fidedigna, información acerca de las características, frecuencia y gravedad de la violencia ejercida por el hombre en contra de su pareja o ex pareja.

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 del dispositivo, mantener carpetas físicas con todos los antecedentes de intervención de los hombres atendidos en el dispositivo.

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

---

[36] FUNDACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN EN PSICOTERAPIA Y PERSONALIDAD. Guía de la interpretación de resultados para el terapeuta. Desarrollado por Michael Lambert. Brigham Young University. U.S.A. Autorizado para su aplicación al Instituto de Estudios Psicoterapéuticos.
[37] Sánchez, R. Theodore Millon, (2003) Una teoría de la personalidad y su patología. URL: Psico-USF, v. 8, n. 2, p. 163-173, Jul./Dez. 2003. Disponible en: http://pepsic.bvsalud.org/pdf/psicousf/v8n2/v8n2a08.pdf
[38] Echeburúa, E. Amor, P. Sarasua, B. Zubizarreta, I. Holgado-Tello, F. (2016). Inventario de Pensamientos Distorsionados sobre la Mujer y el Uso de la Violencia - Revisado (IPDMUV-R): propiedades psicométricas. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0212-97282016000300025

- Copia de Ficha Única, Ficha de Ingreso, Ficha de Salida y Seguimiento completas, según corresponda a la fase de intervención en que se encuentra el hombre.
- Instrumentos complementarios a la intervención como Guía Sara, Cuestionario HARE, Cuestionario OQ.45.2 y otros.

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

e) Supervisión

Inducción y Transferencia

Corresponderá a SernamEG Regional realizar inducción a los equipos nuevos de dispositivos, sin embargo, cuando se realicen cambios de profesionales durante la ejecución del proyecto, será responsabilidad del Ejecutor y Equipo del dispositivo realizar la inducción. Este proceso debe estar en conocimiento de la DR, para ambos casos se debe dejar respaldo en la carpeta de recurso humano del dispositivo un documento que certifique que ésta se realizó. En ésta debe consignarse los documentos entregados, las instancias de transferencia técnica y ser firmado por la/el profesional que ingresa al dispositivo. Lo que será revisado por supervisión técnica, cuando se realice supervisión del ámbito recurso humano.

En el caso de dispositivos en ejecución, de existir nuevos lineamientos o actualizaciones de las Orientaciones Técnicas, será responsabilidad de la supervisión técnica de la Dirección Regional de SernamEG realizar la trasferencia técnica respectiva, con tal de asegurar que los dispositivos incorporen los nuevos lineamientos en la ejecución de su proyecto.
Desde la supervisión/asesoría técnica del dispositivo se generarán instancias de asesoría y transferencia en formato presencial y/o virtual que permita apoyar y fortalecer las competencias técnicas de los equipos. Será responsabilidad del ejecutor fortalecer las competencias técnicas[39] de los equipos para responder de manera óptima a la atención.

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

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

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

[39] Refiere a los aspectos técnicos, administrativos, de gestión y financieros.

retroalimentación técnica para el dispositivo "Centro de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja".

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:

2. Solicitar los informes de gestión de los dispositivos, en la periodicidad que señala el convenio entre SernamEG y Ejecutor.
3. Revisión del cumplimiento de los objetivos del dispositivo.
4. Análisis de los casos complejos.
5. Reconocimiento de fortalezas y buenas prácticas en la intervención.
6. El monitoreo periódico y seguimiento de los reportes del dispositivo y el registro de los datos, ya sea en formato planillas y/o sistema informático.
7. Realizar revisión de los documentos e informes que elaboren los dispositivos que sean solicitados por nivel Central, como respuestas a OIRS, Transparencia o por CIF.
8. Monitoreo del estado de avance de los indicadores, resultados esperados y plan de mejora.
9. Levantamiento de nudos críticos de la intervención del dispositivo.
10. Coordinaciones y articulación intersectorial para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y estratégicas en materia de VCM a la población atendida.
11. Asesorar a los equipos, respecto a los convenios intersectoriales y su operativización en lo local.
12. Gestión de capacitaciones locales y/o regionales que aporten a la mejora continua de la atención hacia la población atendida en materia de VCM
13. Otras de las funciones de la supervisión técnica es verificar que, en la carpeta de recursos humanos, que deberá mantener el dispositivo, se cuente con los certificados de antecedentes y de "inhabilitaciones para ejercer funciones en ámbitos educacionales o con menores de edad", los que deberán ser revisados 2 veces al año, ya que estos deben ser actualizado de manera semestral.

Lo anterior, formará parte de la supervisión técnica y será un insumo para el proceso de evaluación anual del dispositivo.

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

- Al menos, dos visitas en terreno en el semestre para asesoría y supervisión.
- Al menos dos video llamadas[40] mensuales para asesoría temática y supervisión. En el actual contexto de emergencia sanitaria que vive el país, éste será el medio preferente

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

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.
- Para ello, se deben generar registros de las asesorías en terreno y por video llamadas al Centro de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja.

f) Evaluación ejecutores

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

g) Informe de gestión

La tabla a continuación detalla la periodicidad, tipo de registro/informe, fecha y formato o modalidad con la cual deben ser reportados los datos de las mujeres atendidas en el dispositivo, de acuerdo a los lineamientos entregados para el nuevo sistema de registro SGP, de forma semanal y mensual. Asimismo, para el informe de gestión anual del dispositivo.

Tabla N° 5: Periodicidad Informes de Gestión

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

Anual	Informe de Gestión técnica del dispositivo: Acciones desarrolladas en el periodo de acuerdo a líneas del modelo, 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 VC, SernamEG 2020

h) Consentimiento para contacto futuro

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

Mecanismos de evaluación con las y los participantes

- Se espera que las entidades ejecutoras faciliten la incorporación de mecanismos que permitan garantizar la consulta, el reclamo, la opinión y la evaluación como una instancia participativa que involucra a las personas atendidas por los dispositivos de la red Unidad VCM. Así, se espera que cada dispositivo cuente con al menos un Libro de Reclamos, Felicitaciones y/o Sugerencias.
- Asimismo, existen espacios de evaluación donde se levanta la opinión de las personas atendidas en los dispositivos, como son las encuestas aplicadas a las mujeres y hombres con quienes se realizó intervención y que son aplicadas en formato físico al momento de la salida del dispositivo.
- Respecto al manejo de datos personales e información sensible obtenida en el marco de las atenciones brindadas a las mujeres se debe cautelar:
- Resguardar la reserva de los datos obtenidos a fin de garantizar la privacidad de las mujeres, su derecho a la intimidad y confidencialidad de la información relativa a su proceso de intervención. Asimismo, en el desarrollo de sus funciones y manejo de los datos, los/as los equipos técnicos deberán proceder de acuerdo a las normas éticas que regulan el ejercicio de la profesión, respetando entre otros aspectos, la privacidad y el uso de la información personal y sensible, sólo para los fines que fue recolectada.
- Hacer presente a las personas que trabajan en el tratamiento de datos personales que están obligadas a guardar secreto sobre los mismos, cuando provengan o hayan sido recolectados de fuentes no accesibles al público, como asimismo sobre los demás datos y antecedentes relacionados con los sistemas de registro de atenciones, obligación que no cesa por haber terminado sus actividades en ese campo.

- Utilizar los datos personales y sensibles exclusivamente para los fines institucionales para los cuales serán recolectados.
- Es necesario que cada vez que se atienda a una mujer se solicite firmar documento donde autorice o no, la entrega de información o entrevista, en caso de requerirse posterior a la salida del dispositivo, ya sea con fines de estudio u otros. Esto debe siempre considerar la autorización de la mujer o el hombre atendido. Se debe considerar siempre la voluntariedad de la mujer respecto de la entrega de esta información.

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 N° 6: Indicadores de gestión

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

egresados de Centros de Reeducación en el año t	en el año t; respecto del total de las mujeres que tienen salida del dispositivo CDA Trata en el año t		

Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2020

b) Monitoreo Sistema Informático

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

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

- **Unidad Nacional**

Apoyo y monitoreo a Encargadas/os Regionales VCM y dispositivos, 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 los hombres atendidos en el dispositivo, cuenten con la documentación mínima requerida según la fase de intervención en que se encuentren. Para ello se realizará la revisión de 5 carpetas seleccionadas en forma aleatoria durante las supervisiones técnicas realizadas presencialmente.
- 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/os Directoras/es 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[41]". 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"[42], 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.

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"[43]**.

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 psicoemocional, 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
  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.

[41] 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
[42] Orellana y Paredes, 2006:32
[43] Barudy, 1999; en Santana, 2004, p. 5.

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 para mirarse y hacerse cargo de sí mismo, de su capacitación continua, de la participación de actividades extra-laborales de cuidado personal, recreativas y sociales"***[44], lo que implica favorecer un mejor cuidado de las energías físicas y emocionales al momento de enfrentar las tareas, no auto responsabilizarse en exceso ni culpar a otros/as del equipo.

Estrategias de Autocuidado Individual:

•Visualización oportuna de los malestares

•Descompresión y vaciamiento

•Dimensión de la corporalidad, pues el cuerpo se mantiene en un determinado estado de acuerdo a cómo 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 a otras personas.

•Evitar la saturación de redes personales, como la pareja, los hijos, los amigos, que es un **"factor protector muy importante en el área de soporte emocional"**[45] 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.

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

[45] Sluski 1998.

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 programar y realizar al menos, medias jornadas mensuales o bi- mensuales de descompresión, contención y apoyo del autocuidado dentro del propio equipo para llevar a cabo la actividad, considerando, por ejemplo, pausas activas en medio de la jornada laboral de 15 minutos.

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 Unidas 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 "Centro de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja", del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, no involucran resursos 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

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

JOHANNA OLIVARES GRIBBELL
DIRECTORA NACIONAL (S)
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO

DISTRIBUCIÓN
Dirección
Subdirección
Departamento de Gestión de Programas
VCM
Direcciones Regionales
Fiscalía
Oficina de Partes.

SERNAMEG Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género – Gobierno de Chile	**ORIENTACIONES TÉCNICAS**	**VERSIÓN 1**
	FECHA: 02.11.20	

ORIENTACIONES TÉCNICAS

"CENTROS DE REEDUCACIÓN DE HOMBRES QUE EJERCEN VIOLENCIA DE PAREJA"

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

UNIDAD VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

	Fecha	Nombre	Firma
Elaborado por	02.11.2020	Nati Echegoyen Silva	
Revisado por	23.12.2020	Mitzi Figueroa Cártenes	
Revisado por	30.12.2020	María Loreto Franco Zúñiga	
Aprobado por	31.12.2020	Johanna Olivares Gribbell Directora Nacional (S)	

PRÓLOGO 5

CONTEXTO NACIONAL 7

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 12

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

1. GESTIÓN PROGRAMÁTICA 15

A. ACTORES CLAVES Y SUS FUNCIONES 15

A.1 ACTORES CLAVES EN NIVEL CENTRAL: 15

I. Depto. de Gestión de Programas: 15

II. Jefas de Programas y Equipos: 16

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

A.2 ACTORES CLAVES EN EL NIVEL REGIONAL 17

I. Directora Regional: 17

II. Gestión de Programas Regional: 18

A.3 ACTORES CLAVE A NIVEL TERRITORIAL: 19

Ejecutores 19

A) IMPLEMENTACIÓN 20

B) INDICACIONES PARA EL TRABAJO CON REGISTROS ADMINISTRATIVOS E INSTRUMENTOS DE GESTIÓN. 22

1.1. Funcionamiento del Sistema de Gestión de Programas. 24

C) PROTOCOLOS: 25

D) OPTIMIZACIÓN TERRITORIAL 26

2. Coordinación Intersectorial 26

a) Interinstitucional 26

a) Coordinación Intrainstitucional. 29

CAPÍTULO 3: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS ESPECÍFICOS **31**

3.1. MODELO DE INTERVENCIÓN DE LA UNIDAD EN VCM **31**

Planteamiento del problema *31*

DIAGRAMA Nº 1: MODELO DE ABORDAJE DE LA VCM 35

Fundamentos teóricos y antecedentes *36*

Enfoques del modelo de intervención: *36*

DIAGRAMA Nº 2: DEFINICIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LA VCM 38

Enfoque de Interculturalidad: *40*

Enfoque Interseccional: *41*

Objetivos de la Unidad en VCM *42*

Objetivo General *42*

Objetivos Específicos *42*

Descripción Breve de los Programas VCM en SernamEG *43*

DIAGRAMA Nº 3: OFERTA PROGRAMÁTICA DE LA UNIDAD EN VCM 45

3.2. MODELO DE INTERVENCIÓN DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y REPARACIÓN EN VCM. 45

Planteamiento (justificación) del problema *45*

Antecedentes *48*

OBJETIVOS 51

RECOMENDACIONES PARA LA GESTIÓN LOCAL DEL PROGRAMA 53

DIAGRAMA Nº 4: GESTIÓN INTERSECTORIAL DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y REPARACIÓN EN VCM 56

3.3 COMPONENTE: REEDUCACIÓN DE HOMBRES QUE EJERCEN VIOLENCIA DE PAREJA. 59

DISPOSITIVO: CENTROS DE REEDUCACIÓN DE HOMBRES QUE EJERCEN VIOLENCIA DE PAREJA (CRH) 59

1. Objetivo de intervención específica del dispositivo. *59*

2. Modelo de Intervención del Dispositivo *60*

FLUJO DE INTERVENCIÓN 63

FASE DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN 63

FASE DE INTERVENCIÓN REEDUCATIVA 64

SALIDA DEL DISPOSITIVO 73

SEGUIMIENTO 77

3. ORIENTACIONES PARA EL TRABAJO NO PRESENCIAL O REMOTO 82

4. DURACIÓN DEL DISPOSITIVO 91

5. REQUISITOS VINCULADOS A LA PARTICIPACIÓN EN EL DISPOSITIVO: 91

6. REQUISITOS PARA EL DESARROLLO DEL DISPOSITIVO 92

7. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL DISPOSITIVO 94

8. Cobertura (vinculada al Convenio) *95*

9. Materiales de apoyo *96*
10. Comunicaciones en convenio con Ejecutores *97*
11. Coordinaciones Intersectoriales específicas del dispositivo *98*
12. Periodo de ejecución *99*
13. Equipo Ejecutor *99*
14. Instrumentos de Gestión Programática *110*
a) Proyecto de Ejecución *111*
b) Convenio *111*
c) Plan de cuentas presupuestario *112*
d) Registros Administrativos del Programa *112*
e) Supervisión *121*
f) Evaluación ejecutores *124*
g) Informe de gestión *124*
h) Consentimiento para contacto futuro *126*
15. Resultados técnicos esperados *127*
a) Metas y seguimiento de indicadores *128*
b) Monitoreo Sistema Informático *129*
16. Autocuidado *131*

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 Humanos[2], aprobada en 1948, que señala "derechos iguales para hombres y mujeres" y la protección y el fomento de los derechos humanos de las mujeres como responsabilidad de todos los Estados.

La discriminación por motivo de sexo está prohibida en diversos tratados, entre ellos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que "en virtud del artículo 3, común a

[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)

ambos, asegura a los hombres y a las mujeres igual título a gozar de todos los derechos enunciados en esos documentos" (ACNUDH[3], 2016).

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

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

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

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

La supervisión de la Convención está a cargo del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer. Los Estados 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.

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

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

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

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.

[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

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

Las personas de culturas y pueblos indígenas, y/o migrantes, constituyen sectores sociales con características específicas, con cosmovisiones y culturas propias y por tanto requieren de una aproximación del Estado y su institucionalidad, que reconozca su historia y su identidad.
SernamEG entonces, propone modelos de intervención que dan cuenta tanto de las particularidades y especificidades de las mujeres que conforman el territorio, como del hecho que en la realidad las discriminaciones que las afectan se encuentran muchas veces entrecruzadas.

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

CAPÍTULO 2: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS SERNAMEG.

Modelo de Gestión Programática del Servicio.

En el año 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.

1. 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 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.

1.1. 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 sistema[7].

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.

[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.

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

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 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.

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

d) 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.

a) 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

[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.

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] .

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

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

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

Diagrama Nº 2: Definición y Clasificación de la VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 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 con 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].

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 específicas a fin de implementar acciones que respondan a estas particularidades.

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

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

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 (CRH), 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 las 16 regiones del país, trabajando directamente en casos de femicidios consumados, frustrados y casos de connotación pública de VCM.

En 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.

4

Planteamiento (justificación) del problema

El Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres planteó 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% del 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], el 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 ciberacoso (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).

[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
[14] Información actualizada al 29 de Diciembre 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 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 consideró 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 el 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:

1. Entregar atención psicosocial y jurídica a mujeres que han vivido violencia de género en contextos de pareja o ex pareja.
2. Asegurar la protección de las mujeres en situación de riesgo grave y/o vital de las víctimas de violencia de género, ofreciendo residencia temporal y atención psicosocial y jurídica especializada.
3. 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.
4. 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.
5. Contribuir a que las víctimas de violencia extrema accedan a una respuesta rápida, especializada y articulada con los órganos del Estado.
6. Brindar atención a mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia sexual perpetrada por conocidos y/o desconocidos.
7. Brindar atención a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja.
8. Brindar acompañamiento continuo y seguimiento a las mujeres víctimas de violencia de género.
9. 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.
10. 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.

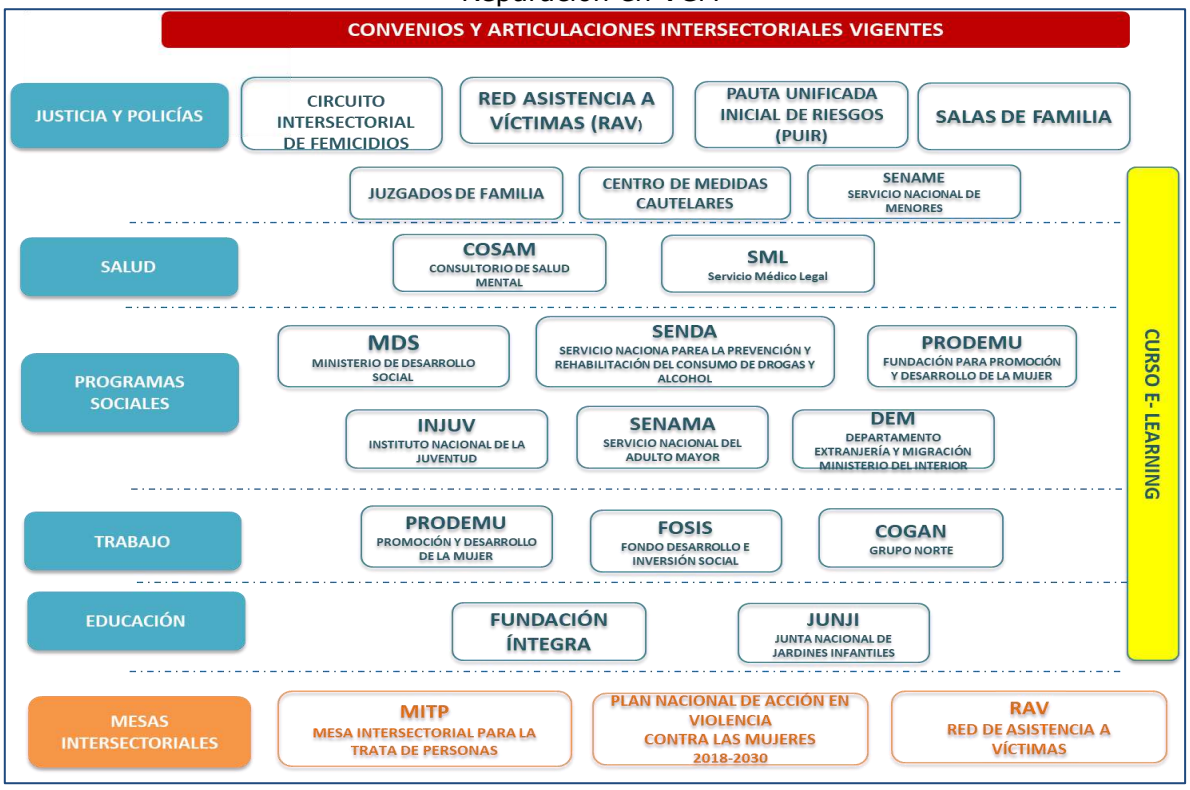
Respecto del último punto, es importante generar una intervención complementaria al proceso de atención en VCM, de aquellas mujeres que se encuentran en proceso de gestación; con hijos/as lactantes y/o hasta los 4 años de edad, para que sean incorporadas al Programa Chile Crece Contigo[15]. Lo anterior 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 continuación, los sectores e instituciones con la cual se coordina la Red VCM SernamEG a nivel nacional, provincial, regional y local

[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.

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 y hombres en atención.

aComponente: Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja o Ex Pareja

3.3 Componente: Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja.

Dispositivo: Centros de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja (CRH)

1. Objetivo de intervención específica del dispositivo.

Objetivo General

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

Objetivos Específicos

1. Propiciar en los hombres atendidos en los "Centros de Reeducación de Hombres

que Ejercen Violencia de Pareja", procesos de responsabilización de su propia violencia y de las consecuencias de ésta, mediante la atención psicosocioeducativa especializada.

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

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

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

Población Objetivo:

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

2. Modelo de Intervención del Dispositivo

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

Los estudios sobre masculinidad señalan que las características del ser masculino se

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

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

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

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

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

Esta atención especializada procura revertir la transmisión transgeneracional de la

violencia hacia hijos e hijas, entregando elementos para desnaturalizar los malos tratos en sus relaciones afectivas cercanas, promoviendo un cambio sociocultural, tanto en los roles de género como en las creencias que sustentan la violencia hacia las mujeres, desarrollando cuestionamientos a sus creencias y formas de construcción de la masculinidad hegemónica. Tal como lo indica Kaufman, "los niños han aprendido que es posible lastimar a una persona amada y donde sólo las manifestaciones de ira pueden eliminar sentimientos de dolor profundamente arraigados"[17].

Considerando que la violencia aprendida, normalizada y ejercida puede pensarse y reflexionarse; los hombres pueden reconocerla, y escoger no ejercerla. Tal como señala Ramos "Cuando los hombres empiezan a cambiar van reconociendo esos beneficios para ellos mismos, y esa experiencia se convierte en el aliciente más importante para la sostenibilidad de esos cambios[18]". Los hombres pueden renunciar a la violencia hacia las mujeres, desaprendiéndola.

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

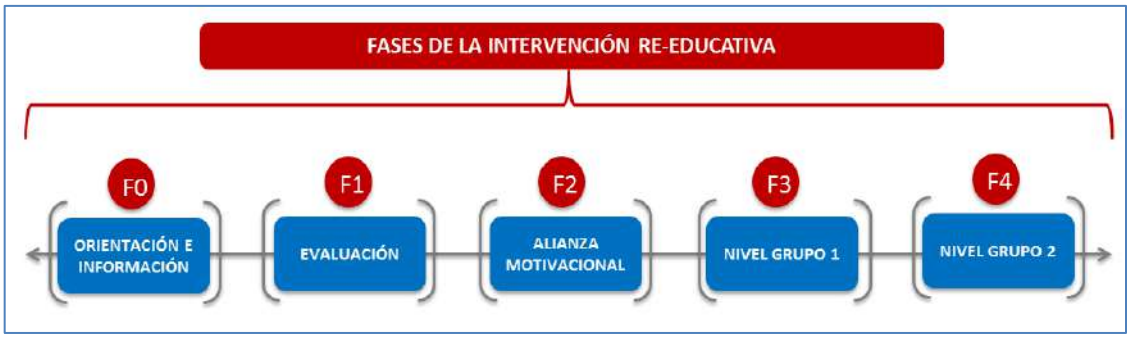
Al mismo tiempo los hombres contarán con un espacio de participación y reflexión que les permita trabajar para superar el ejercicio de la violencia, visibilizando, en ellos mismos elementos de responsabilización y cambio, que faciliten la emergencia de nuevas formas de relación con lo femenino y estrategias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

[17] Kaufman, M. (1999). Las 7 P's de la violencia de los hombres.
[18] Ramos, Miguel Ángel. (2003). Masculinidades y violencia conyugal. Primera edición. Lima.

Flujo de intervención

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

Diagrama N°6: Fases de la Intervención Re-Educativa



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2020.

FASE DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

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

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

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

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

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

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

FASE DE INTERVENCIÓN REEDUCATIVA

PASOS A CONSIDERAR EN EL FLUJO DE LA INTERVENCIÓN EN CRH

Fase 1: Evaluación

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

De esta manera, los destinatarios o **Público Objetivo** son:

Hombres de 18 años en adelante que hayan ejercido violencia contra su pareja o ex pareja, y que esta violencia esté detenida, además que reconozcan de manera incipiente el ejercicio abusivo de poder que su conducta implica y las consecuencias emocionales que ha dejado en la mujer víctima; del mismo modo se espera que el hombre reconozca y se responsabilice de sus actos, mostrando un interés o motivación al cambio para mejorar sus relaciones y establecerlas de manera sana, y respetuosa, sin ejercer violencia. **Sin embargo, el fin último de estas intervenciones es la prevención de la violencia que se ejerce hacia las mujeres como parte del propósito del Programa APR.**

Se desarrolla en 4 sesiones individuales – con una duración de 45 a 75 minutos, en el plazo de un mes con una periodicidad semanal-, cuyo objetivo es una evaluación para el ingreso al proceso de intervención, incluyendo el encuadre[19] de reglas y excepciones en un marco de confidencialidad. Aquí se consideran los antecedentes entregados tanto por los hombres como por sus parejas o ex parejas, es decir, a modo de contraste se debe contar con el reporte de la mujer realizado en el Dispositivo VCM SernamEG, Centro de la Mujer u otras dependencias.

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

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

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

Especial atención de los profesionales, deben tener los hombres que presenten características particulares, sobre todo de la diversidad cultural, migrantes, diversidad funcional, LGBTIQ+[20], etc. Se deben diseñar estrategias de abordaje con criterios basados en el respeto, la integralidad y la comprensión de la diversidad, no perdiendo de vista el objetivo de interrogar la violencia y la significación de estos hombres sobre sus propias conductas violentas, desde su particular diversidad.

Esta realidad presenta un desafío para la política pública que contempla la atención de personas de la diversidad en los "Centros de Reeducación de Hombres". Las atenciones de las personas LGBTIQ+ deberán ser incluidas en la fase de OI y luego proceder con las derivaciones que correspondan para su atención, en alguna institución en el territorio que resulte pertinente[21]. En estos casos se recomienda en general tener en cuenta los siguientes aspectos:

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

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

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

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

21 Se contempla a futuro evaluar capacitaciones para incorporar dichas atenciones en el proceso interventivo del CRH.

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

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

La pertinencia del ingreso a reeducación grupal de hombres con características de negadores rígidos, estará dado por un mínimo de reconocimiento observado en el proceso de evaluación, así mismo haber cumplido los criterios de inclusión al programa, cumplir con la asistencia a las sesiones programadas, y haber respondido adecuadamente a las tareas propuestas por los profesionales durante la fase de evaluación. (Consultar anexo "Intervención con hombres negadores de la violencia contra las mujeres, 2020".

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

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

Coordinación "Centro de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja" – "Centro de la Mujer".

Es fundamental la colaboración entre los diferentes dispositivos SernamEG en los territorios para una respuesta coordinada e integral a la violencia, para definir

estrategias de abordaje de los casos en común, generar flujos adecuados de atención y prevención que faciliten la disminución de situaciones de VCM en los territorios. Lo anterior en los casos en que la mujer esté en seguimiento y acepte la intervención por parte del CDM, y en los casos que el hombre participe en el CRH.

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

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

Esta información será un insumo importante para que la dupla psicosocial del Centro de Hombres pueda evaluar de manera ajustada, en coordinación con la dupla psicosocial del Centro de la Mujer que corresponda, la realidad, la negación y minimización, así como el tipo de violencia principal desarrollada, por parte de un

hombre que se encuentra en etapa de evaluación para el ingreso al programa reeducativo grupal. Por tanto, se espera que el equipo del CDM responda a los requerimientos de reporte de la violencia de la mujer, por parte del equipo del CRH, en tiempo y forma.

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

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

Nunca el reporte de la mujer debe ser obligatorio, siempre debe ser de manera voluntaria, recordar que la mujer nunca es responsable de que el hombre asista o permanezca en la intervención del CRH. El hombre puede seguir en intervención y reflexionando sobre sus conductas, aun cuando no tengamos reporte de la mujer, por rechazo de esta o cuando no puede ser localizada por algún inconveniente. Se debe respetar la decisión de la mujer, dejar registro de aquello, dejando la puerta abierta y entregar datos de contactos, de requerir algún apoyo.

Fase 2: Alianza Motivacional

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

Fase 3: Grupo Primer Nivel[22]

Esta cuarta fase incluye 12 sesiones grupales – para cada hombre, con una duración de 120 minutos, en el plazo de tres meses con una periodicidad semanal- donde se trabaja en la detención, disminución y eliminación de la violencia física, amenazas, intimidación y la violencia sexual.
Se trata de un grupo semiabierto y con una guía de temáticas circulares, entregada desde el Nivel Nacional del Área VCM. En esta fase, la intervención se realiza en dupla psicosocial de carácter mixto (mujer y hombre) con el fin de homologar ambos discursos como igualitarios y válidos ante los hombres intervenidos.

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

- [22]Para el trabajo grupal, el aforo debe ser determinado por la mutualidad de seguridad que coordine el ejecutor.
- El tiempo de la sesión si es presencial no debe ser más allá de 90 minutos.
- De acuerdo a indicaciones sanitarias, debe mantenerse distancia social y las actividades grupales deben realizarse en un espacio ventilado, que considere circulación de aire. Todo lo anterior, dependerá si el territorio está en cuarentena.
- Revisar 'Protocolo funcionamiento dispositivos en contexto de desconfinamiento Unidad VCM'.

requieren sesiones individuales para abordar factores relacionados con los objetivos y temas del primer nivel.

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

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

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

hechos que lo vincularon al Centro de Reeducación de Hombres, como punto de inicio de la intervención reeducativa.

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

Los contenidos del primer nivel, se encuentran en anexo "Herramientas de Intervención Grupal en Primer y Segundo Nivel, 2020", que tiene un carácter circular, en el sentido de que los contenidos se repiten en el tiempo. Aun así, es importante considerar que los hombres pueden hacer más o menos sesiones de las planificadas, lo que dependerá del diseño del PII (Plan de Intervención Individual).

A lo menos al término del primer nivel se debe contar con un reporte de la mujer (segundo reporte) y realizar una evaluación de la violencia, de los riesgos, de las habilidades de pareja y de la sintomatología con los instrumentos correspondientes que apoyen aquello, por ejemplo, SARA, OQ45.2 y Habilidades de Pareja[23].

Fase 4: Grupo de Segundo Nivel

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

[23] Los instrumentos de evaluación mínimos son los mencionados en estas OT, cualquier otro que no esté mencionado, pero que aporte a la intervención con los hombres, puede usarse en términos cualitativos respecto a la información que entrega y trabajarse con los contenidos que surjan en sesión con el hombre.

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

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

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

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

SALIDA DEL DISPOSITIVO

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

Al cierre de la fase nivel grupo 2 se realiza una sesión de evaluación grupal e individual con cada uno de los participantes del grupo. Asimismo, se debe considerar por tercera vez, el reporte de la pareja o ex pareja[24].

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

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

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

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

[24] Se consideran reportes de la mujer en 3 momentos, en la evaluación, al final del grupo primer nivel y al cierre de la fase nivel grupo 2.

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

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

Definición de salidas:

1. Deserción: Implica la no culminación del proceso terapéutico solicitado, ya sea por abandono, termino temprano, incumplimiento de citas, no adherencia y discontinuidad de sus procesos.
2. Egreso o Salida del dispositivo: Esta fase es la final, donde se evalúan los resultados en relación a cambios en los comportamientos de violencia, realizando una sesión de devolución con los hombres respecto de su trabajo de intervención.
3. Alta administrativa: Esto sucede cuando un hombre viene derivado desde Tribunales y se niega a participar en el CRH.
4. Alta disciplinaria: Esto sucede cuando el hombre mantiene un mal comportamiento reiterativo dentro de su proceso (por ejemplo falta de respeto con profesionales o pares o si no asiste o no avisa inasistencias a dos sesiones en el grupo de primer nivel, o a 2 sesiones en el grupo de segundo nivel. El aviso de inasistencia se debe realizar antes de la sesión; si el hombre avisa

después, se deberán analizar las justificaciones considerándolas válidas si son de fuerza o causa mayor (el trabajo no es una justificación de fuerza o causa mayor). La inasistencia a una sesión lo obliga a completar y recuperar esa sesión. Se puede evaluar caso a caso, el dar de Alta Disciplinaria si no respeta las reglas del Contrato de Atención.

5. Interrupción: La salida del hombre del CRH por alguna circunstancia en que él se encuentre, y que le impida mantener en ese momento la continuidad en la intervención reeducativa.
6. Traslado: Ocurre cuando un hombre es derivado a un CRH de otra región.
7. No califica para la intervención: que no cumple con los criterios de ingreso a programa (existe consumo problemático de drogas sin tratamiento, derivaciones que no corresponde a violencia de pareja o ex pareja, problemas graves de salud mental no tratados, entre otros).
8. Derivación: se remite a un usuario a otra institución, con el fin de ofrecerle una atención complementaria a la del Centro, tanto para su diagnóstico, su tratamiento y su rehabilitación.

Grupos de apoyo mutuo con egresados del modelo "Centro de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja"

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

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

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

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

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

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

SEGUIMIENTO

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

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

Respecto de los seguimientos de egresos, éstos comprenden llamadas telefónicas o entrevistas presenciales, se deberá evaluar si algún caso requiere de visita domiciliaria[25]. En todos los casos el seguimiento se realizará con el hombre y también con su pareja o ex pareja.

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

El seguimiento siempre es una acción necesaria, y en el caso de deserción este seguimiento debiera realizarse en un tiempo más acotado, debido a que las razones para haber abandonado el proceso reeducativo, responden a diferentes motivaciones,

[25] Si el contacto no ha sido logrado en 3 intentos sin resultado se podrá considerar visita domiciliaria; sin embargo en el contexto de pandemia actual deben considerarse los resguardos sanitarios respectivos para aquello y, de acuerdo a si existe urgencia en la visita.

entre ellas el rechazo que suscita en ellos enfrentarse a sus propias creencias, sentimientos y conductas que por mucho tiempo han sido naturalizadas. Además el abandonar el proceso de intervención se debe consignar como un incumplimiento, por ejemplo en hombres que abandonan el vínculo con los profesionales, en etapas de Alianza y grupal, han trabajado y reconocido el uso de violencia, sin embargo, abandonan y dejan abierta la posibilidad de no tomar en cuenta ese reconocimiento como una oportunidad de cambio y pueden volver a usar las violencias con sus parejas u otras nuevas parejas que establezcan.

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

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

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

Tabla N° 2: Seguimientos CRH

Seguimiento de los Hombres Desertados en la Evaluación (desertan dentro de las sesiones de evaluación)		
A los 15 días de la Deserción	**A los 2 meses de la Deserción**	
Valorar Ejercicio y Grado de cambio en el tipo de Violencia		
Seguimiento de los Hombres Desertados en el Proceso de Intervención (desertan entre la primera sesión de la Alianza hasta antes del Egreso)		
Al primer mes de la Deserción	**A los 3 meses de la Deserción**	**A los 6 meses de la Deserción**
Valorar Ejercicio y Grado de cambio en el tipo de Violencia		
Seguimiento de los Egresos (terminan todas las sesiones de 2º nivel o egresan en 2º nivel)		
A los 3 meses del Egreso	**A los 6 meses del Egreso**	**A los 9 meses del Egreso**
Ejercicio y Grado de cambio en el tipo de Violencia		

Listas de espera

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

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

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

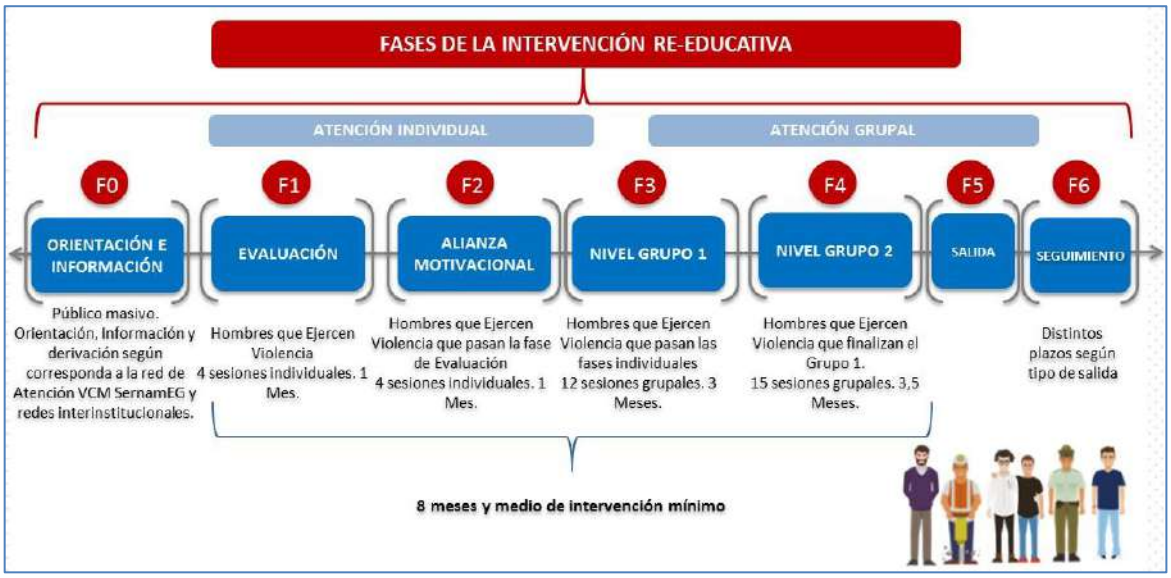
Se procederá a incorporar a la atención a hombres en espera, una vez que se produzcan cupos en las diferentes horas para entrevistas programadas, se correrá la lista a medida que los hombres no se presenten o no respondan a la convocatoria a entrevistas de evaluación.

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

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

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

Diagrama N°7: Resumen Fases de la Intervención Re-Educativa



Fuente: Unidad Violencia contra las Mujeres, SernamEG, 2020.

3. Orientaciones para el trabajo no presencial o remoto

Contexto

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 entre cuarentena, transición, preparación, apertura inicial y apertura avanzada[26].

En este contexto, **la modalidad de atención no presencial constituye una práctica que se deberá continuar implementando de acuerdo a cómo sea la situación sanitaria en cada zona del país en particular**, combinándola con atención presencial o desarrollándola 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.

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

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[27].

Implementación de atención no presencial

Es importante señalar que las indicaciones proporcionadas a través del Protocolo de Registros en relación a 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 adecuándose a las realidades territoriales y a las necesidades de los hombres que se atienden en el centro de reeducación de hombres. **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.**

[27] 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.

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 psicosocioeducativa, con elementos de reeducación para los hombres**, en todos los casos en que se evalúe técnicamente que ello es posible de efectuar, considerando los siguientes **criterios base**:

a) El hombre accede a continuar el proceso de intervención en modalidad no presencial y/o mixta.

b) El hombre señala contar con los medios para establecer la conexión a distancia vía telefónica o videollamada preferentemente.

c) Existen condiciones adecuadas evaluadas para que el hombre pueda efectuar el contacto a distancia con el equipo de dispositivo.

d) El proceso interventivo debe adaptarse a la modalidad de atención remota considerando la participación del hombre, 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 un hombre en la modalidad de atención presencial, para intervención reeducativa[28]. Estos elementos deben evaluarse también respecto de la factibilidad de implementar procesos de intervención grupal a través de medios telemáticos o a distancia.

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 se podrán realizar compras con cargo a los recursos del Programa.

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 del hombre. Lo anterior para que la dupla interventiva esté en sintonía y en acuerdo respecto a los puntos a abordar con el hombre y no se vean

[28] Ningún instrumento como pruebas o test psicológicos mantiene su validez en modalidad remota, por la naturaleza de los mismos. Se espera que en modalidad remota los/as profesionales desplieguen las habilidades inherentes a la profesión sobre entrevista, recopilación de antecedentes, y así poder hipotetizar en base a los conocimientos adquiridos en la práctica profesional, sobre el ejercicio de la violencia.

interpelado/as como terapeutas en sesión o se queden sin respuestas en la intervención, esto dadas las características más rígidas o desafiantes de algunos hombres. La discusión permitirá en primer término, determinar las acciones que deben implementarse en lo inmediato y en el corto plazo, para los casos más complejos de abordaje, asimismo proyectar un proceso interventivo pertinente a las necesidades del hombre 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 al hombre 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 el hombre.
- 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 privacidad de la información para el guardado, archivo y eliminación de mensajes para el resguardo de la confidencialidad del hombre
- Para la implementación de las atenciones en contexto de intervención reeducativa 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 del hombre.

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 privacidad para los hombres, 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 los hombres atendidos, 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 dispositivo

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

5. Requisitos vinculados a la participación en el dispositivo:

Criterios para el ingreso

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

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

- Que presenten cuestionamiento a sus conductas violentas exhibiendo elementos de cambio en los niveles discursivos y de acciones mínimas[29].

[29] Para el ingreso de los hombres, se debe evaluar caso a caso, si se presenta alguna condición que pueda complejizar los criterios ya señalados; en el caso que el hombre presente alguna patología, debe ser derivado a evaluación y, a la atención especializada que corresponda. En ese caso, el ingreso entonces se evaluará en relación a la adherencia a la atención especializada que

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

6. Requisitos para el desarrollo del dispositivo

Requisitos para Equipamiento e Infraestructura

- **Ubicación y acceso de los CRH**

Los Centros serán de cobertura regional y deberán ubicarse en las ciudades capitales regionales.

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

- **Infraestructura y equipamiento básico por cada Centro**
  - Una sala de espera acondicionada para la recepción de los hombres y con habilitación de espacio para niños y niñas, el cual debe disponer de libros para leer, libros para colorear, lápices y juegos para distintas edades. Se sugiere que este espacio, cuente con acceso universal, ventilación e iluminación que

corresponda, con la finalidad de, primero que nada estabilizar su estado emocional y/o cognitivo y permitir en un segundo momento, el trabajo reflexivo, psicosocioeducativo, siendo ya participante del Centro de Hombres.

permita recibir adecuadamente a los hombres que asisten diariamente al Centro de Hombres.

- Una oficina para la/el Coordinador/a, con mobiliario adecuado y equipos computacionales que permitan y faciliten la labor de él /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). Idealmente la sala debe ser alfombrada o contar con colchonetas, que puedan realizar dinámicas rompe hielo, relajación acostado y juego de roles o dramatizaciones. Además, considerando la diversidad de los territorios, es necesario considerar sistema de calefacción y de ventilación para las estaciones de verano e invierno, respectivamente.
- Dos salas para atención individual, las cuales deben contar con el espacio necesario para brindar atención en dupla a los hombres. Se sugiere que el espacio sea acogedor, por lo tanto, debe contar con luz natural, ventilación, aislación acústica y acceso universal. Se sugiere que se habilite con sillones y/o sitiales, mesa decorativa, muros pintados en colores neutros y sobrios.
- Una sala para trabajo de equipo con al menos 4 puestos de trabajo. Habilitado con el mobiliario y equipos computacionales necesarios para el desarrollo adecuado de la labor de cada uno/a de los/as integrantes del equipo profesional.
- Dos baños completamente equipados y en adecuado funcionamiento (un baño para el equipo profesional y un baño para los hombres y niños/as).
- El acceso a las dependencias del Centro debe considerar las necesidades diferentes y/o movilidad reducida de los hombres y/o personas.
- Las medidas de seguridad del inmueble son: Salida de Emergencia, Extintor de incendio, Citófono y Chapa eléctrica de control de acceso, Alarma y/o Cámara de Seguridad, Celular de emergencia con carga permanente, Protección de ventanas y ventanales.

- Una mini Kitchener habilitada con, loza, tazas, vasos, vajilla, lavaplatos, microondas, hervidor, termo y un frigobar para el uso de las/os integrantes del equipo y/o hombres que realicen actividades durante el desarrollo de la atención grupal.
- Las salas de atención individual y grupal deben contar con los materiales de escritorio respectivos, tales como: Materiales de oficina Básicos (resmas de papel, carpetas para Cardex, archivadores, plumones, tintas impresoras, papel Kraft, corcheteras, cuadernos, Libro de sugerencias, reclamos y felicitaciones, Libro de acta de reuniones, Pendrive, 1 memoria externa de un Terabite, 1 caja de CD, 1 caja de DVD.
- Artículos de aseo y protección en el contexto de Alerta Sanitaria (mascarillas, guantes, alcohol gel, protectores faciales, toallas húmedas desinfectantes, desinfectante en aerosol).

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)

Actualmente, existen 16 Centros de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja, uno en cada región. Dichos centros tienen una cobertura regional, teniendo capacidad para recibir las consultas de hombres de todos los territorios pertenecientes a las distintas provincias y comunas de cada región, manteniendo la cobertura acordada según convenio en cada región, ya sea en las fases de Orientación e Información como en Atención Reeducativa. El número de atenciones a realizar por cada CRH debe ser considerado en base al equipo de profesionales disponible.

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

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

9. Materiales de apoyo

Para apoyar el trabajo que realizan los dispositivos, SernamEG entregará además de las orientaciones técnicas, lineamientos específicos para cada modalidad que permitan generar procedimientos estandarizados[30], 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.
- 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

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

- 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 CDM y el material técnico compartido por la Unidad VCM Nivel Nacional.

10. Comunicaciones en convenio con Ejecutores

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

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

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

Uso de Redes Sociales: este Manual deja establecido que los ejecutores no están autorizados a crear cuentas propias de redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, YouTube, Pinterest u otras), para los programas y dispositivos y se entregan las razones de este lineamiento. En el caso de cuentas ya existentes, se envían las

orientaciones para el cierre y derivación de usuarias a las cuentas de las direcciones regionales o el nivel central del SernamEG.

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

.

11. Coordinaciones Intersectoriales específicas del dispositivo

- Para ello el "Centro de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja" deberá realizar un trabajo de coordinación con otras instituciones que abordan la temática de la violencia contra las mujeres, con el objetivo de promover la articulación de una respuesta comunitaria coordinada e integrada, mediante un trabajo interinstitucional e intersectorial, que permita una respuesta, eficaz y oportuna en los territorios para detener la violencia contra las mujeres.

- Esta respuesta debe articularse entre instituciones, organizaciones, asociaciones y sociedad civil en los territorios, que abordan la problemática de la violencia contra la mujer, entendiéndola como una violencia por razones de género, estandarizando prácticas y procedimientos que tengan como objetivo central la seguridad de las mujeres y la toma de conciencia y la responsabilización de los hombres que la ejercen.

El Centro de Reeducación de Hombres coordinará su trabajo con diversas instituciones y actores. Para ello, cada Centro deberá sistematizar en el primer

mes del año el catastro regional de redes institucionales y organizacionales, en coordinación con el trabajo de catastro realizado por el/los Centro/s de la Mujer del territorio:

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

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

12. Periodo de ejecución

El proyecto de Ejecución del dispositivo tendrá aquella duración conforme a la vigencia del Convenio de colaboración que suscriba el Servicio y 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 Supervisar desde la Dirección Nacional de SernamEG, tienen la función de acompañar técnicamente al dispositivo, en el sentido de velar por la contratación de los profesionales adecuados al perfil que se especifica y a entregar los fundamentos técnicos del modelo del dispositivo. El ejecutor tiene la función de acompañar y facilitar la labor del dispositivo, en relación a asegurar una ejecución de acuerdo a los lineamientos entregados por SernamEG.

- Realizar proceso de selección en caso de cambio de profesionales, debiendo entregar a la DN la planificación del proceso de selección que considere entre las acciones una Comisión técnica del proceso:
  En caso de cambio de Profesional tendrá que participar en todo el proceso la supervisora técnica la Dirección Nacional de SernamEG que corresponda al dispositivo, es decir en todas las fases: curricular, entrevistas, terna y selección final. Lo anterior formando parte de la comisión para la selección, conociendo el proceso de convocatoria y de selección, por ello el ejecutor deberá entregar las preguntas y formato de selección a la DN para su aprobación. La Encargada de SernamEG revisará los CV enviados por ejecutor para la visación técnica de que

cumplen con el perfil de cargo. Una vez visado el CV (revisión no presencial) se iniciará la fase de evaluación curricular y posterior entrevista de selección. Todo el proceso deberá quedar en archivador de recurso humano.

- Facilitar la supervisión y asesoría técnica del Equipo Nacional SernamEG, entregando de manera ordenada y oportuna la documentación e insumos requeridos
- Administrar los recursos del dispositivo y realizar rendiciones de cuenta de manera oportuna, manteniendo registro de dicha información;
- Mantener el adecuado funcionamiento de las condiciones de la infraestructura y su seguridad al interior 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;
- Administrar los recursos del dispositivo, manteniendo la documentación requerida para la supervisión;
- Tener a la vista el Convenio, para cumplir con todas las responsabilidades asumidas en la firma del respectivo convenio.
- Coordinaciones y articulación intersectorial local para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y/o estratégicas a la población atendida.
- Conocer convenios de colaboración interinstitucional e implementarlos;
- Registrar la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático, según la periodicidad establecida en la OT;
- Generar los informes, reportes e insumos solicitados por el Nivel Nacional de manera oportuna.

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

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

Descripción de cargos y perfiles.

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

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

A continuación, se detalla el equipo profesional mínimo para este dispositivo, el cargo a cumplir, requisitos para la contratación, funciones y jornada a desempeñar.

Tabla Nº 3: Requisitos y Funciones del Equipo Profesional

CARGO	REQUISITO	FUNCIÓN	JORNADA
Coordinador /a	- Título Profesional: Trabajador/a Social, Psicólogo; - Experiencia en cargos de similar naturaleza;	- Supervisar y asesorar la gestión del proyecto y equipo profesional; - Realizar inducciones al equipos una vez al año en materia de Orientaciones Técnicas y	44 horas

	- Conocimientos en género, violencia de género, masculinidades y atención con hombres que ejercen violencia; - Gestión de redes institucionales en la comunidad; - Formación y experiencia de trabajo con poblaciones vulnerables, salud mental y perspectiva comunitaria.	ejecución; - Administrar los recursos del dispositivo, manteniendo la documentación requerida para la supervisión; - Dirigir reunión de equipo donde se revisen casos complejos, registros y sesiones video llamadas, llevando actas de las mismas; - Coordinar la realización de actividades por cada línea de acción del Programa de Prevención; - Otorgar atención de calidad a los hombres atendidos en los "Centro de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja"; - Realizar primeros contactos con las mujeres parejas o ex parejas de los hombres que postulan a los "Centros de Reeducación de Hombres"; - Realizar derivación a los Centros de la Mujer, Casas de Acogida, CVS o Casa de Trata en caso de ser pertinente; - Reemplazar a una o un integrante de la dupla en caso de ser necesario.	

		- Participar en redes VCM y mesas para la prevención, atención, protección y reparación de la VCM en el territorio; - Registrar la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático, según sea requerido; - Generar los informes, reportes e insumos solicitados por el Nivel Regional y Nacional de manera oportuna; - Diseño y coordinación de acciones dirigidas a favorecer el clima laboral y el cuidado de equipo.	
Trabajador/ a Social	- Título Profesional: Trabajador/a Social; - Conocimiento en género, violencia de género, atención a hombres que ejercen violencia; - Conocimiento de las redes comunales e	- Orientar e informar a la comunidad en materia de VCM y lineamientos del "Centro de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja", derivando y/o referenciando cuando se requiera; - Participar en el diseño y la ejecución de actividades en todas las líneas de acción preventiva; - Otorgar atención de calidad, integrando la dupla psicosocial;	44 horas

	institucionales atingentes; - Formación y experiencia de trabajo con poblaciones de alta vulnerabilidad, salud mental; perspectiva comunitaria y masculinidades.	- Diseñar y co-construir con el sujeto el Plan de Intervención Individual, en los aspectos sociales de la intervención, tanto con objetivos propios del caso, como con sus correspondientes acciones de intervención; - Encargarse y ser responsable de preparar, facilitar y evaluar la intervención grupal. - Ejecutar, evaluar y hacer seguimiento de las intervenciones individuales relacionadas con los aspectos sociales del sujeto; - Realización de informes de evaluación, judiciales, de egreso de los grupos y de evaluación final, aportando su experticia en factores e intervenciones sociales; - Podrá realizar los primeros contactos telefónicos con las mujeres parejas o ex parejas de los hombres; - Participar en redes/mesas de VCM de manera activa según los lineamientos de prevención y atención de Centros de Reeducación de Hombres; - Registrar la información requerida de la población	

		atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático, según sea requerido; - Participar en las reuniones de equipo y desarrollar condiciones personales para fortalecer el cuidado de equipo y autocuidado profesional.	
Psicóloga/o	- Título Profesional: Psicólogo/a; - Conocimiento en género, violencia de género, atención psicosocial, perspectiva integrada clínico-comunitaria, atención a hombres que ejercen violencia; - Conocimiento en metodología de trabajo grupal; - Deseable experiencia en intervención directa con hombres que	- Orientar e informar a la comunidad en materia de VCM y lineamientos del "Centro de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja", derivando y/o referenciando cuando se requiera. - Participar en el diseño y la ejecución de actividades en todas las líneas de acción preventiva. - Otorgar atención de calidad, integrando la dupla psicosocial. - Diseñar y co-construir con el sujeto el Plan de Intervención Individual, en los aspectos sociales de la intervención, tanto con objetivos propios del caso, como con sus correspondientes acciones de intervención; - Encargarse y ser responsable de preparar, facilitar y evaluar la	44 horas

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

		Ejercen Violencia de Pareja, en la que entrega hora para primera acogida con los y las profesionales en el Centro de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja. - Digitalizar las fichas de atención actualizadas y ordenadas en cada una de las carpetas digitales correspondientes a las fichas. Respaldar estos registros de la ficha a una memoria externa de la Encargada Regional de VCM y del Centro; - Realizar las copias correspondientes en DVD de cada una de las sesiones de intervención, una copia en DVD para la Encargada Regional de VCM y otra para el Centro[31]; - Conocer el modelo de intervención e interiorizarse en el sentido de las intervenciones; - Participar activamente en las sesiones de cuidado de equipo y autocuidado profesional.	

Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2020.

[31] En caso que existan memorias externas, entonces realizar las copias en éstas y no en DVD. Lo anterior en base a lo acordado como Centro, y en acuerdo con las/os E. Regionales respecto a supervisar algún caso complejo.

Siempre debe existir una dupla psicosocial hombre-mujer[32] que interviene en todo el proceso de intervención con hombres en el Centro. La presencia de la mujer en las intervenciones grupales es parte fundamental del modelo de intervención, ya que "este modelo comprende la violencia masculina como un patrón de comportamientos con la finalidad (consciente o inconsciente) de mantener una asimetría relacional basada en el control y el poder". Se pretende quebrar así la asimetría que no correspondería a una intervención sólo de hombres, por el contrario, el enfoque de género se hace práctico al permitir la presencia de la mujer en todas las fases de reeducación que emprende el hombre que ejerce violencia. Tanto así que, si en alguna ocasión la profesional de la dupla no puede asistir, deberá reemplazarla la Coordinadora del "Centro de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja" o la sesión se suspende.

Responsabilidades

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

Proceso de selección

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

14. Instrumentos de Gestión Programática

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

a) Proyecto de Ejecución

El Proyecto es un documento cuyo formato será entregado por SernamEG. Dicho documento forma parte integrante del convenio, y como todo Proyecto, da cuenta de la propuesta de trabajo de parte del ejecutor. Entrega definiciones, estrategia de trabajo, dotación de personal, planificación de las actividades, detalle del presupuesto, entre otros elementos. Durante el mes de diciembre, el Proyecto debe ser enviado a la Directora Regional por Oficina de Partes con copia a la Encargada Regional, en formato digital, para su revisión. El Proyecto puede sufrir modificaciones durante la ejecución del convenio previa autorización de la dirección regional de SernamEG. En algunos casos, esta modificación conlleva la modificación del convenio, y será la fiscalía regional de SernamEG quien así lo determine.

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

b) Convenio

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

c) Plan de cuentas presupuestario

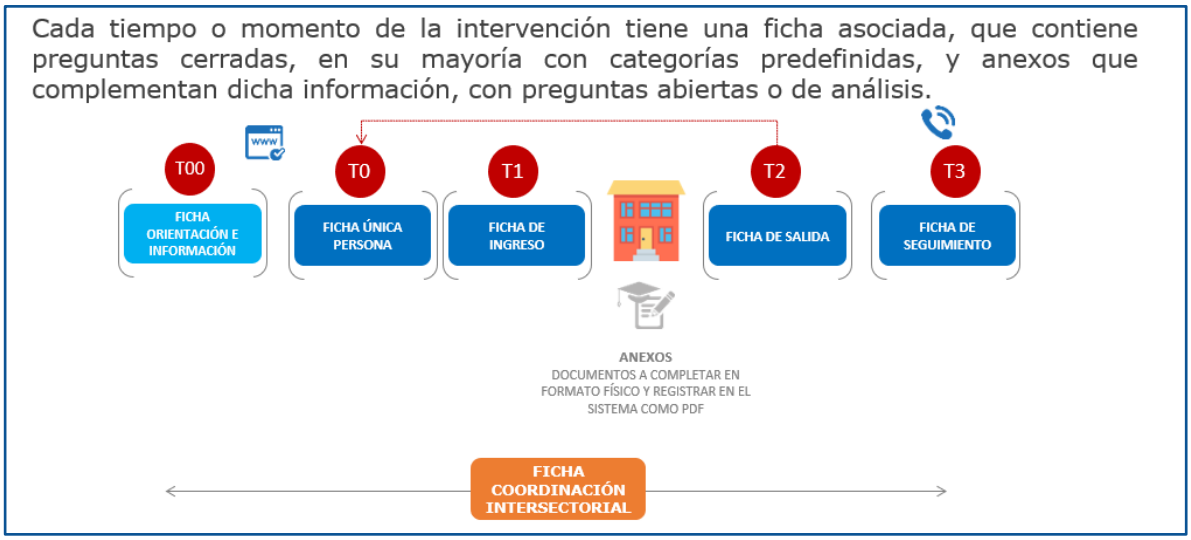
El Plan de Cuentas deberá ser propuesto en el respectivo proyecto de ejecución cuyo formato es proporcionado por las Unidades Técnicas del SernamEG regional y nacional. El convenio es un documento de carácter legal que establece compromisos acordados previamente entre las partes que lo firman. Este documento 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.

d) Registros Administrativos del Programa

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

En específico, los Centros de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja o Ex pareja, cuentan con Fichas de Registro vinculadas al proceso de intervención individual de los hombres atendidos. Estos instrumentos específicos son: Ficha de Orientación e Información, Ficha Única, Ficha de Ingreso, Ficha de Salida, Ficha de Seguimiento y Ficha de Coordinación Intersectorial.

Diagrama N°8: Flujograma Proceso de Registro CRH



Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2020

Las fichas antes mencionadas contemplan una lógica evolutiva, teniendo una temporalidad asociada a la situación del usuario 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 ejercida 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 seguridad de la información que se reporta, es de suma importancia señalar 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 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 por el dispositivo se debe cautelar:

- Resguardar la reserva de los datos obtenidos a fin de garantizar la 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 personales 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 ESPECÍFICAS "CENTROS DE REEDUCACIÓN DE HOMBRES QUE EJERCEN VIOLENCIA DE PAREJA"

- **Ficha de Orientación e Información:**

La Ficha de Orientación e Información es el primer instrumento a aplicar a hombres que acuden al dispositivo. Su objetivo es dar cuenta de todas las atenciones de orientación, información y acciones coordinación y derivación en VCM realizadas por el Equipo profesional a hombres que no necesariamente pasan a una fase de intervención psicosocial. En la ficha de Orientación Información se detalla en la pregunta 17 una evaluación preliminar de riesgo, la cual es para ser aplicada a las mujeres parejas o ex parejas de los hombres que acuden al CRH. Lo anterior, de ser factible contactar a las mujeres y evaluar el riesgo a partir del relato de ellas. Si por ejemplo acudiese una mujer al CRH a consultar por alguna eventualidad, y se intuye que puede haber alguna

situación de riesgo por la que ella está consultando, se debiese poder aplicar esta evaluación a partir del relato de ella.

- **Ficha Única:**

La Ficha Única corresponde a un instrumento único por persona y transversal a los dispositivos VCM y programas SernamEG. Esta contiene variables de identificación y sociodemográficas de los usuarios atendidos a nivel institucional.

En el caso de los Centros de Reeducación de Hombres este instrumento debe aplicarse posteriormente a la etapa de Orientación e Información sólo a aquellos usuarios que adhirieron a continuar con el proceso de intervención y se encuentran en la fase de ingreso a atención psicosocioeducativa.

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 los hombres 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 del hombre a atención psicosocial, debiendo aplicarse posteriormente a la Ficha Única.

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

- **Ficha de Salida:**

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

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

- **Ficha de Seguimiento:**

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

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

Si bien cada tipo de salida tiene asociada más de una acción de seguimiento, debe informatizarse en el sistema informático sólo un seguimiento según el tipo de salida que haya tenido el hombre, tal como se señala en la tabla N° 4. Cabe señalar que las acciones de seguimiento que no corresponde informatizar en el sistema informático, deben quedar consignadas en las carpetas físicas de los hombres atendidos.

Tabla N° 4: Plazos Seguimiento por tipo de salida de Centros de Reeducación de Hombres

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

Proceso de Intervención	• A los 3 meses (90 días).	Carpeta física
	• A los 6 meses (180 días)	Carpeta física

Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2020

- **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 del hombre.

Instrumentos de Evaluación para la Intervención en CRH

Además de los instrumentos programáticos anteriormente mencionados, los cuales deben quedar informatizados en la plataforma SGP, existe una serie de instrumentos que se utilizan como parte del proceso de evaluación para la intervención de los hombres que ingresan al dispositivo. Estos son:

- **Guía SARA**

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

Esta escala metodológica es, una guía de gran utilidad diseñada para valorar el riesgo de violencia grave (esencialmente violencia física y sexual) entre miembros de una pareja sentimental (actual o pasada) en cualquiera de las situaciones donde puede ser necesaria esta valoración, desde demandas civiles que enfrentan a las parejas o

exparejas, litigios por custodia de los hijos, separación y divorcio, denuncias penales por malos tratos, valoración del riesgo de reincidencia, estimación del riesgo de violencia física inminente, etc.[33].

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

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

Esta escala consiste básicamente en la operacionalización conjunta de los rasgos conductuales y caracterológicos de la psicopatía propuestos por Cleckley, que juntamente con la información complementaria penal, personal y biográfica, permite evaluar con alta confiabilidad diagnóstica y pronostica la psicopatía (Cuquerella et al., s.f.)[34].

La Escala de Calificación de la Psicopatía Revisada (PCL-R) corresponde a la revisión de la escala inicial de 22 ítems (Hare, 1980; Hare y Frazelle, 1980 citados en Hare, 1985) que fue diseñada para reemplazar las evaluaciones clínicas globales previamente utilizadas en la investigación de la psicopatía en poblaciones criminales (Hare y Cox, 1978 citados en Hare, 1985).

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

[33] Pueyo, A, López, S. y Álvarez, E. (2008). VALORACIÓN DEL RIESGO DE VIOLENCIA CONTRA LA PAREJA POR MEDIO DE LA SARA. Papeles del Psicólogo, 2008. Vol. 29(1), pp. 107-122. http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1543.pdf

[34] Riquelme, C. Esquivel, N. Gallardo, C. (2004). Memoria para optar al título de psicólogo, Adaptación de la Escala de Calificación de la Psicopatía Revisada (PC-R) de Robert Hare en población reclusa del Centro de detención preventiva de San Miguel. Disponible en: http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2004/abalos_c/sources/abalos_c.pdf

- **Cuestionario OQ.45.2**

El cuestionario de autoevaluación OQ-45.2, mide resultados en psicoterapia, tanto antes como después, sesión a sesión, fue desarrollado en Estados Unidos por Lambert (1996). La evaluación se hace a través de tres áreas: sintomatología, relaciones interpersonales y rol social[35].

Se autocompleta por parte de los hombres, durante las primeras entrevistas de evaluación, al término del primer nivel grupal y al finalizar el proceso reeducativo grupal de nivel II antes del egreso. No es un instrumento informatizado. Los profesionales deberán considerar la puntuación de los hombres en determinados ítems considerados críticos; estos son, por ejemplo, el ítem 8 que evalúa el potencial suicida, los ítems 11, 26 y 32 que evalúan el abuso de sustancias y el ítem 44 que evalúa la violencia en el trabajo[36].

Cabe señalar que estos instrumentos complementarios no se informatizan en la plataforma de registro correspondiente al Sistema de Gestión de Programas.

Otros instrumentos atingentes a la evaluación de hombres que se han utilizado en el modelo de intervención del CRH, y que complementen la evaluación son:
– Inventario Multiaxial Clínico de Millon, autor que ha desarrollado una ciencia compleja de la personalidad y su patología. En su modelo, el autor postula la

[35] Sánchez, C. (2014). Tesis: "Evaluación de Resultados en Psicoterapia Breve Ericksoniana: Aplicación del OQ-45.2 en una muestra de pacientes ambulatorios de la Ciudad de Mendoza", UNIVERSIDAD DEL ACONCAGUA, Facultad de Psicología, Tesina de Licenciatura en Psicología. Capítulo IV.
Disponible en: http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos_digitales/467/tesis-3799-evaluacion.pdf
[36] FUNDACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN EN PSICOTERAPIA Y PERSONALIDAD. Guía de la interpretación de resultados para el terapeuta. Desarrollado por Michael Lambert. Brigham Young University. U.S.A. Autorizado para su aplicación al Instituto de Estudios Psicoterapéuticos.

existencia de tres polaridades básicas, placer-dolor, activo-pasivo y otros, para explicar las diferencias entre los diferentes tipos de personalidad[37].

- Inventario de pensamientos distorsionados sobre la mujer y la violencia, el cual intenta predecir los comportamientos violentos de hombres hacia mujeres, en base a los numerosos sesgos cognitivos relacionados con los roles de género y la legitimación de la violencia[38].
- Reporte de la Violencia Contra la Mujer: Relato de la pareja mujer que contribuye a la intervención realizada con el hombre, por el Centro de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja, este es un instrumento que busca obtener de manera fidedigna, información acerca de las características, frecuencia y gravedad de la violencia ejercida por el hombre en contra de su pareja o ex pareja.

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 del dispositivo, mantener carpetas físicas con todos los antecedentes de intervención de los hombres atendidos 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 el hombre.

[37] Sánchez, R. Theodore Millon, (2003) Una teoría de la personalidad y su patología. URL: Psico-USF, v. 8, n. 2, p. 163-173, Jul./Dez. 2003. Disponible en: http://pepsic.bvsalud.org/pdf/psicousf/v8n2/v8n2a08.pdf

[38] Echeburúa, E. Amor, P. Sarasua, B. Zubizarreta, I. Holgado-Tello, F. (2016). Inventario de Pensamientos Distorsionados sobre la Mujer y el Uso de la Violencia - Revisado (IPDMUV-R): propiedades psicométricas. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0212-97282016000300025

- Instrumentos complementarios a la intervención como Guía Sara, Cuestionario HARE, Cuestionario OQ.45.2 y otros.

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

e) Supervisión

Inducción y Transferencia

Corresponderá a SernamEG Regional realizar inducción a los equipos nuevos de dispositivos, sin embargo, cuando se realicen cambios de profesionales durante la ejecución del proyecto, será responsabilidad del Ejecutor y Equipo del dispositivo realizar la inducción. Este proceso debe estar en conocimiento de la DR, para ambos casos se debe dejar respaldo en la carpeta de recurso humano del dispositivo un documento que certifique que ésta se realizó. En ésta debe consignarse los documentos entregados, las instancias de transferencia técnica y ser firmado por la/el profesional que ingresa al dispositivo. Lo que será revisado por supervisión técnica, cuando se realice supervisión del ámbito recurso humano.

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

fortalecer las competencias técnicas[39] de los equipos para responder de manera óptima a la atención.

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

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

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

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

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:

2. Solicitar los informes de gestión de los dispositivos, en la periodicidad que señala el convenio entre SernamEG y Ejecutor.
3. Revisión del cumplimiento de los objetivos del dispositivo.

[39] Refiere a los aspectos técnicos, administrativos, de gestión y financieros.

4. Análisis de los casos complejos.
5. Reconocimiento de fortalezas y buenas prácticas en la intervención.
6. El monitoreo periódico y seguimiento de los reportes del dispositivo y el registro de los datos, ya sea en formato planillas y/o sistema informático.
7. Realizar revisión de los documentos e informes que elaboren los dispositivos que sean solicitados por nivel Central, como respuestas a OIRS, Transparencia o por CIF.
8. Monitoreo del estado de avance de los indicadores, resultados esperados y plan de mejora.
9. Levantamiento de nudos críticos de la intervención del dispositivo.
10. Coordinaciones y articulación intersectorial para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y estratégicas en materia de VCM a la población atendida.
11. Asesorar a los equipos, respecto a los convenios intersectoriales y su operativización en lo local.
12. Gestión de capacitaciones locales y/o regionales que aporten a la mejora continua de la atención hacia la población atendida en materia de VCM
13. Otras de las funciones de la supervisión técnica es verificar que en la carpeta de recursos humanos, que deberá mantener el dispositivo, se cuente con los certificados de antecedentes y de "inhabilitaciones para ejercer funciones en ámbitos educacionales o con menores de edad", los que deberán ser revisados 2 veces al año, ya que estos deben ser actualizado de manera semestral.

Lo anterior, formará parte de la supervisión técnica y será un insumo para el proceso de evaluación anual del dispositivo.

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

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

- Al menos dos video llamadas[40] 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.
- Para ello, se deben generar registros de las asesorías en terreno y por video llamadas al Centro de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja.

f) Evaluación ejecutores

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

g) Informe de gestión

La tabla a continuación detalla la periodicidad, tipo de registro/informe, fecha y formato o modalidad con la cual deben ser reportados los datos de las mujeres atendidas en el dispositivo, de acuerdo a los lineamientos entregados para el nuevo sistema de registro SGP, de forma semanal y mensual. Asimismo, para el informe de gestión anual del dispositivo.

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

Tabla N° 5: Periodicidad Informes de Gestión

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

Anual	Informe de Gestión técnica del dispositivo: Acciones desarrolladas en el periodo de acuerdo a líneas del modelo, 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 VC, SernamEG 2020

h) Consentimiento para contacto futuro

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

Mecanismos de evaluación con las y los participantes

- Se espera que las entidades ejecutoras faciliten la incorporación de mecanismos que permitan garantizar la consulta, el reclamo, la opinión y la evaluación como una instancia participativa que involucra a las personas atendidas por los dispositivos de la red Unidad VCM. Así, se espera que cada dispositivo cuente con al menos un Libro de Reclamos, Felicitaciones y/o Sugerencias.
- Asimismo, existen espacios de evaluación donde se levanta la opinión de las personas atendidas en los dispositivos, como son las encuestas aplicadas a las

mujeres y hombres con quienes se realizó intervención y que son aplicadas en formato físico al momento de la salida del dispositivo.

- Respecto al manejo de datos personales e información sensible obtenida en el marco de las atenciones brindadas a las mujeres se debe cautelar:
- Resguardar la reserva de los datos obtenidos a fin de garantizar la privacidad de las mujeres, su derecho a la intimidad y confidencialidad de la información relativa a su proceso de intervención. Asimismo, en el desarrollo de sus funciones y manejo de los datos, los/as los equipos técnicos deberán proceder de acuerdo a las normas éticas que regulan el ejercicio de la profesión, respetando entre otros aspectos, la privacidad y el uso de la información personal y sensible, sólo para los fines que fue recolectada.
- Hacer presente a las personas que trabajan en el tratamiento de datos personales que están obligadas a guardar secreto sobre los mismos, cuando provengan o hayan sido recolectados de fuentes no accesibles al público, como asimismo sobre los demás datos y antecedentes relacionados con los sistemas de registro de atenciones, obligación que no cesa por haber terminado sus actividades en ese campo.
- Utilizar los datos personales y sensibles exclusivamente para los fines institucionales para los cuales serán recolectados.
- Es necesario que cada vez que se atienda a una mujer se solicite firmar documento donde autorice o no, la entrega de información o entrevista, en caso de requerirse posterior a la salida del dispositivo, ya sea con fines de estudio u otros. Esto debe siempre considerar la autorización de la mujer o el hombre atendido. Se debe considerar siempre la voluntariedad de la mujer respecto de la entrega de esta información.

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 N° 6: Indicadores de gestión

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

egresados de Centros de Reeducación en el año t	Egreso en el año t; respecto del total de las mujeres que tienen salida del dispositivo CDA Trata en el año t		

Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2020

b) Monitoreo Sistema Informático

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

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

- **Unidad Nacional**

Apoyo y monitoreo a Encargadas/os Regionales VCM y dispositivos, 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 los hombres atendidos en el dispositivo, cuenten con la documentación mínima requerida según la fase de intervención en que se encuentren. Para ello se realizará la revisión de 5 carpetas seleccionadas en forma aleatoria durante las supervisiones técnicas realizadas presencialmente.
- 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/os Directoras/es 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[41]". 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"[42], 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.

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"

[41] 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
[42] Orellana y Paredes, 2006:32

es fundamental, **"por lo que se debe considerar un dispositivo para despertar, promover, mantener y proteger la implicación, ética y política de los profesionales"**[43].

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 psicoemocional, 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
  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.

Cuidado profesional

[43] 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 para mirarse y hacerse cargo de sí mismo, de su capacitación continua, de la participación de actividades extra-laborales de cuidado personal, recreativas y sociales"***[44], lo que implica favorecer un mejor cuidado de las energías físicas y emocionales al momento de enfrentar las tareas, no auto responsabilizarse en exceso ni culpar a otros/as del equipo.

Estrategias de Autocuidado Individual:

•Visualización oportuna de los malestares

•Descompresión y vaciamiento

•Dimensión de la corporalidad, pues el cuerpo se mantiene en un determinado estado de acuerdo a cómo 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 a otras personas.

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

•Evitar la saturación de redes personales, como la pareja, los hijos, los amigos, que es un **"factor protector muy importante en el área de soporte emocional"**[45] con este tipo de contenidos. Hacerlo implica una sobrecarga injusta para quien no está preparado para escuchar estos temas, y a la vez se corre el riesgo de producir un distanciamiento y perder por lo tanto las redes de apoyo.
•Formación profesional, pues la actitud pro activa por mantener la inquietud de conocimiento y formación en la temática que se interviene, conocer diferentes perspectivas teóricas, modelos y herramientas para desarrollar las tareas, brinda seguridad y bienestar respecto del impacto de la relación con las personas que se tiende.

Condiciones Mínimas para la implementación del cuidado de equipo

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

Finalmente, y además de las actividades anuales planteadas en el párrafo anterior, el ejecutor debe otorgar las facilidades al equipo profesional para programar y realizar al menos, medias jornadas mensuales o bi- mensuales de descompresión, contención y apoyo del autocuidado dentro del propio equipo para llevar a cabo la actividad, considerando, por ejemplo, pausas activas en medio de la jornada laboral de 15 minutos.

[45] Sluski 1998.

Glosario

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

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

Otras siglas y/o abreviaturas

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