NDCR/JLS/JLG/CCV/MLFZ/MNG

DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN EXENTA N°174 DE 12 DE MARZO DE 2020 Y APRUEBA ORIENTACIONES TÉCNICAS DE CASA DE ACOGIDA PARA MUJERES VULNERADAS POR LA TRATA DE PERSONAS Y/O MIGRANTES EN SITUACIÓN DE EXPLOTACIÓN (CASA TRATA), 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°687

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 públicas y privadas. Estos programas se denominan:

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

5° Que, el Programa cuenta con 111 Centros de la Mujer, 1 Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la Trata, 3 Centros de Atención y Reparación en Violencia Sexual, 43 Casas de Acogida, 16 Centros de Reeducación para hombres que ejercen violencia de pareja, el Servicio de Asistencia Telefónica y Telemática (1455) y 3 nuevos modelos de intervención en la Región Metropolitana, Centro de Atención Reparatoria Integral en violencias contra las Mujeres, Representación Jurídica a mujeres que asisten a primera audiencia en Centro de Medidas Cautelares (CMC) de Santiago y Piloto de Atención Continua a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja.

6° Que, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, a puesto en marcha una protección Residencial para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y/o Migrantes en situación de Explotación, el cual es un refugio temporal para ella y sus hijas/os, entregado a través del dispositivo Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en situación de Explotación, que se ingresa por derivación del SernamEg, Policías, Fiscalía y Tribunales.

7° Que, mediante Resolución Exenta N°174, de 12 de marzo de 2020, se aprueban las Orientaciones Técnicas del dispositivo "Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en situación de Explotación", 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°174, de 12 de marzo de 2020, dictadas por el Servicio, y aprobar las nuevas Orientaciones Técnicas del Programa, mediante el presente acto administrativo.

9° Que, por lo anteriormente expuesto,

RESUELVO:

PRIMERO: DÉJASE SIN EFECTO, la **Resolución Exenta N°174 del 12 de marzo de 2020,** que aprueba las Orientaciones Técnicas del dispositivo "Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en situación de Explotación"

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

SEGUNDO: APRUÉBASE, en su lugar las nuevas Orientaciones Técnicas para los dispositivos "Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y/o Migrantes en situación de Explotación (Casa Trata)", del Programa Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres de la Unidad de Violencia Contra las Mujeres del Servicio, cuyo texto reemplaza al anterior:

"ORIENTACIONES TÉCNICAS" / CASA DE ACOGIDA PARA MUJERES VULNERADAS POR LA TRATA DE PERSONAS Y MIGRANTES EN SITUACIÓN DE EXPLOTACIÓN (CASA TRATA) / PROGRAMA ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y REPARACIÓN EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES/ UNIDAD DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES// SERNAMEG

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 Derechos 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

[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)

Económicos, Sociales y Culturales, que "en virtud del artículo 3, común a ambos, asegura a los hombres y a las mujeres igual título a gozar de todos los derechos enunciados en esos documentos" (ACNUDH[3], 2016).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

b) Enfoque de Territorialidad e Interseccionalidad

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

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

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

SernamEG entonces, propone modelos de intervención que dan cuenta tanto de las particularidades y especificidades de las mujeres que conforman el territorio, como del

[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

hecho que en la realidad las discriminaciones que las afectan se encuentran muchas veces entrecruzadas.

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

CAPÍTULO 2: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS SERNAMEG.

Modelo de Gestión Programática del Servicio.

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

Gestión Programática

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 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).

b. Implementación

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

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

1. Cumplimiento de requisitos logísticos:

- Garantizar 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.

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

En el trabajo de los Programas Sociales se recaba y registra cierta información referida a las y los participantes, a través de mediciones a la llegada al programa y durante el desarrollo de este; así como de seguimiento. La ficha de inscripción considera variables que permiten describir al público atendido en base a: edad, nivel educativo alcanzado, ruralidad, migración, pertenencia étnica, raza, tipo de violencia a la que ha estado expuesta la mujer, factores y niveles de riesgo asociados, tipo de emprendimiento que desarrolla.

En los últimos treinta años, se ha trabajado relevando la importancia de estos pues la información producida en estos procesos es de una alta relevancia. Se considera que los registros administrativos son parte de la Estadística Nacional, gracias a los cuales se puede, en algunos casos directamente, responder a indicadores internacionales que dan cuenta de la situación de la mujer en el país.
Los beneficios de contar con registros administrativos confiables son enormes. Es una herramienta de gestión, la cual nos permite identificar demandas en el territorio y entregar insumos para garantizar la pertinencia territorial de las intervenciones.

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

Para la aplicación de cualquier instrumento de recolección de información, es indispensable generar un vínculo de confianza entre entrevistador/a y en este caso, participante. Es importante respetar el momento de intervención que se define para la aplicación.

Siendo fundamental que la persona que aplica la ficha conozca el instrumento y sus variables; a fin de orientar la respuesta, asesorando a las/os postulantes o participantes en su uso para con esto garantizar la exactitud de la información disminuyendo las interpretaciones erróneas. Así como de revisar las fichas para asegurar que estén correctamente respondidas y completas. En caso de detectar inconsistencias o vacíos en el llenado, el equipo ejecutor debe contactar a la persona participante y completar o validar la información que es de carácter relevante para el programa y la intervención.

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

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

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

1. Funcionamiento del Sistema de Gestión de Programas.

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

La capacitación para el trabajo con el sistema informático se realiza a través del e-learning dispuesto por el Servicio para este objetivo y es responsabilidad de los equipos ejecutores, realizar el curso, reportar incidencias que se presenten, incorporar la información al sistema procurando que este sistema refleje adecuadamente las gestiones realizadas, informar en caso de cambio profesionales de los equipos para ajustar

usuarias/os del Sistema y demás procedimientos necesarios para el adecuado funcionamiento del 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].

d. Protocolos:

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

- 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 integral 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

[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.

administrativo del Servicio, y suplirán o complementarán por períodos determinados de tiempo, las instrucciones contenidas en el presente instrumento.

e. Optimización territorial

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

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

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

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 mayo[9]. 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.

c) Coordinación Intrainstitucional.

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

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

[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.

programas del Servicio cuentan con un apresto mínimo que les permite realizar estas gestiones; apresto que es entregado por las Direcciones Regionales.

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

Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias SernamEG.

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

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

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

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

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

CAPÍTULO 3: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS ESPECÍFICOS

Modelo de Intervención de la Unidad en VCM

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 VCMN 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 N.º 2: Definición y Clasificación de la VCM



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

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 N°1: Clasificación de la VCM

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

Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2020.

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

Enfoque de Interculturalidad:

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

El enfoque intercultural implica considerar en todo el abordaje de la intervención elementos de diversidad cultural relacionada con las costumbres prácticas, normas y procedimientos de las personas y de los grupos sociales, adecuando estos mismos a la cultura a la cual pertenezcan. La multiculturalidad se distingue de la interculturalidad, porque la primera hace referencia a la coexistencia de grupos culturales, mientras que la segunda, es una apuesta por la convivencia democrática entre ellos, partiendo del

reconocimiento de las autoridades ancestrales, de las prácticas de sanación de cada pueblo, así como de sus protocolos y normas para restablecer el principio del buen vivir, y dentro de éste la erradicación de la violencia contra las mujeres, entendida como desequilibrio comunitario[11].

Enfoque Interseccional:

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

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

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

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

Objetivos de la Unidad en VCM

Objetivo General

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

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

Objetivos Específicos

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

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

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

Descripción Breve de los Programas VCM en SernamEG

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

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

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

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

El Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM dispone de 30 Encargadas Regionales en las 16 regiones del país y despliega un entramado de dispositivos a nivel nacional, a través de: Centros de la Mujer (CDM), Casas de Acogida (CDA), Centros de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja, Centros de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual (CVS), Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en Situación de Explotación (Casa Trata), Centro de Atención Reparatoria Integral en violencias contra las Mujeres, Representación Jurídica a mujeres que asisten a primera audiencia en Centro de Medidas Cautelares (CMC) de Santiago, Piloto de Atención Continua a mujeres

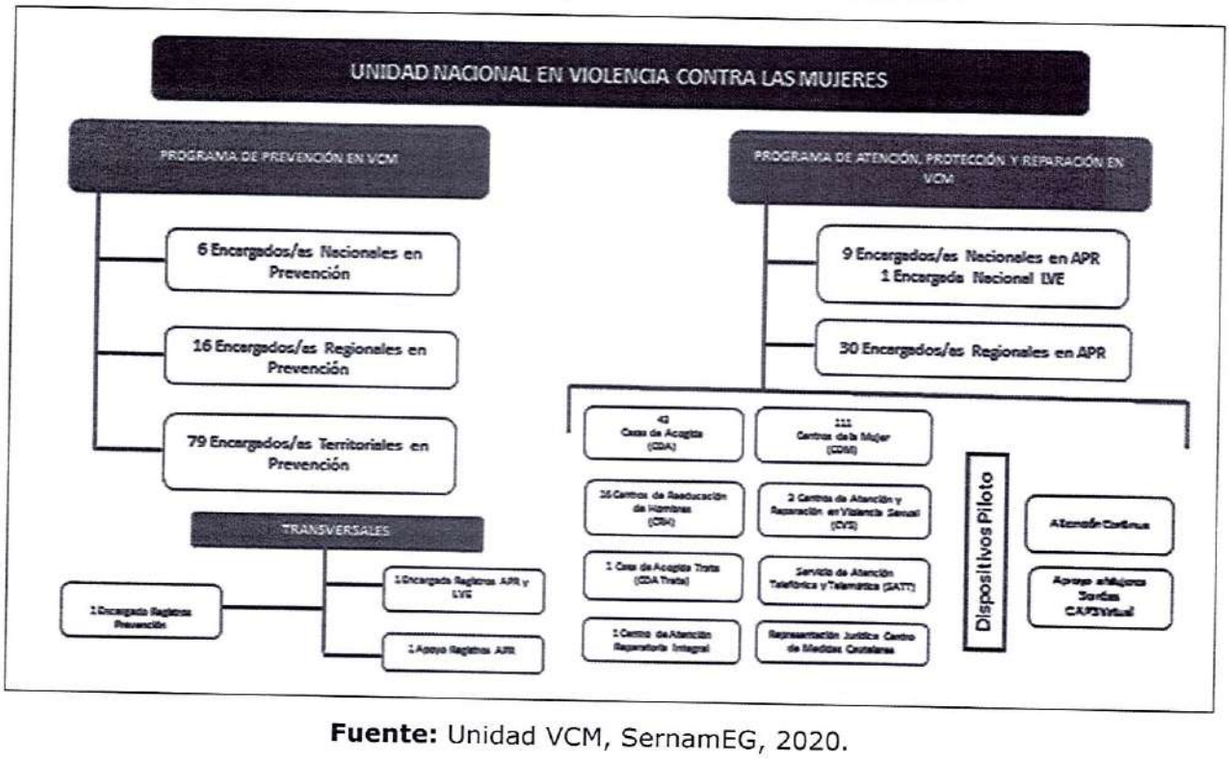
víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja y el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (Fono VCM 1455).

Por otra parte, desde este Programa se incorpora la respuesta de la **Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM,** cuya intervención tiene un carácter especializado y actúa de manera inmediata, para responder a las formas más extremas de violencia contra las mujeres, como aquellas que dañan y ponen en peligro la vida de las mujeres y de cualquier forma que atente contra su integridad. Para ello, se dispone de Encargadas/os Regionales en las 16 regiones del país, trabajando directamente en casos de femicidios consumados, frustrados y casos de connotación pública de VCM.

En su conjunto, el Programa de Prevención y el Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM constituyen el Sistema Nacional de Respuesta de la Red VCM SernamEG, siendo una parte fundamental de la respuesta del Estado al problema de la Violencia contra las Mujeres.

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

Diagrama Nº 3: Oferta Programática de la Unidad en VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2020.

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

Planteamiento del problema

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

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

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

Según la Cuarta Encuesta nacional de violencia contra la mujer en el ámbito intrafamiliar y otros espacios (2020) del Ministerio del Interior[12], 41,4% de las mujeres de entre 15 y 65 años señala haber sufrido algún tipo de violencia en algún momento de su vida (antes o durante los últimos 12 meses). De éstas, el 38,3% sufrió alguna vez en la vida

[12] Datos disponibles en: http://cead.spd.gov.cl/estudios-y-encuestas/

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).

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.

---

[13] Información en: http://www.carabineros.cl/secciones/carabCifras/magazine/pdf/carabcifras_2019.pdf

[14] Información actualizada al 29 de Diciembre 2020.

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

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

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

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 Centro de Medidas Cautelares (CMC) de Santiago.** Servicios de representación jurídica en el Centro de Medidas Cautelares de Santiago (Acercamiento directo a las

víctimas, demanda espontánea y/o derivación de funcionarios/as del poder judicial en CMC).

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

Objetivos

Objetivo General:

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

Objetivos Específicos:

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

Recomendaciones para la gestión local del programa; adaptaciones y mecanismos para llevarlo a cabo.

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.

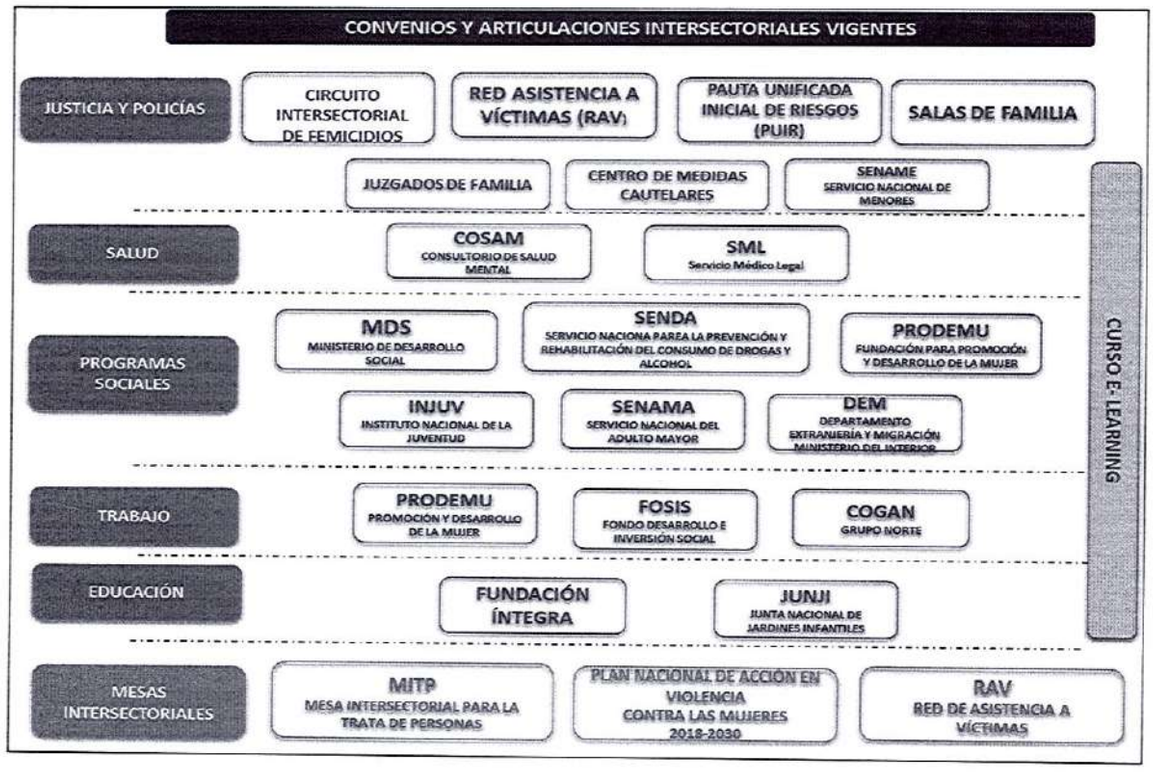
Respecto del último punto, es importante generar una intervención complementaria al proceso de atención en VCM, de aquellas mujeres que se encuentran en proceso de gestación; con hijos/as lactantes y/o hasta los 4 años de edad, para que sean incorporadas al Programa Chile Crece Contigo[15]. Lo anterior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

[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

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.

Coordinaciones por Violencia contra las Mujeres en Contexto de Movilización Social

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

---

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.

Instituto Nacional de Derechos Humanos, la Subsecretaría de Derechos Humanos, y ONU Mujeres.

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

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

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

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

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

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

En el contexto de la diversidad de mujeres que pueden acceder a los dispositivos del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM, es necesario contar con algunas de las provisiones de la Convención sobre los derechos de las Personas con discapacidad vinculadas con nuestra misión institucional: "Los países que se unen a la convención se comprometen a elaborar y poner en práctica políticas, leyes y medidas administrativas para asegurar los derechos reconocidos en la convención y abolir las leyes, reglamentos, costumbres y prácticas que constituyen discriminación (Art.4), por lo tanto es necesario asegurar la igualdad de derechos y la promoción de la autonomía de mujeres y proteger a niños y niñas con discapacidad.

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

Por lo tanto, en necesario que los dispositivos VCM establezcan las coordinaciones intersectoriales con el Servicio Nacional de Discapacidad, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social en los territorios con el fin de coordinar acciones que promuevan el cambio cultural de los estereotipos de género en la discapacidad considerando el rol, responsabilidad e interés que corresponde a ambos sectores, SERNAMEG y SENADIS.

Las coordinaciones intersectoriales en los territorios debe contemplar la vinculación del dispositivo VCM con las Oficinas de Discapacidad a nivel comunal con el fin de activar beneficios sociales, ayudas técnicas y la tramitación del Subsidio de Discapacidad para mujeres y hombres en atención, así como también las asesorías y gestión de recursos para la adecuada implementación de acciones preventivas para personas con discapacidad sensorial y físicas, fundamentalmente, por ejemplo: facilitando el uso del Braille, el lenguaje por señas y otras formas de comunicación, además de equipamiento como sillas de ruedas y accesorios que faciliten el acceso a la información de las personas con discapacidad.

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

Complementariamente, en el marco de la implementación de la Ley N°21.013 de Maltrato hacia personas Vulnerables, la cual tipifica un nuevo delito y aumenta las penas para proteger a niños, niñas y adolescentes (menores de 18 años), adultas/os mayores (mayores de 60 años) y personas en situación de discapacidad (en términos del Art. 5 de la Ley N°20.422 - persona que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al

interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás -) es relevante salvaguardar y reconocer el deber de cuidado que tienen los equipos técnicos en la implementación de los dispositivos del Programa Atención, Protección y Reparación en VCM a nivel nacional.

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

3.2. Componente: Protección Residencial para mujeres vulneradas por la Trata de Personas y/o migrantes en situación de explotación.

Dispositivo: Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de personas y/o Migrantes en Situación de Explotación (Casa Trata)

1. Objetivo de intervención

Objetivo General:

Asegurar la protección de las mujeres atendidas mediante una atención residencial temporal y atención psicosociojurídica de calidad, de todas las mujeres mayores de 18 años, con o sin hijas e hijos, en situación de riesgo producto de haber sido vulneradas por la trata de personas, por el delito de trata de personas y para mujeres que por su condición de migrantes se encuentran en condición de explotación[17], favoreciendo su inclusión social en el país.

Objetivos Específicos:

1. Garantizar a la mujer y sus hijos o hijas un espacio residencial protegido, asegurando el acceso a derechos básicos (alimentación, habitación, seguridad) desde el momento de su ingreso a la Casa Trata.

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

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

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

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

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

5. Otorgar representación jurídica en sede penal, velando por la debida protección y acompañamiento durante el proceso[18].

Público Objetivo:

Mujeres de 18 años o más y sus hijos/as en situación de riesgo o vulnerabilidad grave, vulneradas por la trata de personas y/o migrantes en situación de explotación.

2. Modelo de Intervención del dispositivo:

Planteamiento y Justificación del Dispositivo.

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

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

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

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

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

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

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

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

Por último, el hecho que el delito de trata sea cometido por organizaciones criminales, más o menos organizadas, es que la Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la trata de personas y/o migrantes en situación de explotación adquiere especial importancia, toda vez que las mujeres al escapar, ser rescatadas o salirse[19] de la red de trata, deben encontrarse protegidas a fin que los/las tratantes no puedan volver a reclutarlas o a concretar las amenazas realizadas en su contra o en contra de sus familias de origen.

Marco Normativo de la Trata de Personas y Migrantes:

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

- Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948)
- Decreto Ley N° 1094, Establece normas sobre extranjeros en Chile, de 1975.
- Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW), 1979, artículo 6.
- Convención Internacional sobre los Derechos del Niño y la Niña (1989)
- Convención Internacional sobre la Protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y sus familiares (1990)
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la violencia

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

contra la mujer, Belém do Para, 1994.

- Convención de las Naciones Unidas contra el Crimen Organizado Transnacional, 2000, ratificada por Chile el 2004.
- Protocolo Complementario para Reprimir, Sancionar y Erradicar la Trata de Personas, especialmente Mujeres y Niños, 2000, ratificada el 2004.
- Protocolo Complementario sobre Tráfico Ilícito de Migrantes por Tierra, Mar y Aire, 2000, ratificada por Chile en 2004.
- Ley N° 20.507, de 2011, que tipifica los delitos de tráfico ilícito de migrantes y trata de personas y establece normas para su prevención y más efectiva persecución penal (artículo 411 bis a 411 octies).

Flujo de intervención

Ejes de la Intervención

La Casa de Acogida Trata tiene como modelo de intervención la de protección y Atención de mujeres en el espacio residencial.

A lo largo del proceso deberá tenerse en cuenta la diversidad de mujeres que pueden ingresar al dispositivo: particularmente mujeres migrantes, rurales, de pueblos indígenas, que cuenten con discapacidad, LGBTIQ+, entre otras intersecciones[20]. Ello significa incorporar elementos de la cosmovisión de mujeres indígenas, las características de ruralidad que definen modos de vida particulares para las mujeres que habitan esos territorios, los elementos de diversidad cultural que aportan las mujeres migrantes, la diversidad sexual, así como los requerimientos de atención que presentan mujeres con alguna discapacidad.

Las mujeres migrantes presentan un especial factor de vulnerabilidad y entendemos que son aquellas que se desplazan o se han desplazado a través de una frontera internacional o dentro de un país, fuera de su lugar habitual de residencia independientemente de: 1) su situación jurídica; 2) el carácter voluntario o involuntario del desplazamiento; 3) las causas del desplazamiento; o 4) la duración de su estancia[21]. La migración en Chile está regulada por el Decreto Ley N° 1094, de 1975, encontrándose a la fecha un Proyecto de Ley de Migración y Extranjería en el segundo trámite constitucional en el Senado.

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

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

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

Por otro lado, debemos entender y aprender del aporte cultural que supone trabajar con mujeres migrantes, considerando en nuestra intervención el crear o fortalecer las redes primarias de las mujeres, contactándolas, por ejemplo, con comunidades de connacionales que puede ser un espacio para favorecer la vinculación con sus pares y de ese modo facilitar la inserción de la mujer, no sólo al dispositivo, sino que apoyar su inclusión social, debiendo en todo caso estudiarse en cada caso, si esto resulta conveniente por posible contacto con las/as tratantes.

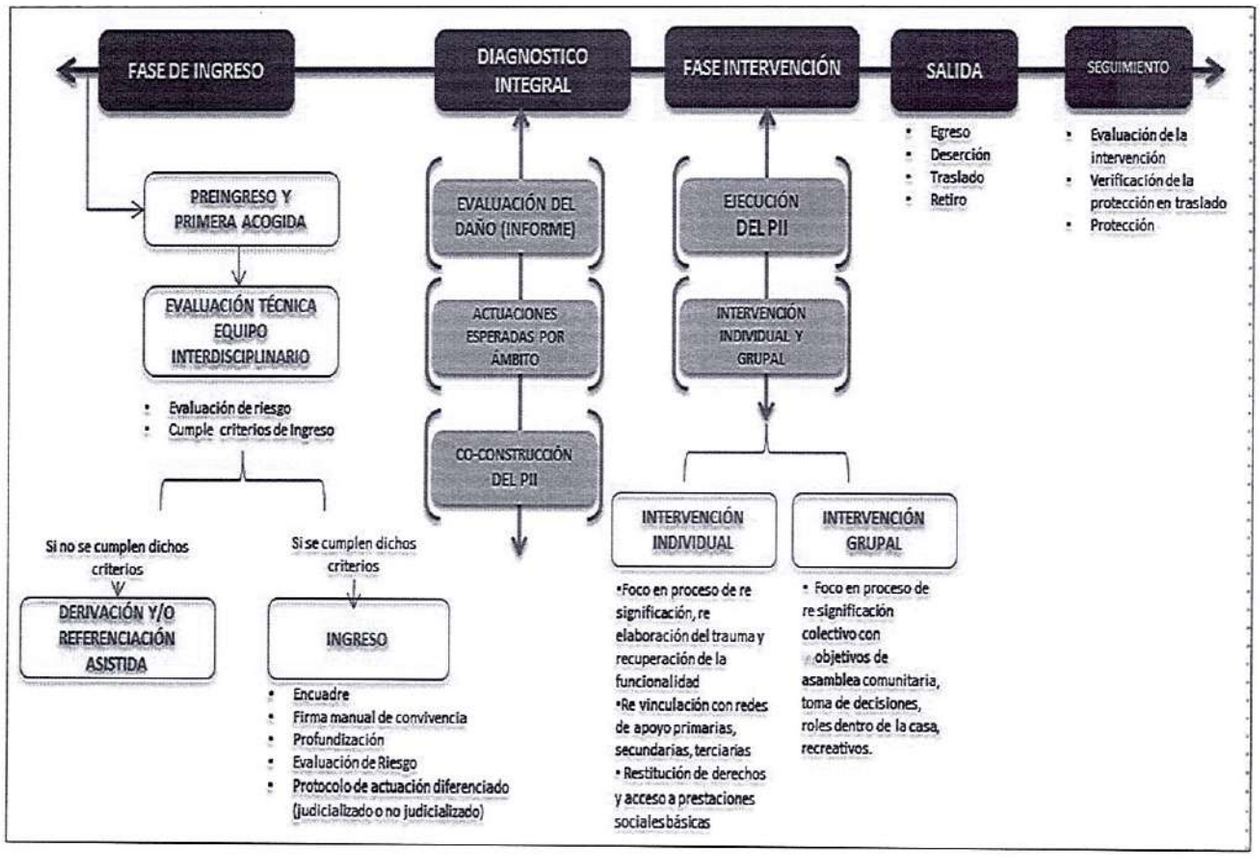
Por otro lado, la presencia de mujeres migrantes en el dispositivo supone un desafío para el equipo el conocer y aprender de otra cultura, desafío que obliga que la intervención tenga necesariamente pertinencia cultural. Por ejemplo, el equipo de la Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la trata y/o migrantes en situación de explotación tendrá el cuidado de incorporar en sus actividades diarias o programadas los eventos especiales de significado político, como lo es la celebración del día de la independencia o religioso de las mujeres en el diseño de su intervención, o en el cotidiano de atención de una mujer migrante, con el propósito de formar vínculo con esa mujer y facilitar de ese modo la intervención con ella.

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

Lo anterior, implica la adecuación de la modalidad de intervención, así como la metodología a utilizar. Asimismo, las gestiones de coordinación intersectorial necesarias para complementar la intervención de la Casa, con la derivación o referenciación a otras instancias presentes en el territorio que sirvan de apoyo, o que proporcionen una respuesta más especializada y con mayor pertinencia que la disponible en este dispositivo.

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

Diagrama Nº 6: Fases de la Intervención en Casa de Acogida Trata



Fuente: Unidad en VCM, SernamEG, 2020.

FASE INGRESO:

Vías de acceso y fuentes de derivación:

Para las mujeres vulneradas por la trata de personas y/o migrantes en situación de explotación, la principal vía de ingreso a la Casa de Acogida Trata será a través del Fiscalía[22], o por conocimiento a través del Protocolo Intersectorial de Atención a Víctimas de Trata de Personas[23]. En caso de que los dispositivos de SernamEG u otras instancias soliciten un ingreso, la Coordinadora de la Casa, la Supervisora Técnica Regional de la Unidad en Violencia contra las Mujeres del SernamEG y la contraparte de la entidad ejecutora, evaluarán el caso y autorizarán el ingreso, para lo cual debe enviarse una breve descripción de los hechos por los cuales ingresa la mujer, las condiciones de salud física y mental, país de origen, edad, tipo de trata y registro de pertenencias.

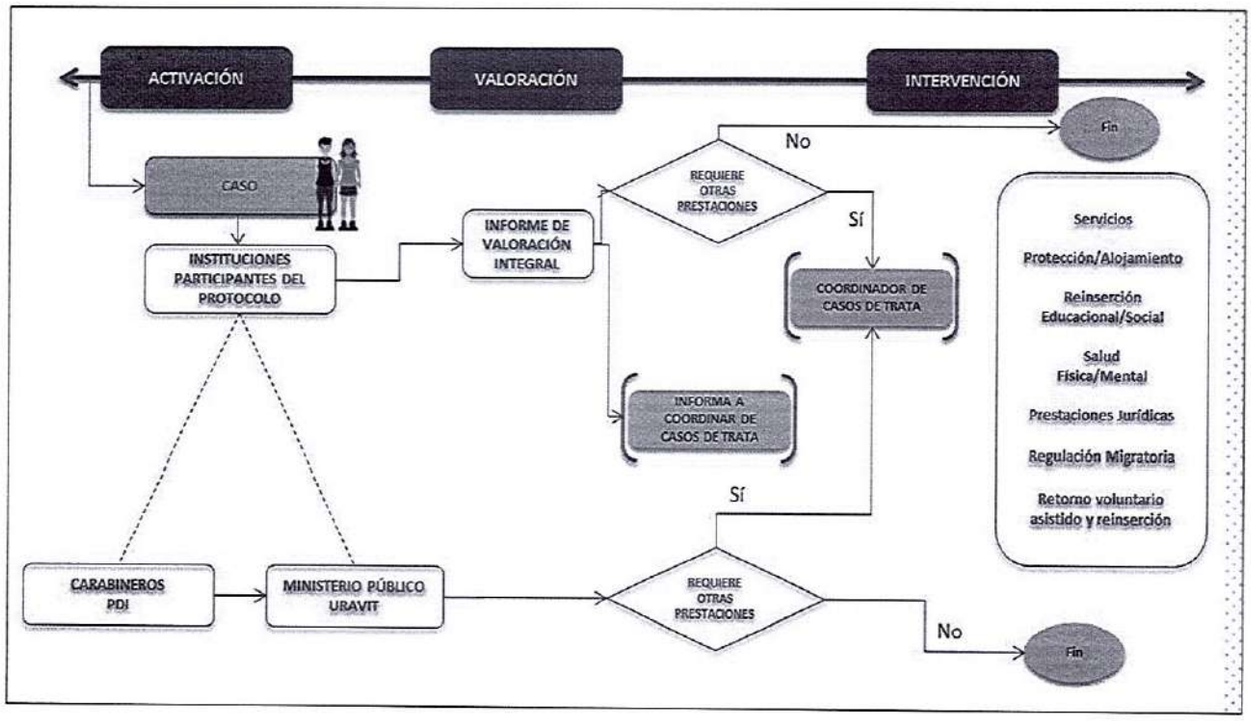
[22] Para todos los casos en que la mujer sea derivada desde Unidad Regional de Atención para Víctimas y Testigos (URAVIT), se debe recibir el documento de derivación que indique claramente el nivel de riesgo evaluado por dicha entidad. En caso de que esta información no sea proporcionada, se debe requerir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

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

En el caso de las mujeres chilenas, es importante en el momento del ingreso, consultar si la mujer forma parte del Subsistema de "Seguridad y Oportunidades", de ser así se requiere mantener coordinación con la contraparte comunal que está a cargo, para poder apoyar el proceso que la mujer está desarrollando en este programa.

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

Diagrama Nº 7: Activación, Valoración e Intervención en Casos de Trata



Fuente: Unidad en VCM, SernamEG, 2020, en base a esquema de la Mesa Intersectorial de Trata de Personas.

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

- **Antecedentes de salud.**

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

En caso que la mujer y/o sus hijos/as se encuentren con tratamiento farmacológico, se debe registrar cuáles son los medicamentos que se administran, así como los horarios en que éstos deben ser administrados. Se debe explicar claramente a la mujer, que es

ella la responsable de cumplir con la prescripción médica respecto del tipo de medicamentos, la cantidad y la periodicidad con que deben ser ingeridos[24], tanto por la propia mujer, como respecto de sus hijos/as. En este último caso, será la mujer la responsable de procurar la correcta administración del tratamiento que deban seguir sus hijos/as. Lo anterior, se aplicará no solo al tratamiento farmacológico, sino también, a la asistencia regular a controles médicos u otras prestaciones de salud que sean parte del tratamiento indicado por profesional de la salud.

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

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

Todos los antecedentes proporcionados por la mujer deben quedar consignados en su carpeta física, y en la bitácora/libro de novedades de la Casa, se debe señalar si se recibieron documentos que acrediten condición de salud, como ficha de salud. Además, se debe guardar copia de éstos en la carpeta física de la mujer, previa autorización de la misma. Por ejemplo, se podría requerir copia de los antecedentes con fines de apoyar la coordinación para el acceso a prestaciones de salud. En cado de ingresos de mujeres vulneradas por la trata con fines de explotación sexual, debe, si se cuenta con esa información, la evaluación e información de existencia de enfermedades de transmisión sexual y profilaxis. Si al momento de la evaluación surge en ella la existencia de que la mujer fue víctima del delito de violación o si las relaciones sexuales fueron sin protección, debe asegurarse la entrega, si es oportuno, la aplicación de anticoncepción de emergencia.

- **Antecedentes judiciales.**

Se debe procurar toda la información necesaria en relación a la existencia de Medidas Cautelares, en el evento que el ingreso a la Casa de Acogida no haya sido decretado como una de ellas y toda la documentación referente a alguna causa en tribunales. Se debe despejar si la mujer se encuentra imputada por algún delito[25], y activar rápidamente la coordinación con Defensoría Penal Pública a fin de recabar antecedentes y brindar la información que resulte pertinente para la incorporación de perspectiva de género en la defensa de la mujer. Asimismo, se debe explicitar a la mujer que en el

[24] La administración de medicamentos será apoyada por el equipo del dispositivo de manera excepcional, cuando exista expresa indicación médica de proceder de esta manera.
[25] Distinto al que haya cometido estando en situación de trata de personas.

evento de tratarse de un delito distinto al que haya cometido estando en situación de trata, en esa circunstancia no es posible patrocinarla por el dispositivo SernamEG, no obstante, lo cual se realizarán todas las gestiones necesarias en orden a cautelar que reciba la asistencia jurídica requerida.

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

Sin perjuicio de lo anterior, siempre y cuando se establezca fehacientemente la relación directa entre esas otras materias y la situación de violencia que vivencia la mujer con ocasión de la trata que vive la mujer, se entregará a la mujer asesoría y/o representación jurídica en forma directa a través de abogado/a de la CDAT. Para dirimir la pertinencia de la participación de abogado/a del dispositivo, el equipo técnico de la Casa de Acogida podrá solicitar apoyo técnico al/la Encargada/o Regional en VCM que supervisa el dispositivo.

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

Se debe requerir documento de identificación tanto de la mujer como de sus hijos/as en caso que ingrese con ellos/as. Si no contara con éstos, se debe señalar a la mujer que debe conseguirlos y proporcionar la orientación e información requerida para que pueda gestionar su tramitación. Para ello, la Casa debe coordinar con la/el Coordinador/a del Protocolo de Atención a Víctimas de Trata de personas de la Mesa Intersectorial de Trata de Personas y con el respectivo Consulado, a fin de facilitar la obtención de los documentos de identidad faltantes, favoreciendo de ese modo la obtención de la Visa del artículo 33 bis del D.L 1094 o la visa que corresponda, en el evento de que la causa de la mujer, por ejemplo, no se encuentre judicializada.

Para el caso de mujeres y/o niños/as migrantes, se debe esclarecer si se encuentran o no en situación irregular, caso en que se prestará la orientación e información necesaria para iniciar trámites de regulación de la misma. Se deberá considerar la necesidad de solicitar documentación a través de coordinación intersectorial para la provisión de la documentación necesaria, así como la necesidad de activación del Convenio con el Departamento de Extranjería y Migración[26] y apoyo de Oficina de Protección de Derechos en el caso de los niños/as.

Además, se debe considerar la **diversidad de mujeres que pueden ingresar a las Casas de Acogida**: mujeres rurales, migrantes, pertenecientes a pueblos indígenas, en

[26] Del Ministerio del Interior y Seguridad Pública

situación de discapacidad, LGTBIQ+[27], entre otras intersecciones[28]. Ello significa incorporar elementos de la cosmovisión de mujeres indígenas, las características de ruralidad que definen modos de vida particulares para las mujeres que habitan esos territorios, los elementos de diversidad cultural que aportan las mujeres migrantes, así como los requerimientos de atención que presentan mujeres con alguna situación de discapacidad.

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

Pre-ingreso (3 a 5 días hábiles): Se inicia cuando algún integrante del equipo psicosociojurídico toma contacto con las mujeres en dependencias de la institución derivadora (Fiscalía, PDI, OS-9, otras). Esta fase apunta a realizar una primera acogida, brindar contención y evaluar nivel de riesgo físico y psicosocial[29].

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

Evaluación Técnica Interdisciplinaria: En esta subfase se evaluará la pertinencia del ingreso de las mujeres a la Casa en función de la gravedad de la violencia[30] y el riesgo, que debe ser grave/vital[31], despejando si corresponde o no a un caso de trata de personas en cualquiera de las formas y/o de mujeres migrantes en situación de explotación. En caso de no proceder el ingreso de las mujeres, se emitirá un informe explicitando los resultados de la evaluación de riesgo y realizando una referenciación y/o derivación asistida a la red institucional presente en el territorio. Asimismo, se informará esta decisión a la Dirección Regional de SernamEG que corresponda.

---

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

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

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

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

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

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

- No exista voluntad para el ingreso al dispositivo[32].
- Exista diagnóstico de salud mental que indique un cuadro clínico que interfiera de forma grave con la intervención y convivencia[33].
- Presente consumo problemático de drogas y/o alcohol no compensado.
- Haya sido retirada de la misma Casa de Acogida Trata[34].
- Haya sido derivada por parte de Tribunales u otras instituciones como medidas de protección hacia los hijos/as y no por los criterios de ingreso definidos por SernamEG[35].

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

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

En el evento de que una mujer víctima de trata o migrante en situación de explotación se encuentre en otra Casa de Acogida:

En caso de advertir que una mujer ingresada a un dispositivo Casa de Acogida es víctima de trata de personas o es una migrante en situación de explotación, lo primero que dicho dispositivo debe hacer es comunicar a la Dirección Regional de este hecho.

La Dirección Regional debe informar inmediatamente a la Unidad en Violencia contra las Mujeres del Nivel Nacional, a fin de establecer las coordinaciones necesarias, especialmente, la del contacto del equipo del dispositivo con el equipo profesional de la

---

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

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

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

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

Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la trata y/o migrantes en situación de explotación[36], a fin de entregar herramientas técnicas que permita el adecuado abordaje a la problemática que presenta la mujer. Este contacto se hará por el medio más idóneo, sugiriéndose se realice por videollamada y en que esté presente la/el Encargada/o Regional de VCM. Una vez realizado este contacto, el equipo del dispositivo debe seguir interviniendo con los elementos entregados en la videollamada. En caso de presentar cualquier duda o consulta, éstas se deben dirigir al equipo profesional de la Casa Trata a fin de solicitar el requerido apoyo.

En estos casos, serán los/as abogados/as de Femicidios y Violencia Extrema (LVE)[37] quienes asumirán la representación judicial de las mujeres si ellas desean ejercer acción penal. Las coordinaciones en este tema, entonces, se harán con dichos profesionales sin que la Casa Trata intervenga más.

En el evento de que la mujer sea trasladada a la Casa Trata en Santiago, lo/as abogados/as de LVE seguirán tramitando las causas en las respectivas regiones. Sin perjuicio de lo anterior, el/la abogado/a de esa Casa deberá estar al tanto del estado de la de la causa a fin de poder entregar la respectiva información a la mujer que así lo requiera. Ahora, si la mujer permanece en una Casa de Acogida distinta a la de Trata, el/la abogado/a de la Línea de Violencia Extrema debe estar al tanto del proceso de intervención de la mujer en la Casa, conociendo su estado emocional a fin de coordinar con Fiscalía la participación de la mujer en diligencias propias de la investigación.

Caso en que una mujer víctima de trata o migrante en situación de explotación consulte en un Centro de la Mujer o en un Centro de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual (CVS):

En caso de que una mujer que consulta en un Centro de la Mujer o CVS, se sospeche que es una víctima de trata de personas o es una migrante en situación de explotación, deben realizarse gestiones diferenciadas, según sea el caso.

-Si es una mujer víctima del delito de trata de personas, debe informarse al/la Encargado/a Regional en VCM, quien a su vez debe comunicar de esta situación a Unidad en Violencia contra las Mujeres del Nivel Nacional. Lo anterior, pues debe coordinarse la protección inmediata de la mujer atendida la existencia de riesgo para su seguridad. La trata de personas es un delito de gran alcance, pues son organizaciones más o menos organizadas las que captan, trasladan y explotan a las mujeres. Esto hace que al momento del escape o del rescate de una mujer de la situación de trata de personas, se origine un riesgo inminente para su seguridad, pues en este delito se comercia con seres humanos, por lo que a juicio de los explotadores y/o tratantes lo que se perdió fue la inversión que se hizo en esa mujer, afectando económicamente a la organización criminal la que desplegará todos sus esfuerzos para intentar recaptarla.

---

[36] En adelante Casa Trata

[37] Existe un/a profesional de Línea de Violencia Extrema en cada región del país

-Si, por el contrario, es una mujer en situación de explotación o que presenta factores que den cuenta que puede ser explotada, esa mujer debe ingresar a la Casa Trata. Si ello no fuere posible, por encontrarse en una región distinta a la de ubicación de la Casa o porque la mujer no desea ingresar, se debe adoptar la decisión de su ingreso a una Casa de Acogida. En este caso, se debe informar al/la Encargada/o Regional quien, a su vez, informará a la Unidad en Violencia contra la Mujer del Nivel Nacional de esta situación.

Luego, se debe operar igual que en el caso anterior: coordinar contacto entre los equipos a fin de que las/os profesionales de la Casa Trata puedan entregar herramientas técnicas para la intervención con la mujer al equipo de la Casa de Acogida.

En ambos casos, lo primero que hay que visualizar es el **RIESGO**[38]en que se encuentra la mujer, quien necesita protección inmediata, ésta se entrega a través de la Casa Trata, para el caso que no sea posible, se otorgará a través de una Casa de Acogida, en cuyo caso el criterio de ingreso es la existencia de voluntad de la mujer y la existencia de riesgo para la seguridad de la misma. No se ingresa a ninguna mujer si ésta no manifiesta su voluntad en forma explícita de hacerlo. Es trabajo del equipo profesional ayudar a la mujer a ver el riesgo en que se encuentra.

Cuando una mujer ha sido rescatada, o ha escapado de la red de trata en la que se encontraba inmersa, nacen riesgos para su integridad física y psíquica, ya que los/as tratantes intentarán, en muchas ocasiones, recaptar a la mujer, cumplir sus promesas de atentar contra la vida de la mujer o sus familiares cercanos, riesgo que la víctima se autolesione y de adicciones al alcohol y las drogas.

Todos los riesgos deben ser visualizados por la Casa de Acogida, Centro de la Mujer o CVS, y pueden ser compartidos con Fiscalía – en el evento que la mujer haya denunciado los hechos- a fin de que conozca los mismos y evitar, de ese modo, la victimización secundaria de la misma.

Por ello, el análisis de los riesgos debe estar orientado a conocer los siguientes supuestos:

1. Lugar de captación.
2. Vínculo con los/as tratantes.
3. Si lo/as tratantes conocen a la familia de la mujer.
4. Si han existido amenazas hacia la familia o la mujer de parte de lo/as tratantes.
5. Si tiene red de apoyo.
6. Si está en un país donde habla el idioma nativo.
7. Si ha hecho denuncia.
8. Si conoce más integrantes de la red de trata, y

[38] Para evaluar el riesgo en casos de trata se deben valorar si la mujer escapó o fue rescatada de la red de trata, si conoce a los/as tratantes, si lo/as tratantes conocen a su familia de origen, si tiene redes de apoyo en el país, si efectuó o no la denuncia (si hay denuncia, hay más riesgo), entre otros factores.

9. Ruta empleada para llegar al país de destino.

Todos estos aspectos son relevantes para valorar si la mujer está en grave riesgo de ser recaptada por lo/as tratantes o de tener represalias de parte de lo/as mismos/as.

No debemos obviar el hecho que el riesgo aumenta cuando una mujer ha denunciado o ha colaborado con las autoridades en la desarticulación de la red de trata, por lo que las medidas de protección deben ser inmediatas, como es el ingreso de la mujer a la Casa Trata. En caso de encontrarse en regiones, se coordina el ingreso a una CDA para luego ser trasladada a la Casa Trata.

En síntesis, es análisis del riesgo a que se puede enfrentar una mujer al momento de salir de la red, es fundamental para entregar la debida asistencia y protección de sus derechos fundamentales.

Atendiendo a que el riesgo es dinámico, su proceso de análisis de riesgo debe ser continuo y debe estar presenta durante toda la intervención, incluyendo el deseo y momento de materialización de retorno y de reintegración a la sociedad.

Consideraciones para la Elaboración del Plan de Seguridad

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

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

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

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

Es importante también considerar en el plan de seguridad, la *salud mental de la mujer*, a propósito del daño psicosocial que ha generado la vivencia de violencia sexual, respecto a sintomatología que pudiese presentar asociada a ideación, planeación o intento suicida, frente a lo cual el equipo deberá desplegar las acciones y coordinaciones con la red de salud y/o familiar en protección de la mujer.

Cabe señalar que, en particular, respecto de las necesidades de atención de las mujeres sordas que viven o han vivido violencia, y que sean atendidas en la oferta de dispositivos

SernamEG, a partir de diciembre de 2020 se implementará un dispositivo en fase de pilotaje, que brindará servicios complementarios para la intervención, a través de asistencia en lengua de señas chilena.[39]

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

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

- **Derivaciones Judicializadas:** Corresponde a derivaciones realizadas desde Ministerio Público (Fiscalía, URAVIT), Policías y CAVD (Centros de Atención a Víctimas de delitos Violentos), o a través del Protocolo de Atención a Víctimas de Trata de Personas. Se debe favorecer un abordaje interdisciplinario desde el momento del ingreso, acorde a las necesidades y requerimientos de las mujeres (permanencia o no en el país, situación migratoria, atención en salud, entre otros).

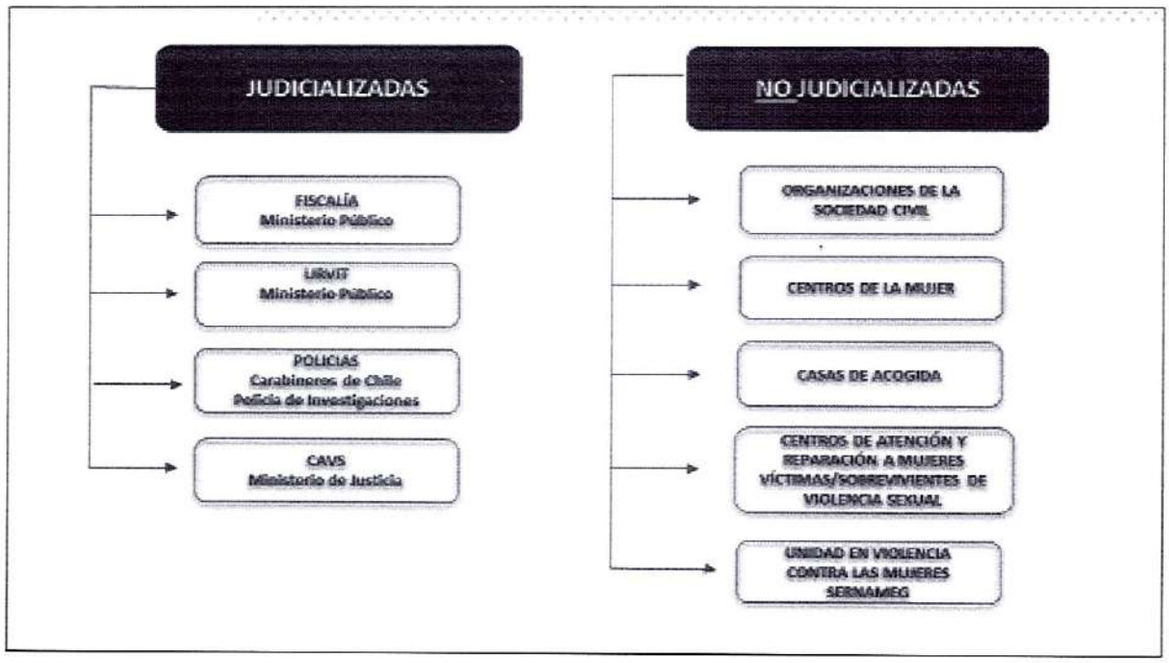
- **Derivaciones No Judicializadas:** Entendiéndose éstas como detecciones realizadas por el equipo profesional del proyecto y derivaciones realizadas por ONGs vinculadas al tema, redes de salud, otros dispositivos del SernamEG (tales como Centros de la Mujer, Casas de Acogida, Centros de Atención y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

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

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

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

Diagrama Nº 8: Vías de Ingreso a la Casa de Acogida de Trata



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2020

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

Diagrama Nº 9: Derivaciones a la Casa de Acogida Trata



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2020

FASE DIAGNÓSTICA INTEGRAL:

Su objetivo es evaluar el nivel de daño psicosocial y conocer los recursos y características de las mujeres y su contexto, que permita definir el Plan de Intervención Individual[40] y la elaboración de informes que aporten al proceso de restitución de derechos. En el caso de los hijos e hijas, serán necesarias estrategias de articulación de redes ligadas a temas de infancia, que permitan cubrir necesidades de atención psicológica, jurídica, social y médica pertinentes y especializadas, garantizando al mismo tiempo a sus madres, el ejercicio de sus derechos.

Debe integrarse en esta fase una evaluación sociolaboral, así como las intervenciones que apunten a configurar, recuperar y/o establecer un proyecto laboral para su futuro desarrollo. Junto con ello, se procurará entregar herramientas teóricas y prácticas para fortalecer competencias personales, sociales, comunicacionales y técnicas que faciliten la inserción laboral de las mujeres[41].

Acciones esperadas por ámbito de intervención:

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

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

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

FASE DE INTERVENCIÓN:

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

---

[40] Plan de Intervención Individual, en adelante PII

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

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

Se aborda en dos modalidades:

Intervención individual: Considera la atención psicosociojurídica con foco en la protección de las mujeres vulneradas por la trata o explotación. Se centra en la dimensión subjetiva de la violencia de género experimentada por las mujeres y que afecta las distintas esferas de su vida, incluyendo la experiencia de violencia institucional en relación a las dificultades que obstaculizan el acceso a la justicia y servicios de asistencia. Al tratarse de un dispositivo focalizado en la protección de las mujeres, apunta a incrementar la conciencia de riesgos, la revisión de las relaciones establecidas con otros significativos; la estabilización emocional de la mujer, la exploración y fortalecimiento de factores protectores a nivel personal y relacional. Asimismo, se espera profundizar en la experiencia de desarraigo cultural que experimenta las mujeres y la vinculación con sus hijos/as, familiares y amigos/as del país de origen.
Esta modalidad de atención tiene además la función de crear, restituir y/o fortalecer tanto las redes primarias como secundarias. Además de detectar necesidades y realizar derivación a programas (salud, vivienda, educación) a fin de que las mujeres accedan a prestaciones sociales básicas para la satisfacción de sus necesidades.

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

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

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

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

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

d. Representar ante el Departamento de Extranjería y Migración[42] del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Consulados, Embajadas, Ministerios y Organismos Internacionales a las mujeres en el proceso administrativo referente a su

[42] Departamento de Extranjería y Migración (DEM)

regularización migratoria y las distintas necesidades que en este aspecto se vayan generando (reunificación familiar, retorno a su país de origen, etc.).

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

f. Representación en conflictos laborales en casos que evidencien vulneraciones y requieran presentar una denuncia a la Inspección del Trabajo por violación a sus derechos[43].

Privilegio de pobreza en la Atención Jurídica

Es necesario que los equipos técnicos de Casas de Acogida, tengan en cuenta el beneficio de privilegio de pobreza de las mujeres atendidas, el cual debe ser utilizado en las actuaciones judiciales para poder prevenir que éstas incurran en costas en este ámbito, toda vez que nos encontramos frente a presentaciones que tienen el sentido de justicia restaurativa.
El privilegio de pobreza se encuentra regulado en los artículos 129 a 137 del Código de Procedimiento Civil y en los artículos 591 a 602 del Código Orgánico de Tribunales.

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

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

El certificado que lo acredita se debe acompañar en todas y cada una de las causas, que patrocine un/a abogado/da que represente intereses de una mujer atendida por la Casa Trata, tanto en la presentación de querellas como en las demandas, se debe incorporar una cláusula específica que invoque el privilegio de pobreza.

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

[43] La representación y acompañamiento se materializará hasta la instancia de conciliación en la Inspección del Trabajo, en caso de no concretarse un acuerdo, la representación será derivada a la Defensoría Laboral u otras instancias para representación ante los Tribunales Laborales, sin perjuicio que en todo momento las mujeres tendrán derecho a clarificar sus dudas relacionadas con el proceso laboral con el/la profesional abogado/a de la casa.

los casos pertinentes y a la cláusula que establece el Privilegio de Pobreza en el artículo 600 del COT.
El documento se debe acompañar siempre al momento de la primera actuación en juicio, ya que posterior a la condena no se puede eximir del pago de costas. No obstante, la posibilidad de interponer un recurso de apelación acompañando el privilegio en el mismo escrito. También se puede presentar por medio de un incidente en la liquidación de las costas, lo que no asegura ser eximido del pago.

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

Es trascendental que él/la abogado/a que representa los intereses de una mujer atendida por la Casa Trata tenga siempre presente, que independiente de las probabilidades de éxito de cualquier acción judicial desde el punto de vista procesal, debe considerar esta acción como parte importante de un proceso integral de reparación, de una mujer que ha sido vulnerada en sus derechos.
Tanto la perspectiva de género como el concepto de sanación a través de la justicia debe estar siempre presente en todas y cada una de las acciones judiciales, mirando nuestro quehacer en el ámbito legal como parte fundamental en la resignificación de la historia de violencia y vulneraciones producto de la trata de personas y otras vulneraciones previas en su ciclo vital, en la vida de las mujeres que son atendidas por profesionales del equipo de la Casa Trata.

Evacuación de Informes en la Atención Jurídica

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

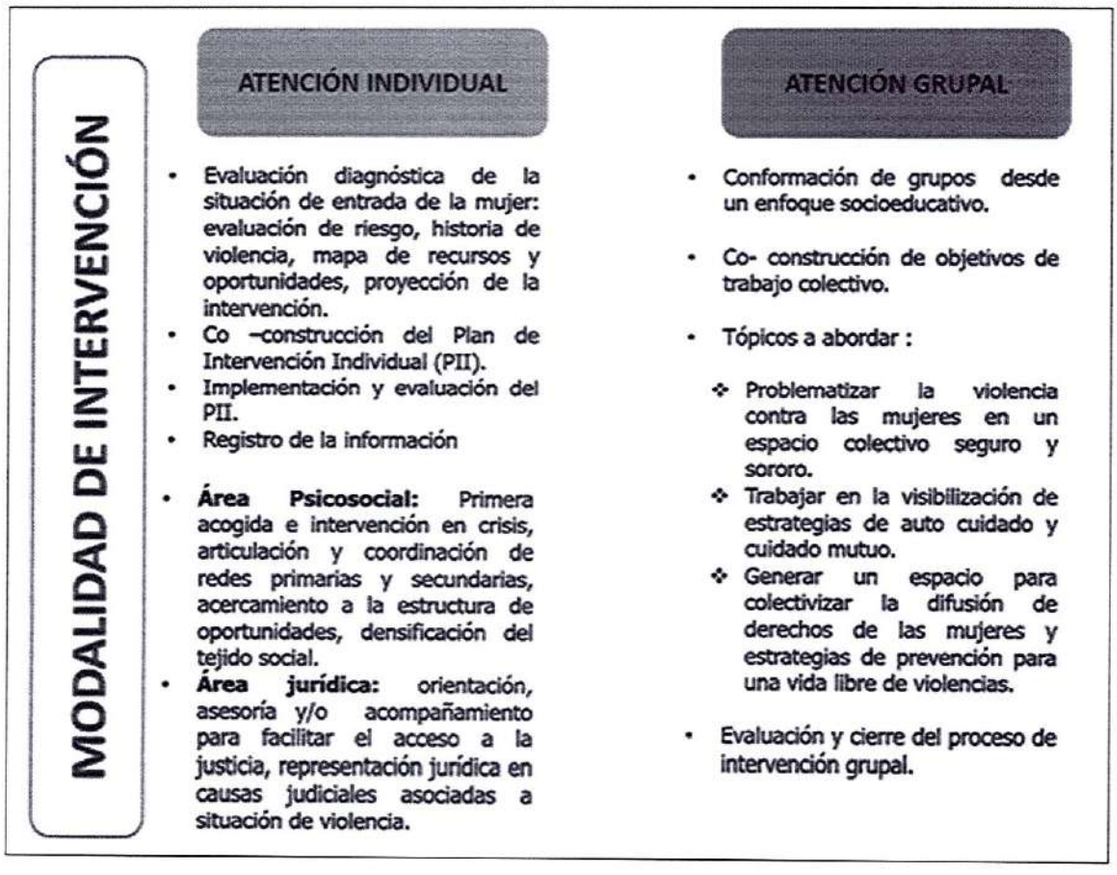
Cabe destacar que el equipo técnico del dispositivo requerido, deberá a su vez, evaluar la pertinencia de tal solicitud y en base a dicho requerimiento, informar cuidando especialmente que los antecedentes proporcionados refieran a aspectos relevantes del proceso, cuidando que dicho informe sea elaborado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

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

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

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

Diagrama Nº 10: Modalidad de intervención Casa de Acogida Trata



Fuente: Unidad VCM SernamEG, 2020.

Intervención con Niñas y Niños

En caso de que una mujer ingrese con sus hijos(as), el PII de las mujeres debe complementarse con la intervención de los/as hijos/as[44] ingresados/as a la CDAT, resguardando que ésta se enmarque desde un enfoque de género.

En primer término, es preciso visibilizar que los hijos e hijas de mujeres víctimas de la trata de personas, son también víctimas de violencia de género, bien sea porque son parte del sistema relacional en que el ejercicio de la violencia contra las mujeres ha sido naturalizado como parte de las pautas de crianza, porque además han sido directamente víctimas de maltrato y/o abuso por parte de quien ejerce violencia contra la madre, o porque ha sido la propia madre quien ha ejercido violencia en su contra[45]. Es importante

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

[45]38 como señala McLeod (2004) en *Una Mirada hacia los hijos e hijas expuestos a situaciones de Violencia de Género. Orientaciones para la intervención desde los Servicios Sociales en Aragón*: "niños y niñas pueden sufrir los efectos de la exposición a la violencia de género, y a la vez pueden sufrir otra categoría de abusos por parte del agresor".

hacer estas distinciones, pues a partir de ellas se deberá implementar las acciones que resulten más pertinentes como parte de la intervención con NNA[46].

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

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

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

Respecto al diagnóstico si en la fase inicial, se sospecha o se conocen antecedentes de maltrato y/o abuso por parte de quien ejerce violencia y que motivó el ingreso a la Casa, corresponderá realizar una derivación a algún proyecto especializado de la red SENAME, y/o coordinarse con la red, especialmente con OPD. Esto, a fin de articular las medidas de protección que sean necesarias, analizando en conjunto con los otros actores relevantes en materia de infancia presentes en el territorio, la pertinencia y/o necesidad de judicializar el caso. En este sentido, es importante señalar que la institución que se haga cargo de realizar una denuncia de la situación siempre deberá ser quien se encuentre en la mejor posición para hacerlo. Esto quiere decir que se deberá levantar una mirada técnica interinstitucional que logre integrar los elementos del contexto más amplio implicados en la violencia de género, para no fragmentar la intervención en función de NNA, por una parte, y mujeres por otra, entendiendo que no se trata de responder a intereses excluyentes sino más bien colaborar en pro de la mejor atención para las mujeres y sus hijos/as. Asimismo, se debe tener presente que la ocurrencia de situaciones de vulneración de derechos en contra de NNA que se presenten mientras se encuentren en el dispositivo, y que constituyan delito, deberán ser puestas en conocimiento del sistema judicial[47].

---

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

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

La intervención con NNA estará a cargo de la Psicóloga[48] con apoyo de las Educadoras, y la Trabajadora Social. En este sentido resulta necesario intervenir en al menos dos niveles: respecto de los efectos de la violencia sobre las diferentes dimensiones de su desarrollo, así como respecto de cómo la violencia ha interferido en la dinámica relacional establecida entre madre e hijos/as.

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

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

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

- Brindar un espacio para la expresión emocional sobre la experiencia de violencia vivida.

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

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

En el ámbito de intervención jurídica, y respecto de las acciones judiciales que deben activarse en caso de detectarse situaciones de maltrato constitutivas de delito, se debe tener presente que como lo estipula la Ley Nº 19.927, los hechos de maltrato infantil constitutivo de delito corresponden a[49]:

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

Y que los criterios médicos- legales consideran:

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

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

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

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

- Derivaciones y coordinaciones con Corporación de Asistencia Judicial (CAJ), en materias de familia[50] relativas a régimen de relación directa y regular, derecho de alimentos, cuidados personales, y con OPD, en cuanto a medidas de protección por vulneración de derechos.
- En aquellos casos en los que el equipo detecte una grave vulneración de derechos y maltrato hacia niños y niñas en la Casa de Acogida, deberá poner en conocimiento del organismo competente la situación.
- Deberán primero comunicar a la madre que frente a la grave vulneración[51] de los/las

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

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

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

Corresponderá solicitar a la Policía la interposición de una denuncia por presunta desgracia toda vez que:

---

[50] Recordar que la derivación y coordinación con la CAJ también aplica para casos en materia laboral y civil.

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

a) Una mujer que ha informado que se ausentará de la Casa de Acogida y que el día señalado para su retorno no se presenta, desconociéndose su paradero.
b) Que además de no presentarse, no establece comunicación con equipo de la Casa, ni responde a los intentos de comunicación por parte del equipo;
c) Que no se obtiene respuesta satisfactoria al establecer contacto con familiares, amigos/as u otros que la mujer haya señalado como personas a contactar en caso de emergencia;
d) Pese a que la Policía considera que el plazo sujeto a la presentación de la denuncia debe contemplar 48 horas, la denuncia será interpuesta por las Coordinadora de la Casa de Acogida, (o quien la reemplace en caso de no encontrarse en funciones) transcurridos 12 horas de cumplido el plazo en que se debía producir el retorno de la mujer y sus hijos e hijas;
e) Sin perjuicio que el plazo señalado se procederá a presentar la denuncia por resunta desgracia, paralelamente se deberán establecer todas las coordinaciones que sean pertinentes para el resguardo da la mujer y/o sus hijos e hijas, entre otras, dar aviso a Fiscalía, así como establecer contacto con los proyectos de SENAME a los que se encuentren ingresados/as los/as hijos/as de la mujer, que eventualmente pudieran tener acceso a otras fuentes de contacto para conocer su paradero, a fin de verificar que la mujer y sus hijos/as se encuentran fuera de peligro;
f) Se deberá informar de la situación ocurrida, y de las gestiones realizadas a la Encargada Regional respectiva, quien, a su vez, realizará reporte al Nivel Nacional, una vez haya tomado conocimiento de esta situación;
g) En caso de que la mujer cuente con una condena que la obligue a pernoctar en un domicilio determinado, y éste es la Casa de Acogida, corresponderá dar aviso a Tribunales para informar de salida y no retorno a la Casa. Es importante aclarar que el cumplimiento de las sentencias es de exclusiva responsabilidad de quien ha sido sentenciada o condenada, por tanto, la responsabilidad del equipo de la Casa se limita a informar los antecedentes que pudieran afectar el cumplimiento de la condena.

Gestión de redes con fines de intervención_

Es importante considerar como intervención complementaria, al proceso de atención en VCM, de aquellas mujeres que se encuentran en proceso de gestación; con hijos/as lactantes y/o hasta los 4 años de edad, con el Programa Chile Crece Contigo, activar las prestaciones que atiendan necesidades y apoyen el desarrollo en cada etapa tanto del embarazo, como del proceso de crecimiento de niños/as. Este programa es parte del Sistema de Protección Social cuya misión es acompañar, proteger y apoyar a niños, niñas y sus familias para que crezcan y se desarrollen de forma inclusiva y en un espacio que acoja sus necesidades particulares en cada una de las etapas de su desarrollo.

Lineamientos para resguardar la Calidad de la Intervención en dispositivos residenciales

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

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

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

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

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

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

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

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

- Promover la igualdad de derechos en la esfera de la educación, considerando acceso a programas de estudios, eliminando conceptos estereotipados de los papeles masculino y femenino en el trabajo socioeducativo que se realiza en la Casa de Acogida, y gestionar entrega de material informativo específico sobre salud y bienestar familiar.[57]

---

[52] Artículo 7, Declaración Universal de Derechos Humanos. Asamblea General de las Naciones Unidas en París, el 10 de diciembre de 1948.
[53] Artículo 18, ídem.
[54] Artículo 23, ídem.
[55] Artículo 25, ídem.
[56] Artículo 5, Convención sobre la eliminación de todas las formas de Discriminación CEDAW. Asamblea Gral. En su resolución 34/180, 1979.
[57] Artículo 10, ídem.

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

- Considerar que las mujeres pertenecientes a pueblos indígenas gocen de los derechos humanos y libertades fundamentales sin obstáculos y discriminación, reconociendo y protegiendo sus valores y prácticas sociales, culturales, religiosas y espirituales propios, tomado en cuenta los problemas que atraviesan tanto colectiva como individualmente[58].

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

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

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

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

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

FASE SALIDA:

Esta fase refiere a todas las acciones que deben implementarse al momento de efectuarse la salida de la mujer y sus hijos/as del dispositivo residencial, lo que

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

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

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

- **Evaluación a la Salida**

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

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

Cada criterio se debe evaluar según los siguientes parámetros:

Tabla N°2: Criterios de Evaluación del proceso de Intervención

Criterios a considerar para evaluar proceso	Logrado	Medianamente Logrado	No Logrado

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

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

mujeres.	Se observa una modificación en la re significación de la historia de violencia y de los estereotipos de género que la mantienen.	que aún persiste un relato en el que se normalizan algunos aspectos de la violencia.	continuo de violencias contra las mujeres, basada en el género.

Tipos de salida

1. Egreso

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

Asimismo, y en relación a los **niveles de cumplimiento de los objetivos del Plan de Intervención Individual,** se deberá dar cuenta de los resultados obtenidos, justificando el nivel de cumplimiento alcanzado[59] de acuerdo a los siguientes criterios:

Tabla Nº 3: Criterios de Evaluación PII

Criterios a considerar para evaluar cumplimiento de los objetivos del Plan de Intervención	
Cumplimiento Mínimo	Se cumplen los objetivos mínimos trazados en el PII, que permiten establecer que existió una mejora en la situación de la mujer al momento de su salida respecto de su situación de entrada al dispositivo, considerando el logro de los criterios mínimos indispensables para efectuar el egreso de la mujer.
Cumplimiento Moderado	El nivel de cumplimiento de los objetivos del PII es parcial. Si bien no se alcanzan todos los objetivos formulados, se observa una mejora en la situación de la mujer, una vez

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

	concluido el proceso de intervención implementado.
Cumplimiento Satisfactorio	Se han alcanzado la totalidad de los objetivos planteados o la mayoría de éstos. Como resultado de ello, la mejora en la situación de salida de la mujer es sustantiva en relación al momento de su ingreso.

Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2020

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

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

Dimensiones a considerar en la evaluación de criterios para el Egreso

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

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

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

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

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

y/o drogas, evaluar el resultado de las acciones de coordinación implementadas entre otros, con SENDA[60].

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

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

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

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

Dentro de las gestiones esperadas para decretar el egreso, se debe asegurar mínimamente:

Todo egreso de la Casa de Acogida, debe ser informado, coordinado y trabajado en conjunto con la institución que solicitó o gestionó su ingreso: URAVIT, SernamEG u otra.

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

En la Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la trata de personas y/o migrantes en situación de explotación, las mujeres pueden optar por **retornar a sus países de origen o asentarse en Chile.**

En ambos casos, hay que tener algunas consideraciones al momento del egreso:

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

Retorno a su país de origen: Para que las mujeres retornen a su país de origen, se debe evaluar el riesgo que implica para ella el traslado a su país y su estadía futura en él. Por lo que es necesario descartar participación de un/a familiar o cercano/a en la red de trata. Aun así, para muchas mujeres la reparación implica la re-vinculación familiar por lo cual es necesario acompañar en la problematización de factores de riesgo y protectores fomentando la autonomía en la decisión de las mujeres de la manera más informada posible. El retorno a su país de origen debe hacerse siempre en forma acompañada, ya sea por miembros del equipo de la Casa o de otros actores/as de la red como profesionales de URAVIT, PDI, OS-9, etc. Para estos efectos, si la mujer está ingresada al Protocolo de Asistencia a Víctimas de Trata de la Mesa Intersectorial de Trata de Personas, será a través de este mecanismo la coordinación para diseñar y efectuar el viaje a su país de origen, la que se hará en colaboración de las instituciones que forman parte del Protocolo. De lo contrario, si la mujer no está ingresada al Protocolo de Asistencia a Víctimas de Trata de Personas, el viaje de regreso será en coordinación con los actores involucrados en el caso específico (URAVIT, Policías, etc.).

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

Contar con un espacio residencial seguro donde la mujer se instale a su egreso de la Casa. Es fundamental verificar que la mujer cuenta con un lugar donde ubicarse, para lo que el equipo habrá confirmado si la salida se producirá al domicilio de la red de apoyo y si esa solución será de carácter transitorio, con el propósito de apoyarla en la gestión de una solución de más largo plazo, incluyendo la aplicación del Convenio Minvu-SernamEG vigente.

Gestión de medidas para su protección. Se debe corroborar la vigencia de medidas cautelares con que cuenta la mujer para solicitar su renovación o bien, gestionar su solicitud. Dentro de estas medidas debe considerarse la elaboración de un Plan de Seguridad trabajado en conjunto con la mujer, y en base a los elementos abordados en el curso del proceso de intervención.

Identificación de redes de apoyo. Se debe establecer contacto con las personas y/o instituciones identificadas como potenciales de redes de apoyo, en conjunto con las mujeres. Este trabajo debe ser cuidadosamente abordado por la dupla psicosocial, con el propósito de verificar la estructura de soporte que hará sostenible el egreso.

2. Deserción

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

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

A todo evento, si la mujer rechaza la referenciación a CDM y/o de activación de llamado de emergencia debe consignarse en carpeta física de intervención.

3. Traslado

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

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

En este caso se debe realizar el envío de los antecedentes de la mujer al dispositivo al que debiese ingresar, a fin de evitar la re-victimización de las mujeres. Se debe

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

Del traslado entre dispositivos de SernamEG:

La premisa es que el traslado interno entre dispositivos del SernamEG sea seguro, protegido y acompañado.

Debe considerarse siempre que el traslado debe contar siempre con el consentimiento de la mujer, recordando que su voluntad y autonomía en la toma de decisiones es un principio que guía el actuar de la Casa de Acogida y que debe ser el pilar de todas las actuaciones en esta materia.

Se debe considerar que la mujer víctima de trata está en una Casa de Acogida por una necesidad de ser protegida frente al riesgo que supone haber sido rescatada o haber escapado de una red de trata. Por ello, todo movimiento que involucre a la mujer debe ser cauteloso, a fin de garantizar la seguridad de la misma en cada fase.

Distinguiremos tres fases en el traslado: 1) la de preparación del viaje, 2) la del viaje propiamente tal y 3) la llegada a destino. En cada una de estas fases debe hacerse previamente una evaluación del riesgo, sobre todo en la de trayecto y de llegada.

A) Preparación del viaje:

Cuando se haga necesario trasladar a una mujer que se encuentre en una Casa de Acogida a otra distinta, ya sea se encuentre en la misma u otra región, debe comenzarse a planificar el traslado con rapidez pues significa que la mujer está en riesgo o desea encontrarse en otra Casa para estar más cerca de su familia, si es que está en el país.

Dentro de esta planificación debe considerarse los documentos de viaje que necesita la mujer, el financiamiento del traslado y acompañamiento durante el trayecto hasta su arribo a destino. Como se trata de traslados dentro del país, el documento de viaje que necesita es su cédula de identidad, pasaporte o DNI. Si la mujer carece de documentos, el viaje debe hacerse con la documentación que acredite haberse iniciado el proceso de regularización migratoria o los antecedentes que acrediten el inicio del proceso de obtención de documentos en nuestro país.

Respecto al financiamiento del viaje, este será distinto si la mujer ha hecho o no la denuncia del delito.

Si hay denuncia, podrá ser la URAVIT de Fiscalía la que financie el costo del traslado y de hoteles, en caso que sea necesario pernoctar una o más noche/s durante el viaje. **Si**

la Fiscalía carece de fondos o la mujer no ha efectuado la denuncia, el costo de los pasajes no se encuentra cubierto por ninguna institución pública por lo que debería acudirse a financiamiento propio, ya sea de la mujer o de la institución que la acoge. Ahora, si el caso está ingresado al Protocolo de Atención a Víctimas de Trata de Personas, se le solicitará el apoyo respectivo para concretar el viaje.

El viaje propiamente tal debe ser acompañado, idealmente por la persona que ha trabajado con ella en la Casa de Acogida o por un/a tercero/a sensibilizado en la temática, que permita garantizar la seguridad de la mujer durante el trayecto.

Nuevamente, el asunto del/la acompañante dependerá si hay o no denuncia en Fiscalía: si hay denuncia, se puede solicitar al /la Fiscal la designación de un/a acompañante dependiente de la Policía de Investigaciones de Chile o de Carabineros de Chile. Si no hay denuncia, se deberá acudir a las personas que hayan intervenido con la mujer para realizar esta tarea, debiendo además buscar financiamiento para el viaje de esta tercera persona.

Cuando la mujer víctima de trata de personas se encuentre en una Casa de Acogida del SernamEG y que, cualquiera sea la razón, se traslade a otra Casa de Acogida, el equipo del dispositivo donde se encuentra la mujer debe verificar que este sea llevado a cabo cuando las condiciones se encuentren dadas para ello.

Si se trata de una mujer que ha hecho denuncia y cuyo caso está siendo investigado por el Ministerio Público, hay que despejar si está siendo apoyada económicamente por la URAVIT. Por ello, es necesario coordinarse con la respectiva URAVIT a fin de conocer disponibilidad de recursos para el traslado de la mujer, coordinando que este se concrete cuando la Casa de Acogida de destino tenga ya articulada la red de apoyo para la mujer, según sus necesidades.

Antes de comenzar el traslado, debe verificarse que éste está exento de riesgo, así como el trayecto mismo y el lugar de destino.

Lo más relevante es el despejar los factores de riesgo en el trayecto, tales como intento de recaptación de los/as tratantes, que la ruta sea conocida por lo/as tratantes o conocimiento de lo/as tratantes que la mujer va a ser trasladada, entendiendo que la mujer viajará no sólo en forma directa al lugar de destino, sino que puede hacer escalas o deba esperar en terminales de buses, trenes o aeropuertos.

Una vez despejados los factores de riesgo en el trayecto como en el lugar de destino[61], debe procurarse que el viaje sea acompañado por una mujer, sobre todo si se trata de mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual. Este acompañamiento debe comenzar en el lugar de origen, partiendo con la salida de la Casa de la mujer y debe concluir con la llegada de la mujer a la Casa de Acogida de destino. El ideal es que esta acompañante pueda ser la misma durante todo el viaje, atendido a que se genera un

[61] Factores de riesgo en lugar de destino: que el lugar sea conocido por lo/as tratantes o quede cerca de la zona donde fue sometida a explotación la mujer.

vínculo entre la mujer y ella. El rol de la acompañante es la de apoyar y contener a la mujer en el trayecto, respondiendo sus dudas y/o consultas. Si se evalúa de alto riesgo el viaje, debería coordinarse con las policías a fin de solicitar apoyo para el viaje y garantizar de ese modo la seguridad de la mujer. La acompañante además deberá estar pendiente de la salud de la mujer durante el trayecto, y deberá suministrarle medicamentos si así está prescrito por médicos tratantes (sobre todo en casos de salud mental).

La evaluación de riesgo se debe hacer en forma conjunta con las otras instituciones que estén interviniendo a la mujer, en caso de existir denuncia con el Ministerio Público y las Policías.

Ahora, si se trata de una mujer que no ha hecho denuncia, el traslado y costos asociados deben ser obtenidos con apoyo de las instituciones que formen parte del Protocolo de Atención a Víctimas de Trata de Personas, resguardando de todas formas que el viaje sea acompañado por una mujer, y sea protegido y seguro. **Por tratarse de un caso que no está judicializado, es difícil contar con el apoyo de las policías, pero pueden solicitarse apoyos a los distintos actores que estén interviniendo en el caso de la mujer.**

Documentos necesarios:_En todos los casos, la Casa de Acogida de origen debe compartir el Plan de Intervención Individual con la Casa de Acogida de destino, así como las coordinaciones realizadas en el lugar de origen, que satisfacen las necesidades de salud física y mental (terapias), educación, vivienda, migración, laboral, etc. a fin de darle continuidad a dichas prestaciones.

Se sugiere además enviar un pequeño informe social del estado actual de la mujer para que la intervención en el lugar de destino sea más expedita y de continuidad.

B) Viaje:

La premisa del viaje de traslado, como ya se dijo, es que debe ser protegido, seguro y asistido, es decir, acompañado. Lo anterior, pues hay redes de trata que intentan recaptar a las mujeres, puesto que han invertido mucho dinero en ellas y si alguna mujer ha salido de la red (por haber sido rescatada o haber escapado) pierden parte de su inversión y corren el riesgo de ser denunciados/as ante las autoridades competentes.

Una vez verificado que no hay riesgos en el lugar de destino de la mujer, se da inicio a la fase de traslado propiamente tal, etapa en que la mujer viaja de un dispositivo a otro, que puede estar ubicado en la misma u otra región.

Este viaje debe hacerlo en forma segura, protegida y acompañada, y en lo posible en forma directa.

Se sugiere que el acompañamiento lo realice una mujer, sobre todo en los casos de trata de mujeres con fines de explotación sexual, acompañamiento que no comprende solo lo físico sino también lo emocional.

Este acompañante puede ser funcionaria pública o partícipe de la sociedad civil. Se debe coordinar con las policías situaciones de espera en terminales de buses, trenes o aeropuertos, a fin de que protejan a la mujer y su acompañante.

Esperas en aeropuerto, terminales de buses o trenes:

En caso que el viaje no sea directo al lugar de destino y deba hacerse un trasbordo o escala en algún lugar, se privilegiará que este sea protegido, para lo cual debe coordinarse con la respectiva Policía de Investigaciones de Chile o Carabineros de Chile para que cumplan dicho rol. Sin perjuicio de ello, siempre debe permanecer la acompañante con la mujer durante este período de tiempo. Si ello no fuere posible, se debe procurar que durante esta espera la mujer se encuentre segura, ya sea en un espacio protegido dentro del mismo lugar (aeropuerto, terminal de trenes o de buses) hasta que se continúe con el trayecto.

Para los casos judicializados y URAVIT esté apoyando este traslado, debe coordinarse que el/la Fiscal de la causa decrete una instrucción a Policía de Investigaciones de Chile o a Carabineros de Chile, a fin de garantizar que en el lugar de escala o espera la mujer esté custodiada por funcionarios/as de estas Policías, por ejemplo: escala de vuelo desde Coyhaique a Arica, con escala en Santiago. De lo contrario, Policías no asumirán la responsabilidad de custodiar a la mujer en esta escala o espera.

El rol del/la acompañante en esta fase es la de acoger y contener a la mujer frente a posible dudas e inquietudes que pueda manifestar, como, asimismo, de manejar la ansiedad de la mujer frente a la cercanía de la llegada a lugar de destino. Como durante esta espera puede haber intentos de recaptación por parte de lo/as tratantes, resulta fundamental contar con el apoyo de la Brigada de Trata de Personas de la Policía de Investigaciones de Chile o con el OS-9 de Carabineros de Chile, si ello fuese posible.

C) Llegada a lugar de destino:

Una vez en la Casa de Acogida que recibe a la mujer y donde permanecerá protegida, esta debe en forma inmediata acoger a la mujer y brindarle los primeros apoyos emocionales producto del viaje y de la ansiedad que este haya generado en la mujer. Estos apoyos dicen relación con la contención de la posible crisis que pueda presentar la mujer al momento de su llegada.

Una vez allí, las profesionales de la Casa deben seguir trabajando en el Plan de Intervención Individual que ya le ha sido compartido por la Casa de Acogida de origen. Asimismo, debe velar porque las otras necesidades de la mujer y sus hijos/as sean cubiertas, ya sean de salud, educación, laboral, migratorio, etc. para lo que resulta fundamental coordinarse con la red territorial. Para estos efectos, se sugiere activar el Protocolo de Atención a Víctimas de Trata de Personas en la región de destino a fin de que las distintas instituciones puedan entregar las prestaciones comprometidas en las distintas dimensiones.

Coordinación para diligencias fuera de la región:

Cuando una mujer que se encuentra en la Casa de Acogida Trata es requerida por el Ministerio Público de otra región para la realización de una diligencia, el traslado debe ser acompañado y seguro, al igual que todos los traslados.

En este caso y, por razones de orden administrativo y de seguridad, personal del equipo de la Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la trata de personas y/o migrantes en situación de explotación **no puede acompañar a la mujer a la diligencia fuera de la región.** Excepcionalmente, profesionales del equipo de la Casa de Acogida podrán acompañar en este proceso a la mujer cuando se evalúe en conjunto con Dirección Regional y Nivel Nacional la pertinencia de este, atendido al estado emocional de la mujer y que el acompañamiento de un/a profesional del equipo sea estrictamente necesaria para garantizar su bienestar psíquico.

En general, debe coordinarse con URAVIT el alojamiento y acompañamiento seguro de la mujer mientras permanezca en el lugar donde debe realizarse la diligencia. Asimismo, el traslado debe ser coordinado en lo posible con OS-9 de Carabineros de Chile o por la Brigada de Trata de Personas de la Policía de Investigaciones de Chile (BRITRAP), debiendo existir para ello una instrucción particular emanada de la Fiscalía que lleva la investigación.

Será responsabilidad del equipo profesional de la Casa el preparar a la mujer antes del viaje informándole de todas las aristas y alcances de la diligencia que se realizará en el juicio, anticipando, en lo posible el cómo será la diligencia y desplegando estrategias como el rol playing para preparar a la mujer para dicha diligencia o actuación de que se trate.

Una vez arribado a destino, el/la acompañante de la URAVIT debe permanecer en todo momento apoyando a la mujer en la realización de la diligencia o coordinar que un/a profesional de URAVIT de la región de destino acompañe este proceso. En esta etapa, profesionales de la Casa deben monitorear el estado de salud mental y físico de la mujer comunicándose en forma permanente con profesionales de la URAVIT.

En el evento que la mujer desconozca el idioma y deba declarar en juicio, debe procurarse un/a intérprete para efectos de prestar una declaración dentro del marco legal y para que conozca el alcance de la misma.

4. Retiro

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

Para proceder al retiro de una mujer se deberá -de manera previa- solicitar autorización con la Dirección Regional[62] y Nivel Nacional, mediante un **Plan de Retiro Asistido**, informando a la Fiscalía o Tribunal de Familia, en el caso que corresponda. Cabe señalar que el Área Técnica Nacional tendrá un plazo de respuesta a la solicitud de retiro efectuada por la región, que no debe exceder las 48 hrs, siempre y cuando ésta sea acompañada de todos los antecedentes del caso, que den cuenta de la opinión técnica de la región que fundamenta esta solicitud a través de correo electrónico donde se adjunta el Plan de Retiro correspondiente.

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

- Las Encargadas Regionales en VCM respectivas, deberán acompañar la solicitud de retiro, **fundamentando dicha solicitud con su apreciación técnica. Se espera que la región proporcione elementos de juicio respecto de la necesidad fundada de efectuar el retiro, entendiendo que se trata de una solicitud excepcional y que se ha arribado a ella luego de una discusión técnica.** Esta solicitud se enviará a través de correo electrónico, a Regionalista que corresponda del Unidad VCM Nacional. A su vez, deberá supervisar técnicamente el **Plan de Retiro** que elabore el dispositivo, siendo de su responsabilidad el envío del mismo, a la Unidad Nacional VCM y la verificación de los elementos que se mencionan en los puntos siguientes, en relación a las acciones que cada dispositivo en el territorio debe gestionar para cada caso según corresponda.
- **El dispositivo desde el que se solicita efectuar el retiro de la mujer deberá elaborar un Plan de Retiro Asistido** que dé cuenta de las gestiones interinstitucionales que se implementarán para resguardar la salida de la mujer, de modo que cuente con el acceso a redes de apoyo en los ámbitos laboral, educacional, de salud, habitacional y asistencial que sean pertinentes. [63] .
- Una vez efectuada la solicitud siempre y cuando se acompañe del Plan de Retiro respectivo de Retiro al Área Técnica Nacional, ésta contará con un plazo de 48 hrs. para entregar una respuesta, siempre y cuando se haya recibido la documentación requerida y el fundamento técnico de la solicitud, por parte de la respectiva Dirección Regional.
- La Casa de Acogida que efectúa el retiro, deberá informar a la Fiscalía o Tribunal de Familia, en el caso que corresponda, coordinándose con la URAVIT, Fiscalía o Tribunal de Familia y Carabineros.
- Carabineros podrá actuar como ministro de fe del proceso de retiro y brindará protección al equipo y las demás mujeres, en caso de ser necesario[64].

---

[62] Previa asesoría y supervisión de la Unidad VCM Nacional.
[63] Este Plan elaborado por el dispositivo deberá contar con la asesoría y supervisión técnica de la Encargada Regional respectiva, quien a su vez lo enviará al Unidad VCM Nacional para su autorización.
[64] Esta medida podría ser necesaria siempre y cuando la mujer que debe ser retirada se resista activamente a abandonar la Casa, y manifieste su intención de hacer uso de la fuerza física,

- Siempre se deberá ofrecer vincular a la mujer a un Centro de la Mujer u otra instancia de atención presente en el territorio, consignando si ella rechaza la oferta de derivación en la carpeta de intervención.
- En caso que la mujer cuente con una condena que la obligue a pernoctar en Casa de Acogida, corresponderá dar aviso a las policías, tribunales y Fiscalía correspondientes, para informar del retiro. Es importante aclarar que el cumplimiento de las sentencias es de exclusiva responsabilidad de quien ha sido sentenciada o condenada, por tanto, la responsabilidad del equipo de la Casa se limita a informar los antecedentes que pudieran afectar el cumplimiento de la condena.

5. Fallecimiento

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

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

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

- La Coordinadora de la Casa, o miembro del equipo que la reemplace en turno presencial cuando se produzca el fallecimiento, deberá apoyar a la madre o cuidadora de NNA fallecido/a en las gestiones de comunicación con la familia y/o red de apoyo.
- En caso de niños, niñas y/o adolescentes fallecidos/as, que se encuentren con medida de protección vigente de Tribunales de Familia, se deberá oficiar al Tribunal respectivo dando cuenta del deceso.

implicando un riesgo o amenaza de daño al resto de las mujeres, niños y niñas residentes, así como para el equipo técnico.

FASE SEGUIMIENTO:

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

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

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

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

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

El seguimiento tiene por objetivo:

- Aplicar evaluación de niveles de violencia y riesgo.
- Evaluar la continuidad del proceso de atención en violencia y psicosocial.
- Evaluar una posible derivación de las mujeres, ya sea a reforzando la derivación al Centro de la Mujer correspondiente a su comuna o bien, con otras instituciones del territorio, según sea su necesidad.
- Contactar a las mujeres y proponerles trabajar en grupo junto a otras egresadas de la Casa, de manera voluntaria. Conformación de grupos de mujeres sobrevivientes de violencia.
- **En caso de detectarse riesgo alto y/o vital se debe ofrecer reingreso a Casa de Acogida,** coordinarse con URAVIT o Fiscalía cuando corresponda,

acompañar a la mujer en la elaboración de un Plan de Seguridad, solicitar activación de llamada de emergencia a través de SATT, entre otras medidas que se evalúen pertinentes para su protección y seguridad, todas ellas contando con su consentimiento.

- Este seguimiento comprende, además, la constante comunicación con las instituciones a las que fue derivada la mujer tanto en el país de origen como en el Chile.

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

Tabla N° 4: Plazos Seguimiento por tipo de salida de la Casa de Acogida[65]

TIPO DE SALIDA	TIEMPO DE EVALUACIÓN	OBJETIVO	ACCIONES DE SEGUIMIENTO
Egreso	Primer Seguimiento: 30 días consecutivos a partir de la salida. **Segundo Seguimiento: Entre 60 a 120 días consecutivos a partir de la salida.** Tercer Seguimiento: 180 a 270 días consecutivos a partir de la salida.	Verificar situación actual y mantenimiento de los logros de la intervención en el mediano plazo, por medio de la evaluación del nivel de violencia y riesgo.	Las acciones deben permitir evaluar la situación de la mujer por lo que se requiere el contacto directo con ella. - Vía telefónica. - Visita domiciliaria, en caso de no lograr contacto telefónico.

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

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

Fuente: Unidad en Violencia Contra las Mujeres, SernamEG 2020

3. Orientaciones para el trabajo no presencial o remoto

Contexto 2020 para la Atención de Casas de Acogida

A raíz de la emergencia sanitaria que afecta al país, y la necesidad de adoptar las recomendaciones dispuestas por la autoridad sanitaria para la prevención del contagio por COVID-19, la implementación del programa ha experimentado modificaciones en el

funcionamiento de los dispositivos de atención de la red SernamEG, incorporando la **modalidad de atención no presencial o remota.** De esta manera, se cuenta hoy día con 3 modalidades de atención, modalidad presencial, no presencial o remota y mixta (combinación de ambas).

La diversidad territorial se expresa también en este nuevo escenario, en que se debe compatibilizar la continuidad en la prestación de los servicios del Programa de atención, protección y reparación violencia contra las mujeres, y cumplir las disposiciones sanitarias que operan activamente a lo largo del territorio nacional, de acuerdo con las particularidades de la dinámica territorial que incluye comunas que transitan[66] entre cuarentena, transición, preparación, apertura inicial y apertura avanzada.

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

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

A partir de lo anterior, durante este año 2020 se puso a disposición de los equipos, protocolos para orientar la actuación en el contexto de emergencia sanitaria, incluyendo un Protocolo de Registros que proporciona las primeras orientaciones para la adaptación del funcionamiento de los dispositivos, así como indicaciones específicas respecto de cómo registrar las atenciones realizadas bajo este nuevo escenario. Posteriormente, y a través de una alianza establecida entre SernamEG y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo Chile (PNUD Chile), se generó un proceso de cooperación y asistencia técnica que abordó el fortalecimiento de las 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.[67]

Implementación de atención no presencial

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

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

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

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

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

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

A partir del actual contexto con relación a la pandemia y la extensión de las medidas de confinamiento dinámicas, **se hace necesario evaluar la continuidad de la atención remota como modalidad de atención no presencial, en los procesos de intervención psicosociojurídica, reeducativa y de carácter reparatorio,** en todos los casos en que se evalúe técnicamente que ello es posible de efectuar, considerando los siguientes **criterios base:**

a) La mujer accede a continuar el proceso de intervención en modalidad no presencial y/o mixta.
b) La mujer señala contar con los medios para establecer la conexión a distancia vía telefónica o videollamada preferentemente.
c) Existen condiciones de seguridad para que la mujer pueda efectuar el contacto a distancia con el equipo de dispositivo. Ello debe ser evaluado no solo a partir de la respuesta afirmativa de la mujer, sino también y muy especialmente, a partir de la evaluación de riesgo determinada con el equipo. Ello considerando que la conciencia de riesgo es un tópico que debe ser abordado en el proceso de intervención.

d) El proceso interventivo debe adaptarse a la modalidad de atención remota considerando la participación de la mujer, y la **evaluación técnica de la factibilidad de darle continuidad** a través de vía remota y a través de los medios que se encuentran disponibles. Ello es fundamental considerando las limitaciones que pueden presentan los medios de atención virtual, ya que hace complejo en muchos casos, dar curso a los procesos de intervención los cuales requieren de la elaboración de un Plan de Intervención, ejecución, ajuste y seguimiento de este, tal como se procede en todos los procesos interventivos una vez que se ha producido el ingreso administrativo de una mujer en la modalidad de atención presencial, ya sea para intervención psicosociojurídica, reparatoria o reeducativa. Estos elementos deben evaluarse también respecto de la factibilidad de implementar procesos de intervención grupal a través de medios telemáticos.

e) El equipo técnico del dispositivo dispone de los medios de conexión para establecer el contacto, contando con las condiciones que resguarden poder establecer un contacto que permita profundizar, para sostener un proceso de intervención.

   La conexión deberá ser establecida vía telefónica o remota, por video llamada telefónica o en pc/notebook, con los medios que cuente el dispositivo, en base al equipamiento básico detallado más adelante en apartado de Requisitos para equipamiento e infraestructura del dispositivo. En consideración a la atención en contexto de emergencia sanitaria, se debe evaluar con la Dirección Regional los insumos que se requieran y realizar las gestiones tanto con entidad ejecutora como con SenamEG para proveerlos.

f) Se requiere que la/el Coordinadora/or del dispositivo asegure la discusión técnica respecto de los casos en que se procederá a implementar el proceso interventivo en modalidad remota, para lo que debe existir una planificación que permita al equipo organizar los tiempos de atención, el medio preferente, y fundamentalmente, la metodología de abordaje en función de los puntos revisados y las necesidades de intervención, de acuerdo con la evaluación de riesgo de la mujer. Ello permitirá en primer término, determinar las acciones que deben implementarse en lo inmediato y en el corto plazo, para los casos de riesgo alto/o vital, asimismo proyectar un proceso interventivo pertinente a las necesidades de la mujer y a la factibilidad e implementación en modalidad remota y/o mixta.

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

pertinente de acuerdo con el contexto y se enmarque en las Orientaciones Técnicas del Programa.

Registro de la atención remota

- Para registrar las atenciones realizadas se debe utilizar la plataforma Sistema de Gestión de Programas (SGP) independiente de la modalidad de atención implementada: presencial, no presencial/remota o mixta. Se profundiza sobre aspectos del registro específicos en el apartado de Registros Administrativos del Programa, en las Orientaciones Técnicas de cada dispositivo.

- Se sugiere recabar información requerida para completar los instrumentos de registro, y que no se haya desprendido del relato y/o que no pueda ser inferida a partir de los antecedentes recopilados en el contexto de intervención, y solicitarla por vía telefónica y en un espacio destinado a estos fines, para no restar tiempo al proceso interventivo. Se debe tener presente, realizar un encuadre previo que permita a la mujer comprender el objetivo de la consulta de otros antecedentes en un espacio distinto.

Encuadre y aspectos operativos

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

- Considerar los aspectos relativos a las estrategias de información y comunicación que se asocian a algún medio tecnológico y que pueden tener distintas características, las acciones clave para tener en cuenta según el medio de comunicación utilizado, y las acciones de seguridad de la información para el guardado, archivo y eliminación de mensajes para el resguardo de la seguridad de la mujer.[68]

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

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

en el marco del proceso de intervención, según las necesidades y contexto particular de la mujer.

Cuidado de Equipos en contexto de trabajo no presencial

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

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

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

Para lo anterior se debe tener presente:

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

- Asegurar las instancias de asesoría y supervisión técnica desde los niveles regionales y nacionales según corresponda, con el objeto de brindar un acompañamiento efectivo, sistemático y de calidad a los equipos ejecutores.

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

4. Duración del componente:

El tiempo de intervención dependerá del Plan de Intervención Individual que se ha co-construido con cada mujer, el que tiene un promedio de 6 meses de duración. Sin perjuicio de ello, la mujeres permanecerán en el dispositivo el tiempo que sea necesario para cumplir con los objetivos planteados en el PII aunque superen los 6 meses, atendido a que las mujeres que residen en la Casa Trata llegan con múltiples problemáticas asociadas a su salud mental, específicamente asociados a stress postraumático producto de la violencia vivida, lo que dificulta el proceso de intervención psicológico en la Casa, ya que esta se traduce, a veces, en contenciones en crisis durante los primeros meses de permanencia en el dispositivo.

5. Requisitos vinculados a la participación en el dispositivo:

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

a) Consumo problemático de drogas o alcohol que no se encuentre en tratamiento. Como en muchas ocasiones esta situación no se devela al ingreso de la mujer a la Casa y es URAVIT quien efectúa la derivación para el ingreso de la mujer, debe coordinarse con dicha institución a fin de garantizar su cooperación con el propósito de apoyar el respectivo tratamiento o derivación a red especializada en el tratamiento de consumo problemático de drogas.

b) Sintomatología asociada a algún trastorno de salud mental grave, siempre y cuando implique una amenaza/riesgo para su integridad física y/o psicológica o la de otras personas al interior de la casa, requiriendo de atención especializada. Como en muchas ocasiones esta situación no se devela al ingreso de la mujer a la Casa y sea URAVIT quien efectúa la derivación para el ingreso de la mujer, debe coordinarse con dicha

institución a fin de garantizar su cooperación con el propósito de apoyar con los recursos disponibles para acceder al respectivo tratamiento o derivación a red especializada en el tratamiento de salud mental que requiera la mujer.

c) Ser derivada por parte de Tribunales u otras instituciones como medidas de protección hacia los niños y niñas y no se cumplan los criterios de ingreso definidos por SernamEG.

d) Haber sido retirada de la misma Casa de Acogida. En este caso, se deberá evaluar con la Dirección Regional de SernamEG la posibilidad de ingreso a otra residencia. Al igual que en los casos de salida por traslado, se debe resguardar el traspaso de antecedentes de caso a la Dirección Regional de SernamEG, y coordinar el ingreso a través de las respectivas Encargadas Regionales, informando a la Unidad Técnica Nacional, para el apoyo en las coordinaciones inter regionales a través de las respectivas Regionalistas del Programa APR. Para ello, la Encargada Regional VCM de la región que coordina la solicitud, deberá revisar la planilla de ocupación diaria de Casas de Acogida compartida en Drive, y enviar correo a su regionalista para solicitar el apoyo en las gestiones de localización de la mujer. Es fundamental asegurar la coordinación entre Encargadas Regionales, con el objeto de que la mujer que se trasladará de región para ingresar al dispositivo lo haga en condiciones de seguridad (se requerirá coordinar el apoyo de entidad derivadora) y sea ubicada en la Casa que se considera más apropiada, considerando factores como el número de residentes en la casa, composición de los grupos familiares, situaciones complejas que puedan observarse, entre otros aspectos que sea pertinentes considerar para evaluar la mejor opción de ingreso.

6. Requisitos para el desarrollo del componente

7.

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

a) Ubicación y acceso

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

Un aspecto fundamental dice relación con adoptar todas las medidas que permitan resguardar la **confidencialidad de su ubicación**, como un requisito básico para su implementación. En este sentido, se debe acordar con ejecutor la implementación de todas las medidas de seguridad requeridas, incluyendo aquellas referidas a los requisitos de infraestructura, así como otras medidas de control respecto del acceso al recinto por parte de personas ajenas a la Casa. Para ello, cada dirección regional en conjunto con

entidad ejecutora deberá acordar las medidas operativas que ello requiera, estipulando los procedimientos llevados a cabo, incluyendo la determinación de los canales de comunicación que serán utilizados para autorizar el ingreso de personal que debe realizar mantención y/o reparación, por ejemplo, además de profesionales de otras instituciones que por motivos de intervención deban acudir a prestar un servicio en dependencias de la Casa. Esto requiere incluir un respaldo escrito de los acuerdos y de las acciones solicitadas y autorizadas, a través de correo electrónico que incluya a Coordinadora, Encargada Regional VCM y contraparte técnica de ejecutor.

b) Infraestructura de las Casas

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

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

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

c) Condiciones de Seguridad

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

- Coordinación con Carabineros y Plan Cuadrante correspondiente al sector donde se emplaza el dispositivo. Las coordinaciones con Carabineros deben ser de carácter sistemático, y reforzarse toda vez que se produzca un evento que atente

contra la seguridad de la comunidad residente, medidas que deben ser apoyadas por la Dirección Regional.

- Disponer de teléfono y celular para emergencias y turnos.
- Control del ingreso al inmueble mediante registro al momento del acceso a las dependencias de la Casa, y a través del monitoreo de circuito cerrado de TV, resguardando la privacidad y garantizando la seguridad de las mujeres y sus hijos/as, así como del equipo de dispositivo.
- El inmueble debe contar con una sola vía de acceso controlada por circuito cerrado de TV, monitoreando permanentemente el buen funcionamiento del circuito de cámaras
- Rejas externas, de una altura de 2 mts continua, que no permita la visibilidad hacia el interior, cautelando que esta medida no obstaculice las salidas de emergencia.
- Ventanas o ventanales con rejas de protección tanto en primer piso como en altura.
- Estructura de la construcción hecha de materiales sólidos.
- Buen estado en la estructura de piso, techo y paredes.
- Resguardo de la seguridad de lactantes, preescolares, niños/as menores de 12 años de edad, y personas en situación de discapacidad, para la utilización de escaleras y su desplazamiento en lugares que se encuentren en altura, que presenten desniveles o pendientes, etc. chequeando el buen estado de pasamanos, rampas, funcionalidad de las puertas, eliminación de objetos que obstruyan el tránsito, entre otras medidas que sean pertinentes.
- Cumplimiento con normas para la prevención de incendios (extintor, manguera, etc.)
- Certificación de la instalación de gas y electricidad.
- Salidas de emergencia despejadas y señaladas.
- Medidas de Accesibilidad para personas en situación de discapacidad en accesos, dormitorios, patios, salas y espacios comunes (rampas de acceso, pasamanos, barras de sujeción, rangos de alcance adecuado para acceder a utensilios y enseres básicos, entre otros).
- Coordinación con instituciones especialistas en seguridad para establecer un Plan de Seguridad para la Casa que incluya la instalación de señaléticas, protocolo de evacuación en caso de catástrofe (incendio, terremoto u otros).

d) Distribución y espacios mínimos al interior del inmueble[69]

Espacios disponibles para el equipo profesional:

- Una **oficina para la coordinadora,** con mobiliario necesario y equipos computacionales que permitan y faciliten la labor de la profesional.

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

- Una **sala para 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, mesas o mesas de trabajo, telón para la proyección, pizarra de muro acrílica, plasma de 32", sistema de audio (radio y/o parlantes). Además, considerando la diversidad de los territorios, es necesario considerar sistema de calefacción y de ventilación para las estaciones de verano e invierno, respectivamente, así como su mantenimiento en buen estado.
- Dos **salas para atención individual,** las cuales deben contar con el espacio necesario para brindar atención en dupla a las mujeres. Se debe resguardar que el espacio sea acogedor, por lo tanto, debe contar con luz natural, ventilación, aislación acústica, acceso universal. Se sugiere habilitar con sillones y/o sitiales, mesa decorativa, muros pintados en colores neutros y sobrios, cuidando no saturar visualmente el espacio.
- Una **sala para el trabajo con niños y niñas,** espacio suficientemente amplio para juego (que permita el desplazamiento cómodo para actividades que demanden movimiento y para el uso cómodo y disponibilidad de materiales como papeles, lápices, revistas, libros infantiles, libros para colorear y juguetes didácticos para distintas edades, etc.)
- Una **sala para trabajo de equipo** con al menos 4 puestos de trabajo. Habilitado con el mobiliario y equipos computacionales necesarios para el desarrollo adecuado de la labor de cada uno/a de los/as integrantes del equipo profesional.

- Una **sala/oficina para las educadoras** la cual estará habilitada con mobiliario y equipamiento adecuado y necesario para su labor. Se sugiere la instalación de las pantallas de seguridad y de control de acceso.
- Un **baño** completamente equipado y en adecuado funcionamiento (de uso exclusivo del equipo profesional)
- Una **mini kitchener** habilitada con lavaplatos, microondas, hervidor, termo y un frigobar para el uso de las/os integrantes del equipo.

Espacios disponibles para las mujeres y sus hijos/as:

- **Una habitación por familia** (una madre y dos hijos/as) para su uso como dormitorio o cuartos compartidos. El dormitorio debe contar con ventilación e iluminación adecuada; muros pintados en colores neutros y sobrios y cortinas en las ventanas. Debe estar habilitado con una cama de plaza y media y un camarote de una plaza completamente equipadas con colchones, cubre-colchón, sábanas, frazadas, cubrecamas y almohadas en buenas condiciones; debe disponer de closet, velador, bajada de cama antideslizante, un escritorio o en su defecto una mesa para niños/as, un sillón cama, para alojar una persona extra (en caso de ser necesario)

- **Un espacio para la convivencia** (living y/o sala de estar) que cuente con un número suficiente de sillones, mesa de centro, TV y equipo de DVD. Decorado y ornamentado incorporando objetos y/o distribución de mobiliario que considere la opinión de las mujeres.
- **Espacio de cocina** con capacidad adecuada al número máximo de residentes. Equipada con cocina y horno industrial, un lavaplatos doble, dos refrigeradores grandes, menaje, utensilios, vajilla, etc.; dos microondas, un horno eléctrico grande, dos hervidores, dos licuadoras.
- **Una despensa** suficientemente amplia para guardar alimentos; además de disponer de una congeladora.
- **Un espacio de comedor** suficientemente amplio y equipado para un número máximo de personas residentes.
- Al menos un **baño completo cada cuatro familias.** Deberá contar con espacio para tina de baño cuerpo completo con ducha teléfono para bañar lactantes y niños/as pequeños/as, debe disponer de antideslizantes y pasamanos en ducha, bajada de baño, espejo, porta toallas, portapapeles de baño.
- **Un cuarto para el lavado de ropa y tendido** (lavadora, centrifuga y/o secadora, tendedero, canastas para la ropa sucia y de planchado, etc.)
- **Una bodega** para materiales y equipamientos.
- Un **espacio en el exterior** del inmueble para cubetas de basura grandes (contenedores con tapa con capacidad para 8 litros) con cierre hermético.
- **Una caseta para dos cilindros de gas** de 45 kilos cada uno en caso de no disponer de gas a granel o cañería.
- **Mobiliario infantil** (silla de comer, cunas, mudadores) además de **Juguetes,** juegos y material didáctico para niños/as implementados en espacio común
- Disponer de **calefacción** (estufas eléctricas, gas o leña, o bien un sistema de calefacción central) y de **ventilación** (ventiladores grandes o sistema de aire acondicionado) acorde a las condiciones meteorológicas de la región.
- Disponer de **Calefont** suficientes, según distribución de sistema de cañerías, suministro de gas y cantidad de baños del inmueble.

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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

buen trato, el respeto por las diferencias culturales, religiosas, diversidad sexual, entre otras.

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

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)

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

9. Materiales de apoyo

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

- Orientaciones Técnicas SATT
- Orientaciones Técnicas Programa de Prevención en VCM
- Orientaciones Técnicas Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM
- Lineamientos Técnicos sobre Cuidado de Equipos y Autocuidado
- Guía para la implementación de dispositivos VCM
- Orientaciones para atención grupal en Acoso Sexual en CVS
- Protocolo de actuación para la intervención intersectorial territorial entre dispositivos y proyectos SernamEG – Sename
- Protocolo de procedimiento OIRS y dispositivos del Programa de Atención, Protección y Reparación.
- Lineamiento para la intervención con niños, niñas y adolescentes en Casas de Acogida
- Manual de Normas gráficas y Lineamientos comunicacionales
- Procedimiento de eliminación de documentos con contenido de datos sensibles en dispositivos VCM – SernamEG
- Protocolo de ingreso, primera acogida y salida de Casas de Acogida
- Herramientas para el abordaje de mujeres migrantes y vulneradas por la trata de personas
- Protocolo de Emergencias y Primeros Auxilios
- Interculturalidad
- Manejo de datos sensibles
- Protocolo de Convivencia CDA
- 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
- Protocolo Institucional en Contingencia.
- 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 SGP y el material técnico compartido por la Unidad VCM Nivel Nacional.

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

10. Comunicaciones en Convenios con ejecutores

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

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

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

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

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

11. Coordinaciones intersectoriales específicas del dispositivo

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

- En el ámbito de la **Protección:** Carabineros y PDI, Ministerio Público, Tribunales de Justicia y SernamEG.

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

Sin perjuicio de que estas instituciones son fundamentales para la articulación de las acciones que garantizan los servicios necesarios para mejorar la calidad de vida de las mujeres ingresadas a las Casas junto a sus hijos e hijas, cada Casa de Acogida coordinará aquellas otras redes institucionales del territorio que considere contribuyan al desarrollo y fortalecimiento de las distintas autonomías contempladas en el modelo de abordaje en VCM. Entre éstas se recomienda activar coordinaciones con sectores y organizaciones de la sociedad civil, como redes ciudadanas, de mujeres, feministas y organizaciones sociales y territoriales, y ONGs.

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

- **Redes institucionales públicas y/o privadas y de la sociedad civil:** Se espera que el equipo del dispositivo promueva el establecimiento de **una estrategia de gestión de redes,** que considere mecanismos efectivos y eficientes. Ello apunta fundamentalmente a la **gestión intersectorial** con fines de intervención que incluyan la derivación, seguimiento y acuerdos para el acceso a servicios y oferta institucional que permita cubrir las necesidades de las mujeres y sus hijos e hijas en cuanto a protección social, subsidios, salud, educación, justicia, vivienda, Asimismo, incluye el acceso específico a programas e iniciativas de organismos públicos y sector privado para la, inserción laboral y autonomía económica de las mujeres[71]de acuerdo a los Planes de Intervención Individual.
  En este espacio se debe distinguir a la Red institucional interna, que refiere a la articulación del trabajo de la Casa de Acogida en relación al continuo y/o complementariedad con los Centros de la Mujer, así como con los otros dispositivos de intervención en violencia contra la mujer de SernamEG y otras

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

áreas programáticas, que permitan dar respuesta y ampliar las oportunidades de las mujeres y sus hijos e hijas.

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

Vinculación al interior del Servicio

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

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

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

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

En estos casos, u otros que se requiera de una respuesta desde cualquier dispositivo de atención en VCM y particularmente respecto de Casas de Acogida, éstos deberán entregar y/o facilitar a la DR u OIRS Regional o Nacional la información relativa al proceso de atención resguardando la protección de información confidencial que pueda eventualmente poner en riesgo la seguridad de la mujer, con el propósito de esclarecer el contexto de la atención otorgada o bien, en caso de ser requerido, facilitar la vinculación de las mujeres a los dispositivos. Cualquier duda que se presente respecto de la pertinencia en la entrega de información que el equipo técnico aprecie se contrapone al interés superior de resguardar la seguridad y protección de las mujeres que están o han sido atendidas, deberá consultar con su respectiva Encargadas Regional en VCM, quien, a su vez, solicitará del apoyo técnica de regionalista de la Unidad Nacional.

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

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

gestión de las Solicitudes Ciudadanas, ley 19.880 (actualmente es el PP-OIRS-01) que establece los plazos para la gestión de dichas solicitudes sean estas consultas, sugerencias o reclamos, y por tanto las/os funcionarias/os del SernamEG deben resguardar su cumplimiento.

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

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

-

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

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

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

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

- Excepcionalmente, ante la necesidad de activación por FC, FF o CP, en aquellos lugares que, por alta dispersión geográfica, los tiempos de traslado excedan las 3 horas de viaje, es posible que la/el Encargada/o Regional LVE solicite apoyo a Coordinador/a o Abogada/o del Centro de la Mujer y/o de Casa de Acogida en caso que el dispositivo contara con este recurso, para la realización del primer contacto con la Familia y/o la mujer víctima de violencia extrema. Para ello, es indispensable evaluarlo previamente con la Encargada Nacional de LVE, con el fin de tomar la decisión conjunta en virtud de los antecedentes de la situación.

- En aquellos casos en los cuales la Encargada Regional LVE, necesite apoyo legal para cubrir audiencias de las causas en tramitación, y la Dirección Regional no pueda brindar el apoyo internamente, es posible solicitar apoyo a la/el Abogada/o del Centro de la Mujer y/o Casa de Acogida que corresponde a la jurisdicción del Tribunal. En este contexto, es la Encargada/o Regional de LVE la responsable de brindar los antecedentes del caso y realizar la Minuta de Audiencia, con el fin de salvaguardar la actuación legal y representación de la Familia y/o Mujer víctima de violencia extrema.

- Según el punto anterior, si la/el Abogada/o del Centro de la Mujer y/o Casa de Acogida, tiene agendada audiencia de causas en tramitación del propio dispositivo, es el/la Coordinador/a la responsable de informar en el plazo adecuado a la Encargada Regional de LVE.

- En los casos de FC de mujeres ingresadas a dispositivos VCM, ya sea en atención vigente o no, es la Encargada Regional LVE quien solicitará reporte de atención y alcance de intervención de la mujer, a él/la Coordinador/a del Centro de la Mujer y/o Casa de Acogida, quien será responsable de brindar la información en forma y tiempos establecidos para ello. En este escenario, se sugiere la realización de una reunión de equipo del Centro de la Mujer y/o Casa de Acogida, con el objetivo de revisar en conjunto la ruta de la mujer en el proceso de atención al interior del dispositivo VCM. Complementariamente, la Dirección Regional – a través de la/el Encargada/o Regional VCM de Atención y de LVE, deberán desarrollar acciones de contención y de cuidado a las/os integrantes del equipo Centro de la Mujer, con apoyo de las Encargadas Nacionales de Violencia Extrema.

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

- Nombre completo de la mujer
- Fecha de ingreso y salida del Centro de la Mujer y/o Casa de Acogida.

- Antecedentes de la ruta crítica institucional de la mujer previa al ingreso a Centro de la Mujer y/o Casa de Acogida, sobre todo en caso que la mujer haya sido derivada desde otra institución.
- Antecedentes relevantes del diagnóstico (niveles de violencia y riesgo, recursos personales, estrategias de sobrevivencia implementadas por la mujer a la violencia ejercida por la persona que ejerce violencia, etc.).
- Antecedentes jurídicos previos y al momento del ingreso de la mujer al dispositivo (denuncias por violencia intrafamiliar – previas y vigentes – al momento del ingreso, medidas de protección y cautelares decretadas a favor de la mujer y de los/as hijos/as)
- Antecedentes relevantes del proceso de intervención (alcance de resultados de la intervención psico socio legal).
- Resultados de procesos de seguimiento a la salida o bien, las acciones complementarias realizadas por el equipo del Centro de la Mujer y/o Casa de Acogida.

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

Relación de la Línea de Violencia Extrema con la Casa Trata:

Las/os Encargadas/os Regionales de la Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM, asumen la representación, además de los casos de trata de personas que ocurran en regiones. Lo anterior, ya que se considera como caso de Connotación Pública los casos de trata de mujeres, cualquiera sea el fin de la explotación. En este sentido, le corresponde a los/as abogados/as de la Línea de Violencia Extrema Regionales, asumir la representación judicial de las mujeres usuarias de un dispositivo de la región, ya sea CDA o CDM (por donde pudiese pesquisarse un eventual caso de trata), en el evento de que así lo exprese en forma clara la mujer.

Para estos efectos, el/la abogado/a de la Línea de Violencia Extrema deberá realizar todas las gestiones procesales a fin de garantizar la participación de la mujer en el juicio, si así ella lo desea, ya sea como querellante o como apoyo en la realización de diligencias investigativas (declaraciones, pericias, etc).

Si la mujer está ingresada al Protocolo de Asistencia a Víctimas de Trata, el/la abogado/a deberá participar de las reuniones intersectoriales que se lleven a cabo al alero de la

Mesa Regional de Trata de Personas y en las reuniones bilaterales o multilaterales en que se trabaje el caso.

La representación judicial comprenderá hasta la culminación del proceso penal (hasta la Corte Suprema si corresponde), aun cuando la mujer haya egresado del dispositivo o haya retornado a su país de origen. En este último caso, deberá gestionarse la realización de las diligencias fundamentales para el proceso investigativo, como declaración anticipada, toma de pericias en forma rápida y/o participación de la mujer en otras diligencias de la investigación o juicio.

Resulta fundamental mantener una coordinación constante con el dispositivo en que reside la mujer, con el propósito que el equipo profesional del mismo, vaya apoyando psicosocialmente a la mujer en el avance del proceso penal, acompañamiento en las diligencias; y por su lado, el/la profesional de la LVE conozca la evolución emocional de la mujer a fin de contextualizar el delito de trata no sólo en lo jurídico sino en lo psicosocial, advirtiendo al ente persecutor el daño emocional que sufren las mujeres al ser víctimas de este delito. Estas acciones deben ser coordinadas entre el/la profesional de LVE y equipo profesional de la CDA.

12. Periodo de ejecución

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

13. Equipo Ejecutor

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

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

Rol de Contraparte Técnica de Entidad Ejecutora:

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

Funciones:

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

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

Rol del Equipo Profesional

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

Funciones:

- Otorgar atención de calidad a las mujeres atendidas, de acuerdo a los lineamientos de las Orientaciones Técnicas.
- Administrar los recursos del dispositivo, manteniendo la documentación requerida para la supervisión;
- Tener a la vista el Convenio, para cumplir con todas las responsabilidades asumidas en la firma del respectivo convenio.

- Coordinaciones y articulación intersectorial local para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y/o estratégicas a la población atendida.
- Conocer convenios de colaboración interinstitucional e implementarlos;
- Velar por que el registro de la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema de Gestión de Programas, se encuentre actualizada en los medios de soporte destinados a estos fines.
- Generar los informes, reportes e insumos solicitados por el Nivel Nacional de manera oportuna.
- Entregar información sobre procesos y dar respuesta a quejas, reclamos y/o consultas solicitadas por el Nivel Nacional por transparencia, presidencia u otros.
- Levantar oportunamente, las incidencias derivadas de la utilización de los medios de soporte de registro disponible a través de los protocolos dispuestos para ello, con el propósito de advertir nudos críticos y canalizar los requerimientos en torno al registro de información, informando a las Encargadas Regionales VCM respectivas.

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

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

A continuación, se detalla la composición que debe tener el equipo de dispositivo, considerando los requerimientos mínimos para dar cumplimiento a la implementación del modelo Casa de Acogida Trata. 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, la Dirección Regional, en colaboración con la entidad ejecutora, podrá mejorar y/o complementar la implementación de la oferta como, por ejemplo, integrar a más profesionales o proponer la incorporación de profesionales que cuenten con experiencia y/o formación especializada y distinta de los/as profesionales considerados/as además de la dotación base, así como

proponer el aumento de las jornadas de trabajo, a fin de que ésta resulte pertinente al contexto territorial, **siempre y cuando se enmarque en las orientaciones técnicas emanadas desde SernamEG, y de acuerdo a su disponibilidad presupuestaria y los aportes de entidad ejecutora, y cuente con la aprobación de la Jefa Nacional de la Unidad en Violencia Contra las Mujeres.** Para ello, se deberá consignar en el respectivo Proyecto de Ejecución, la fundamentación técnica que sustenta las modificaciones que se considera pertinentes de implementar:

Tabla Nº 5: Requisitos y funciones para el Equipo Profesional

CARGO	REQUISITOS	FUNCIONES	JORNADA
Coordinador/a (Profesional diferenciada de la dupla psicosocial)	- Título de Trabajador/a social - Experiencia en cargos de coordinación de equipos. - Conocimientos en género, violencia de género, trata de personas y migración - Manejo de redes intersectoriales - Experiencia en atención a víctimas de delitos - Experiencia de trabajo con poblaciones vulnerables ligadas a salud mental, perspectiva comunitaria y familiar.	<u>Como coordinador/a</u> - Responsable de implementar el modelo según las Orientaciones Técnicas - Realizar inducciones al equipo una vez al año en materia de Orientaciones Técnicas y ejecución; - Coordinar la gestión administrativa y financiera de la Casa de Acogida - Apoyar la coordinación entre el ejecutor y SernamEG. - Liderar la evaluación del ingreso de las mujeres cuando es solicitado por otro dispositivo del SernamEG, en conjunto con el Área de VCM del SernamEG y la contraparte de la entidad ejecutora. - Encargada del cumplimiento de la gestión técnica de la Casa, promoviendo intervenciones integrales con enfoque de derechos humanos y género. - Supervisar el cumplimiento del reglamento interno y funcionamiento diario de la Casa. - Establecer coordinaciones institucionales con otros/as actores/as, tanto públicos	44 horas

		como privados (Fiscalía, Carabineros de Chile, PDI, Salud, Educación, SENCE, JUNJI, MINVU, ONGs, otros dispositivos y programas del SernamEG, entre otros). - Realizar reuniones técnicas de evaluación de casos con los/as demás integrantes del equipo profesional y técnico. - Elaborar, registrar y sintetizar información tanto cuantitativa como cualitativa - Emitir y enviar los informes cuantitativos y cualitativos solicitados por SernamEG y/o el ejecutor. Asesorar y supervisar la gestión del proyecto y del equipo. - Coordinar acciones de autocuidado del equipo. - Liderar las tareas de planificación, supervisión, evaluación, y gestión del equipo y de la Casa. <u>Como trabajador/a Social:</u> - Elaborar con la psicóloga el diagnóstico y el Plan de Intervención Individual de las mujeres. - Atender psicosocialmente en forma individual a las mujeres y sus hijos/as. - Elaborar informes psicosociales - Mantener actualizados los registros.	
Psicóloga	- Título profesional de Psicóloga. - Género y violencia de género, conocimientos de intervención	- Realizar intervención en crisis y contención. - Elaborar, en conjunto con la trabajadora social/coordinadora, el diagnóstico y el Plan de	44 horas

	psicosocial, intervención en violencia de género. - Experiencia de trabajo con poblaciones de alta vulnerabilidad ligadas a temáticas de salud mental. - Experiencia y enfoque clínico comunitario. - Metodología de trabajo grupal. Con mujeres y con niños y niñas. - Deseable experiencia en intervención con víctimas de la trata de personas.	Intervención Individual de las mujeres. - Implementar el Plan de Intervención Individual. - Realizar atención psicosocial individual y grupal a las mujeres de la Casa, así como a sus hijos/as. - Articular, fortalecer o activar las redes primarias de apoyo, protección y reparación de mujeres. - Apoyar el trabajo de redes de la Coordinadora de la Casa. - Elaborar informes psicosociales y mantener actualizados los registros. - Participar en las reuniones de equipo. - Emitir informes cuando le sea solicitado por el/la abogado/a para ser presentado ante los Tribunales de Justicia en los casos de trata de personas. - Articulación con otras instituciones para atención complementaria.	
Técnico social o Educadora Administrativa	- Título de Técnico social y/o de educadora: - Conocimiento en Género y violencia de género. - Conocimientos de administración, Word, Excel.	- Asistir a la trabajadora social en sus funciones. - Realizar trabajo en terreno, apoyando el trabajo en redes comunitarias. - Realizar trabajo educativo y recreativo con las mujeres y sus hijos/as. - Apoyar a la Coordinadora en el funcionamiento diario de la Casa y en el cumplimiento del Reglamento Interno. - Encargada de tareas administrativas y contables. - Apoyar en la elaboración, registro y confección de los	44 horas

		informes cuantitativos y cualitativos a la Coordinadora. - Participar en las reuniones de equipo	
Educadora Social	- Deseable título de Educadora Social. - Conocimiento en enfoque de derechos y género. - Contar con experiencia ligada al trabajo educativo y promocional con poblaciones vulnerables, atenciones médicas compensatorias de urgencia. - Experiencia en trabajo comunitario con mujeres y niños y niñas. - No es requisito que tenga formación técnica específica en el área de trata de personas y migrantes.	- Apoyar a la Coordinadora en el cumplimiento del Reglamento Interno. -Cuidar a los/as niños/as en horario diurno durante el tiempo que las mujeres se encuentran realizando otras actividades, si corresponde. -Velar por el establecimiento de relaciones interpersonales, trabajo socioeducativo en pro de fortalecer factores protectores, minimizando los riesgos, potenciar habilidades sociales, entre otras, de las mujeres y sus hijo/as. -Apoyar el proceso de intervención con la usuaria en coordinación con las/os profesionales del equipo. -Responsable del funcionamiento de la casa en horario nocturno. -Participar de las Asambleas Comunitarias favoreciendo el buen trato entre las usuarias, en compañía del resto del equipo. Asimismo, apoyar en la realización de actividades recreativas valorando las diversas culturas de las mujeres. -Liderar actividades o talleres educativos con las mujeres y/o sus hijos/as. - Participar en las reuniones de equipo	44 horas
Abogado/a	-Título de abogado/a	-Responsable de la representación jurídica en	22 horas

	-Conocimientos en género. - Conocimiento en Derechos Humanos, trata de personas y migración. -Conocimiento de normativa internacional sobre violencia de género. -Conocimiento de legislación internacional y nacional aplicable a los casos de Trata de personas y migración. -Deseable experiencias profesionales u otras en trabajo comunitario, atención a personas vulnerables, especialmente mujeres. - Competencias y habilidades sociales a nivel comunicacional. -Experiencia en litigación penal.	materia penal de las mujeres de la Casa. -Asesorar y representar a las mujeres en materias legales de su interés (laboral[72], familia). -Realizar las diligencias necesarias para la regularización migratoria de las mujeres. -Participar en el diagnóstico y confección del PII. -Participar en las reuniones de equipo. -Confeccionar los informes solicitados por SernamEG o ejecutor.	
Trabajadora Social y/o técnico de las ciencias sociales	- Título de trabajador/a social o profesional o técnico de las ciencias sociales.	- Establecer coordinaciones institucionales con otros/as actores/as, tanto público como privados (Fiscalía, Carabineros de Chile, PDI, Salud, Educación, SENCE, JUNJI, MINVU, ONGs, entre otros) en conjunto con la Coordinadora.	44 horas

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

	- Conocimiento en género y violencia de género. - Conocimiento de las redes comunales e institucionales pertinentes. - Experiencia en intervención con víctimas de delitos. - Experiencia de trabajo con poblaciones de alta vulnerabilidad ligadas a temáticas de salud mental, perspectiva familiar, y comunitaria.	- Encargada de la difusión en tema de trata de personas y migración, con otros/as actores/as de la red pública y privada, como Municipalidades, salud, educación, trabajo, ámbito jurídico (en lo no cubierto por el/la profesional de la Casa). - Apoyar a la Coordinadora en el establecimiento de convenios para acceder a atención en coordinación directa con SernamEG. - Encargada de la sensibilización de otro/as actores/as de la red en temas de trata de personas y migración. - Realizar estrategias para la detección mujeres víctimas (Coordinación en terreno, Talleres formativos con diversas instituciones, entre otras) - Apoyar a la Coordinadora en articular, fortalecer y activar redes primarias de apoyo y protección de las mujeres. - Apoyar a la coordinadora en tareas de planificación, supervisión, evaluación, y gestión ejecutadas por Coordinadora. - Apoyar a la Coordinadora en las acciones de Autocuidado del equipo.	

Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2020.

14. Instrumentos de gestión programática

a) Proyecto de Ejecución

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

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

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

b) Convenio

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

c) Plan de cuentas presupuestario

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

d) Registros Administrativos del Programa

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

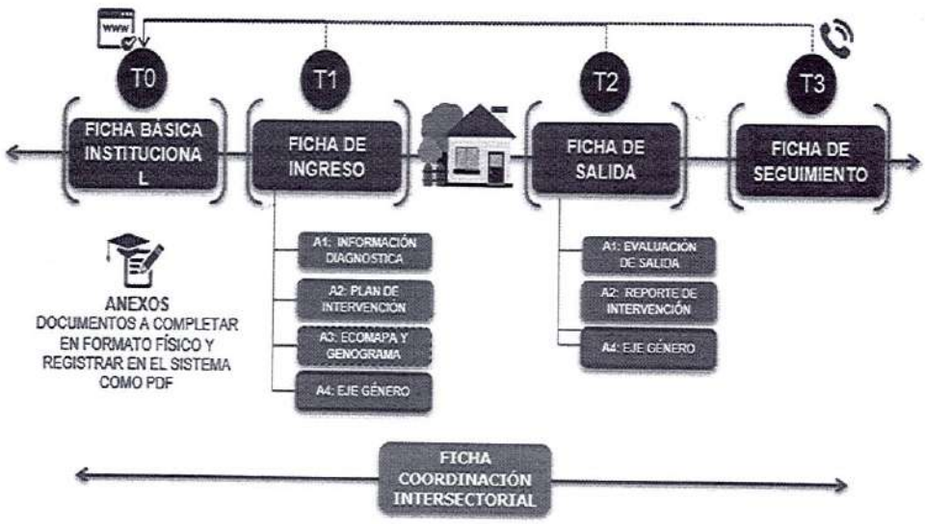
En específico, la Casa de Acogida Trata cuenta con Fichas de Registro vinculadas al proceso de intervención individual de las usuarias, contemplando variables de caracterización e indicadores relativos a la existencia del delito de trata de personas, tales como desconfianza en las Policías, estar siempre acompañada por una tercera persona que habla por ella o le interpreta la información, que no porte sus documentos

personales con ella sino que estén en poder de un tercero (bajo el pretexto de cuidarlos o derechamente fueron arrebatados), su estado físico (si presenta lesiones visibles, desnutrición, cansancio) y psíquico (miedo, ansiedad, angustia, crisis, entre otros), vestimenta no apropiada para la época, son algunos de los indicios que permitirán evaluar los niveles de violencia y riesgo que vive o ha vivido la mujer que se encuentra en residencia temporal. Estos instrumentos específicos son: Ficha Única, Ficha de Ingreso, Ficha de Salida, Ficha de Seguimiento, Ficha de Coordinación Intersectorial y Eje Jurídico Transversal.

Flujograma Proceso de registro CDA

Diagrama 11: Flujograma Proceso de registro CDA TRATA

Cada tiempo o momento de la intervención tiene una ficha asociada, que contiene preguntas cerradas, en su mayoría con categorías predefinidas, y anexos que complementan dicha información, con preguntas abiertas o de análisis.



Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2020

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

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

Respecto a la metodología de aplicación de los instrumentos de registro, estos presentan una lógica deductiva y están diseñados para que el equipo profesional que realiza la intervención los complete a partir del relato de las usuarias, no debiendo ser respondido directamente por las mujeres. Esto entendiendo la complejidad de la problemática de la

violencia y la trata de personas y la necesidad de evitar prácticas que pudiesen resultar revictimizantes para las mujeres que se encuentran en proceso de intervención. Es importante mencionar además que la aplicación de los instrumentos de registro siempre es una tarea secundaria a la atención de las mujeres, debiendo priorizar la intervención en crisis, entendiendo que el llenado de las Fichas y su informatización siempre responde a un proceso posterior a la atención.

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

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

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

FICHAS DE REGISTRO ESPECÍFICAS CASA DE ACOGIDA TRATA

- **Ficha Única:**

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

Este instrumento, al ser transversal a los programas SernamEG, contempla al final de la ficha una sección de autorización para contacto posterior y uso de imagen, la cual no

aplica para los efectos de la intervención en VCM. Esta sección, por tanto, no debe ser consultada a las mujeres ni respondida por el equipo que realiza el registro.

- **Ficha de Ingreso:**

La Ficha de Ingreso corresponde al instrumento respectivo a la Fase de Ingreso de la mujer a atención psicosocial y jurídica, debiendo aplicarse posteriormente a la Ficha Única.
El objetivo de este instrumento es recoger información referente a aspectos biográficos de la mujer, así como de la situación de violencia y riesgo actual en que se encuentra la mujer, información relevante sobre proceso de captación, traslado y explotación vividas, así como de las vulneraciones producto del delito como de su historia vital, a fin de adoptar las medidas de seguridad pertinentes y urgentes.

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

- **Ficha de Salida:**

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

El objetivo de este instrumento es recoger información referente a la situación actual de riesgo y violencia en la cual se encuentra la mujer posteriormente al ingreso al dispositivo, entendiendo que las redes de tratantes pueden seguir tratando de ubicarlas. Del mismo modo, la generación de redes en el lugar al que finalmente decida irse, ya sea en territorio nacional o país de origen, las acciones realizadas por el dispositivo para el fortalecimiento de sus autonomías durante el proceso de intervención en la Casa de Acogida Trata.

- **Ficha de Seguimiento:**

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

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

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

Tabla N°6: Plazos Seguimiento por tipo de salida de la Casa de Acogida

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

Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2020

- **Eje Jurídico Transversal:**

Corresponde a un instrumento cuyo objetivo es recoger la información referida a las causas jurídicas vigentes que mantiene la mujer que ha sido vulnerada en sus derechos por la trata de personas, avance en la investigación, estado procesal de la causa y su resultado final.

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

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

- **Ficha de Coordinación Intersectorial:**

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

- **Eje de Género:**

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

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

- **Anexos Cualitativos:**

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

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

Carpetas físicas

Sin perjuicio de que los instrumentos de registro se encuentren informatizados a través de la plataforma SGP, es responsabilidad de los equipos, a través de la Coordinación,

mantener carpetas físicas con todos los antecedentes de intervención de las mujeres atendidas en el dispositivo.

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

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

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

e) Supervisión

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

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

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

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

- Solicitar los informes de gestión del dispositivo, en la periodicidad que señala las presentes Orientaciones Técnicas.
- Seguimiento y monitoreo del sistema de registros.[73]
- Revisión del cumplimiento de los objetivos del dispositivo.
- Análisis de los casos complejos.

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

- Reconocimiento de fortalezas y buenas prácticas en la intervención.
- Levantamiento de nudos críticos de la intervención del dispositivo, los que deben ser consignados en Acta de Supervisión.
- Coordinaciones y articulación intersectorial para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y estratégicas en materia de VCM a la población atendida.
- Asesorar a los equipos, respecto a los convenios intersectoriales y su operativización en lo local.
- Gestión de capacitaciones locales y/o regionales que aporten a la mejora continua de la Atención hacia la población atendida en materia de VCM

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

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

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

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

f) Evaluación ejecutores

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

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

g) Reportes e Informe de gestión:

Tabla 7: Reportes de gestión

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

Fuente: Unidad VCM, SernamEG,2020

h) Consentimiento para contacto futuro

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

15. Resultados técnicos esperados

a) Metas y seguimiento de indicadores

Los dispositivos VCM cuentan con un sistema de seguimiento y monitoreo de indicadores relativos a la evaluación de la implementación del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM.

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

Tabla N° 8: Indicadores

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

Porcentaje de Mujeres según tipo de Salida Casa Trata en el año t	Mujeres que tienen salida del dispositivo durante el año t	Anual	No existe meta asociada al indicador. Se utiliza de manera referencial los resultados del año t-1.

Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2020

b) Monitoreo Sistema Informático Sistema de Gestión de Programas

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

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

- **Unidad Nacional**

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

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

- **Encargadas Regionales VCM:**

Será responsabilidad de los niveles regionales:

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

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

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

- **Equipos Dispositivos VCM:**

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

- Completar la ejecución de cursos e learning SGP para aprender el manejo del sistema para el registro de datos, así como los nuevos instrumentos de la Unidad VCM.
- Se organicen operativamente para el registro de información definiendo responsables para la aplicación e informatización de los datos al sistema.
- Generen una calendarización de trabajo semanal que involucre tanto el trabajo administrativo como los registros de información en el Sistema Informático SGP.
- Realicen la actualización del registro en plataforma SGP con periodicidad semanal.
- Informen periódicamente a la Encargada Regional de SernamEG respecto del funcionamiento del SGP, a partir de su experiencia.
- Remitan las consultas pertinentes asociadas al registro a través de la casilla de correo mesadeayudasgpapr@sernameg.gob.cl utilizando el formulario de incidencias para el reporte de las mismas.

16. Autocuidado

El trabajo en la contribución a la erradicación de la Violencia Contra Las Mujeres, desde la prevención de la misma, así como en la atención, protección y/o reparación con las

mujeres que han vivido las vulneraciones, implica directamente a quienes intervienen con ella, pues politiza y permea nuestros discursos personales y requiere de una actitud crítica de ciertos "valores sociales" y convicciones acuñada en los procesos personales de socialización.

En este escenario reiterar la pertinencia de "cuidar a los que protegen y cuidan" es un deber del sistema de protección tanto de las personas individuales, como de los equipos y grupos de trabajo, así como, de las instituciones ejecutoras y el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, es por ello que el **Auto cuidado** se considera fundamental en los contextos de atención a víctimas de violencia y abuso, para minimizar los efectos negativos en los/as profesionales en diferentes planos de su desarrollo, definiéndolo como: ***"aquellas actividades que realizan los individuos, las familias o las comunidades, con el propósito de promover la salud, prevenir la enfermedad, limitarla cuando existe o restablecerla cuando sea necesario[75]".*** En este sentido es importante identificar distintos conceptos y teorización en relación a los riesgos, que se viven, el desgaste profesional y autocuidado, todas estas perspectivas enfatizan en la necesidad de desarrollar intervenciones que promuevan ***"la salud de las personas que trabajan con personas y su sufrimiento, velando por la eficacia de las tareas que desarrollan" [76]***, mirando las prácticas y reflexionando en torno al papel de los/as profesionales en el desarrollo de sus tareas y estimar el gran impacto emocional que esto supone.

a) Cuidado de equipo

Los equipos técnicos a cargo de la intervención psicosocial requieren de un gran esfuerzo de contención, comprensión y canalización de los procesos que, dada la temática, generan impacto en quienes están a cargo del espacio terapéutico. Al efecto, es de suma importancia que los equipos comprendan que el "Auto Cuidado Profesional" es fundamental, ***"por lo que se debe considerar un dispositivo para despertar, promover, mantener y proteger la implicación, ética y política de los profesionales"[77].***

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

Lo anterior mediante las siguientes estrategias:

- Facilitar espacios de vaciamiento y descompresión cotidianos.

---

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

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

b) Cuidado profesional

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

Es importante definir o conceptualizar, como hipótesis explicativas en relación al malestar percibido y registrado, situándolo desde las explicaciones referidas al desgaste profesional y no tan solo a aspectos personales e individuales, surgiendo la necesidad de cuidarse para cuidar a otros.
Por último, y a nivel individual, el autocuidado profesional y personal debe apuntar a ***"acciones parar mirarse y hacerse cargo de sí mismo, de su capacitación continua, de la participación de actividades extra-laborales de cuidado personal, recreativas y sociales"***[78], lo que implica favorecer un mejor cuidado de las energías físicas y emocionales al momento de enfrentar las tareas, no autoresponsabilizarse en exceso ni culpar a otros/as del equipo.

Estrategias de Auto cuidado individual:

- Visualización oportuna de los malestares
- Descompresión y vaciamiento
- Dimensión de la corporalidad, pues el cuerpo se mantiene en un determinado estado de acuerdo a como se desarrolla la relación con las partes y su entorno,

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

por lo que debemos materializar cuidados de nuestra corporalidad de manera cotidiana.

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

c) Condiciones Mínimas para la implementación del cuidado de equipo

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

Finalmente, y además de las actividades anuales planteadas en el párrafo anterior, el ejecutor debe otorgar las facilidades al equipo profesional para realizar, al menos, medias jornadas mensuales o bimensuales para descompresión, contención y apoyo del autocuidado dentro del propio equipo para llevar a cabo la actividad.

[79] Sluski 1998.

Glosario

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

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

Otras siglas y/o abreviaturas

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

TERCERO: DÉJASE CONSTANCIA, que las presentes Orientaciones Técnicas del dispositivo "Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y/o Migrantes en Situación de Explotación (CASA TRATA)", del programa de Atención, Protección y Reparación, de la Unidad en Violencia Contra las Mujeres, del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, no invulucran 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

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: 30 DICIEMBRE 2020	

ORIENTACIONES TÉCNICAS

"CASA DE ACOGIDA PARA MUJERES VULNERADAS POR LA TRATA DE PERSONAS Y/O MIGRANTES EN SITUACIÓN DE EXPLOTACIÓN (CASA TRATA)"

PROGRAMA ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y REPARACIÓN EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

UNIDAD EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

	Fecha	Nombre	Firma
Elaborado por	23.12.2020	Alicia Candia Molina / Claudia Vega Figueroa // Marcela Castillo Montenegro	
Revisado por	30.12.2020	Mitzi Figueroa Cartenes	
Revisado por	31.12.2020	María Loreto Franco Zuñiga	
Aprobado por	31.12.2020	Johanna Olivares Gribbell Directora Nacional (S)	

Contenido

PRÓLOGO 5

CONTEXTO NACIONAL 6

CONTEXTO NACIONAL EMERGENCIA SANITARIA COVID 8

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

ENFOQUES ORIENTADORES DE SERNAMEG Y LA AGENDA MUJER 11

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

b) Enfoque de Territorialidad e Interseccionalidad 13

CAPÍTULO 2: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS SERNAMEG. 14

MODELO DE GESTIÓN PROGRAMÁTICA DEL SERVICIO. 14

GESTIÓN PROGRAMÁTICA 15

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: 15

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

A.2 ACTORES CLAVES EN EL NIVEL REGIONAL 17

I. Directora Regional: 17

II. Gestión de Programas Regional: 18

A.3 ACTORES CLAVE A NIVEL TERRITORIAL: 19

Ejecutores 19

B. IMPLEMENTACIÓN 20

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

1. Funcionamiento del Sistema de Gestión de Programas. 23

D. PROTOCOLOS: 24

E. OPTIMIZACIÓN TERRITORIAL 25

2. Coordinación Intersectorial 26

a) Interinstitucional 26

b) Coordinación Intrainstitucional. 29

CAPÍTULO 3: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS ESPECÍFICOS 31

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

Planteamiento del problema *31*

DIAGRAMA Nº 1: MODELO DE ABORDAJE DE LA VCM 34

Fundamentos teóricos y antecedentes *35*

Enfoques del modelo de intervención: *35*

DIAGRAMA N.º 2: DEFINICIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LA VCM 36

Enfoque de Interculturalidad: *39*

Enfoque Interseccional: *39*

Objetivos de la Unidad en VCM *40*

DIAGRAMA Nº 3: OFERTA PROGRAMÁTICA DE LA UNIDAD EN VCM 43

3.1. MODELO DE INTERVENCIÓN DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y REPARACIÓN EN VCM. 43

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 43

ANTECEDENTES 46

OBJETIVOS 49

RECOMENDACIONES PARA LA GESTIÓN LOCAL DEL PROGRAMA; ADAPTACIONES Y MECANISMOS PARA LLEVARLO A CABO. 51

DIAGRAMA Nº 4: GESTIÓN INTERSECTORIAL DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y REPARACIÓN EN VCM 54

3.2. COMPONENTE: PROTECCIÓN RESIDENCIAL PARA MUJERES VULNERADAS POR LA TRATA DE PERSONAS Y/O MIGRANTES EN SITUACIÓN DE EXPLOTACIÓN. 61

DISPOSITIVO: CASA DE ACOGIDA PARA MUJERES VULNERADAS POR LA TRATA DE PERSONAS Y/O MIGRANTES EN SITUACIÓN DE EXPLOTACIÓN (CASA TRATA) 61

1. OBJETIVO DE INTERVENCIÓN 61

2. MODELO DE INTERVENCIÓN DEL DISPOSITIVO: 63

FLUJO DE INTERVENCIÓN 65

FASE INGRESO: 69

FASE DIAGNÓSTICA INTEGRAL: 84

FASE DE INTERVENCIÓN: 86

FASE SALIDA: 103

FASE SEGUIMIENTO: 126

3. ORIENTACIONES PARA EL TRABAJO NO PRESENCIAL O REMOTO 130

4. DURACIÓN DEL COMPONENTE: 138

5. REQUISITOS VINCULADOS A LA PARTICIPACIÓN EN EL DISPOSITIVO: 138

6. REQUISITOS PARA EL DESARROLLO DEL COMPONENTE 140

7. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL DISPOSITIVO 149

8. COBERTURA (VINCULADA AL CONVENIO) 150

9. MATERIALES DE APOYO 151

10. Comunicaciones en Convenios con ejecutores 152
11. Coordinaciones intersectoriales específicas del dispositivo 153
12. Periodo de ejecución 163
13. Equipo Ejecutor 163
14. Instrumentos de gestión programática 175
15. Resultados técnicos esperados 189
a) Metas y seguimiento de indicadores 189
b) Monitoreo Sistema Informático Sistema de Gestión de Programas 191
16. Autocuidado 193
Glosario 198

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 Derechos 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).

---

[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

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

Si bien, el enfoque de Derechos Humanos nos ofrece un marco general para la intervención en políticas sociales, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género tiene como misión: "Fortalecer las autonomías y ejercicio pleno de derechos y deberes de la diversidad de mujeres, a través de la implementación y ejecución de Políticas, Planes y Programas de Igualdad y Equidad de Género, considerando el enfoque territorial, y aportando al cambio

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

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.

[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.

Gestión Programática

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 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).

b. Implementación

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

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

1. Cumplimiento de requisitos logísticos:

- Garantizar 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.

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

En el trabajo de los Programas Sociales se recaba y registra cierta información referida a las y los participantes, a través de mediciones a la llegada al programa y durante el desarrollo de este; así como de seguimiento. La ficha de inscripción considera variables que permiten describir al público atendido en base a: edad, nivel educativo alcanzado, ruralidad, migración, pertenencia étnica, raza, tipo de violencia a la que ha estado expuesta la mujer, factores y niveles de riesgo asociados, tipo de emprendimiento que desarrolla.

En los últimos treinta años, se ha trabajado relevando la importancia de estos pues la información producida en estos procesos es de una alta relevancia. Se considera que los registros administrativos son parte de la Estadística Nacional, gracias a los cuales se puede, en algunos casos directamente, responder a indicadores internacionales que dan cuenta de la situación de la mujer en el país.
Los beneficios de contar con registros administrativos confiables son enormes. Es una herramienta de gestión, la cual nos permite identificar demandas en el territorio y entregar insumos para garantizar la pertinencia territorial de las intervenciones.

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

Para la aplicación de cualquier instrumento de recolección de información, es indispensable generar un vínculo de confianza entre entrevistador/a y en este caso, participante. Es importante respetar el momento de intervención que se define para la aplicación.

Siendo fundamental que la persona que aplica la ficha conozca el instrumento y sus variables; a fin de orientar la respuesta, asesorando a las/os postulantes o participantes en su uso para con esto garantizar la exactitud de la información disminuyendo las interpretaciones erróneas. Así como de revisar las fichas para asegurar que estén correctamente respondidas y completas. En caso de detectar inconsistencias o vacíos en el llenado, el equipo ejecutor debe contactar a la persona participante y completar o validar la información que es de carácter relevante para el programa y la intervención.

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

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

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

1. Funcionamiento del Sistema de Gestión de Programas.

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

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

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

d. Protocolos:

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

[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 integral 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.

e. Optimización territorial

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

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

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

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 mayo[9]. 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).

[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.

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

b) Coordinación Intrainstitucional.

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

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

Más allá de esta coordinación que ha sido definida, en cada localidad pueden promoverse acciones conjuntas de difusión de programas del Servicio, acciones de capacitación a los

actores clave en enfoque de género, de concatenación y derivación entre programas y cualquier iniciativa que se considere pertinente para dar cumplimiento al objetivo del Servicio con el apoyo y orientación de la respectiva Dirección Regional.

Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias SernamEG.

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

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

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

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

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

CAPÍTULO 3: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS ESPECÍFICOS

Modelo de Intervención de la Unidad en VCM

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 VCMN en pos de fortalecer las autonomías de las mujeres, física, económica y política, para la toma de decisiones sobre sus vidas y cuerpos.

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

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

Diagrama Nº 1: Modelo de Abordaje de la VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2020.

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

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

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

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

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

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

Fundamentos teóricos y antecedentes

Enfoques del modelo de intervención:

En cuanto a la **definición** de *violencia contra las mujeres*, la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG adopta como base la definición de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. Así, se entiende que la VCM es: *"cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado"*[10] .

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

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

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

Diagrama N.º 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 N°1: Clasificación de la VCM

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

Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2020.

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

Enfoque de Interculturalidad:

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

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

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.

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

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

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

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

Objetivos de la Unidad en VCM

Objetivo General

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

Objetivos Específicos

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

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

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

Descripción Breve de los Programas VCM en SernamEG

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

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

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

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

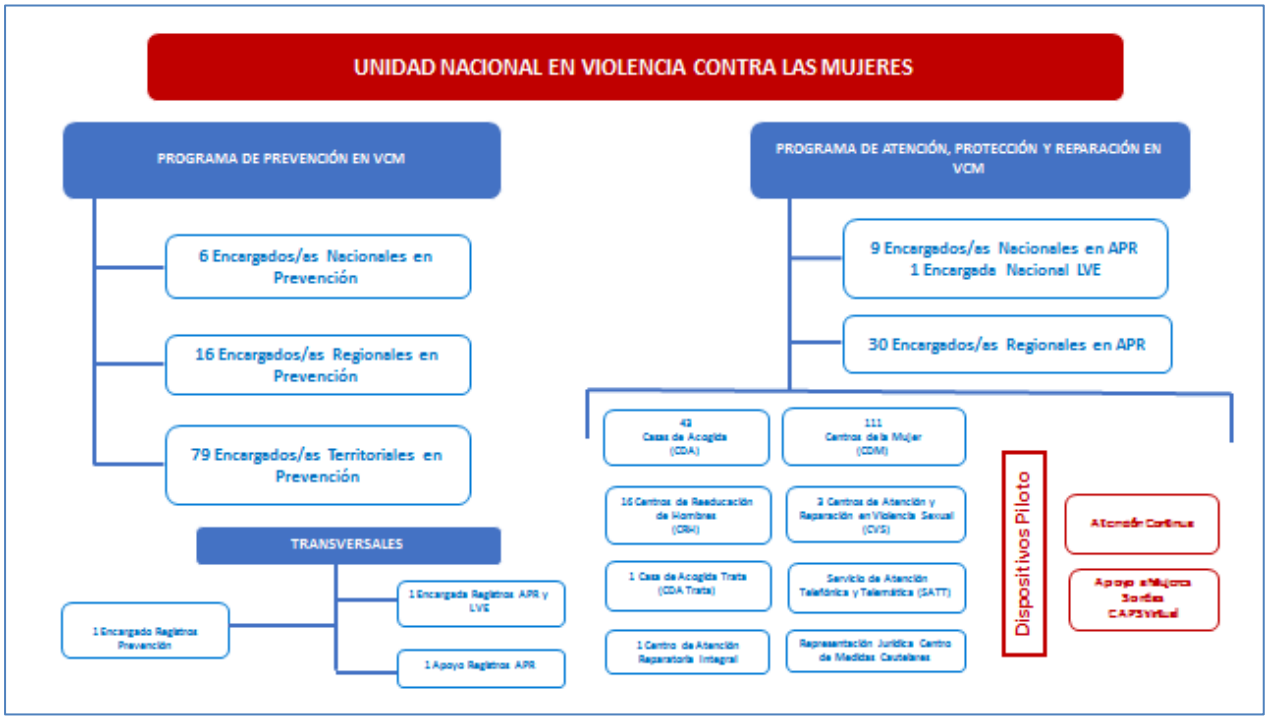
El Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM dispone de 30 Encargadas Regionales en las 16 regiones del país y despliega un entramado de dispositivos a nivel nacional, a través de: Centros de la Mujer (CDM), Casas de Acogida (CDA), Centros de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja, Centros de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual (CVS), Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en Situación de Explotación (Casa Trata), Centro de Atención Reparatoria Integral en violencias contra las Mujeres, Representación Jurídica a mujeres que asisten a primera audiencia en Centro de Medidas Cautelares (CMC) de Santiago, Piloto de Atención Continua a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja y el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (Fono VCM 1455).

Por otra parte, desde este Programa se incorpora la respuesta de la **Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM,** cuya intervención tiene un carácter especializado y actúa de manera inmediata, para responder a las formas más extremas de violencia contra las mujeres, como aquellas que dañan y ponen en peligro la vida de las mujeres y de cualquier forma que atente contra su integridad. Para ello, se dispone de Encargadas/os Regionales en las 16 regiones del país, trabajando directamente en casos de femicidios consumados, frustrados y casos de connotación pública de VCM.

En su conjunto, el Programa de Prevención y el Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM constituyen el Sistema Nacional de Respuesta de la Red VCM SernamEG, siendo una parte fundamental de la respuesta del Estado al problema de la Violencia contra las Mujeres.

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

Diagrama Nº 3: Oferta Programática de la Unidad en VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2020.

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

Planteamiento del problema

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

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

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

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

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

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

Por otro lado, la Primera Encuesta Nacional sobre Acoso Sexual Callejero Laboral, en contexto educativo y 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.

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

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

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

Objetivos

Objetivo General:

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

Objetivos Específicos:

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

Recomendaciones para la gestión local del programa; adaptaciones y mecanismos para llevarlo a cabo.

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.

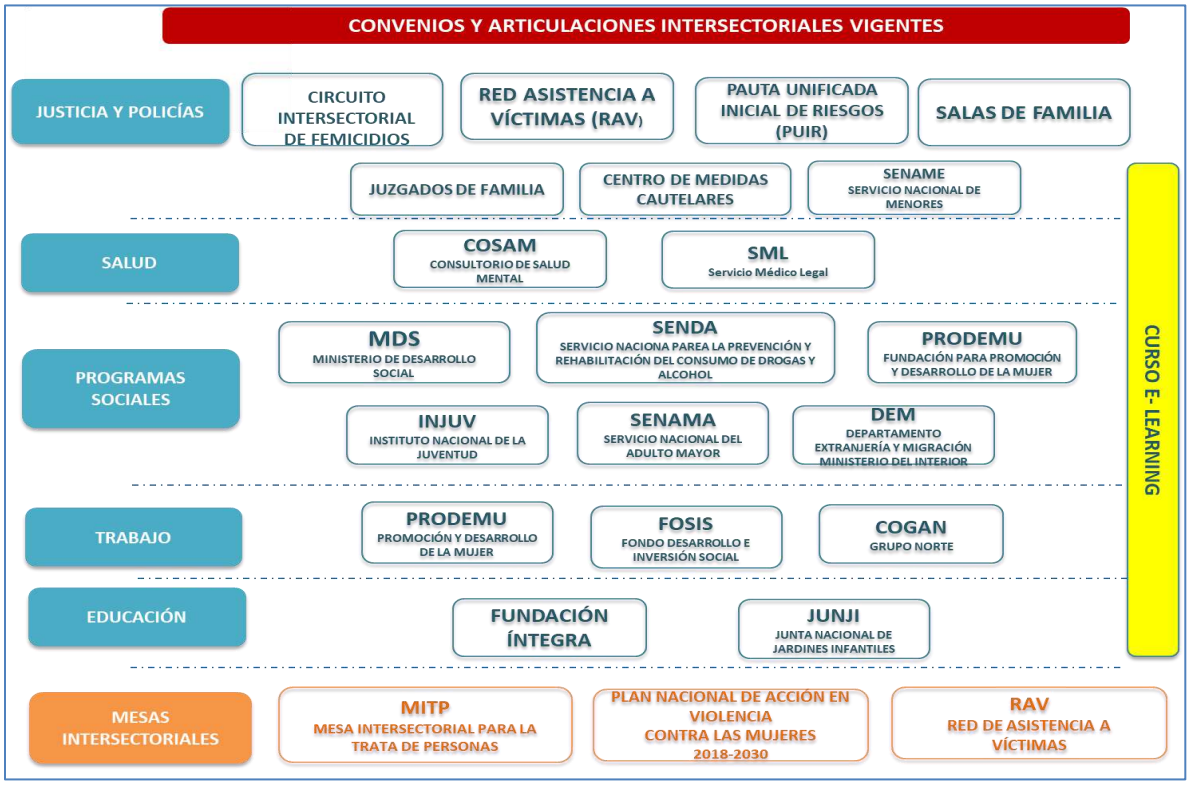
Respecto del último punto, es importante generar una intervención complementaria al proceso de atención en VCM, de aquellas mujeres que se encuentran en proceso de gestación; con hijos/as lactantes y/o hasta los 4 años de edad, para que sean incorporadas al Programa Chile Crece Contigo[15]. Lo anterior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



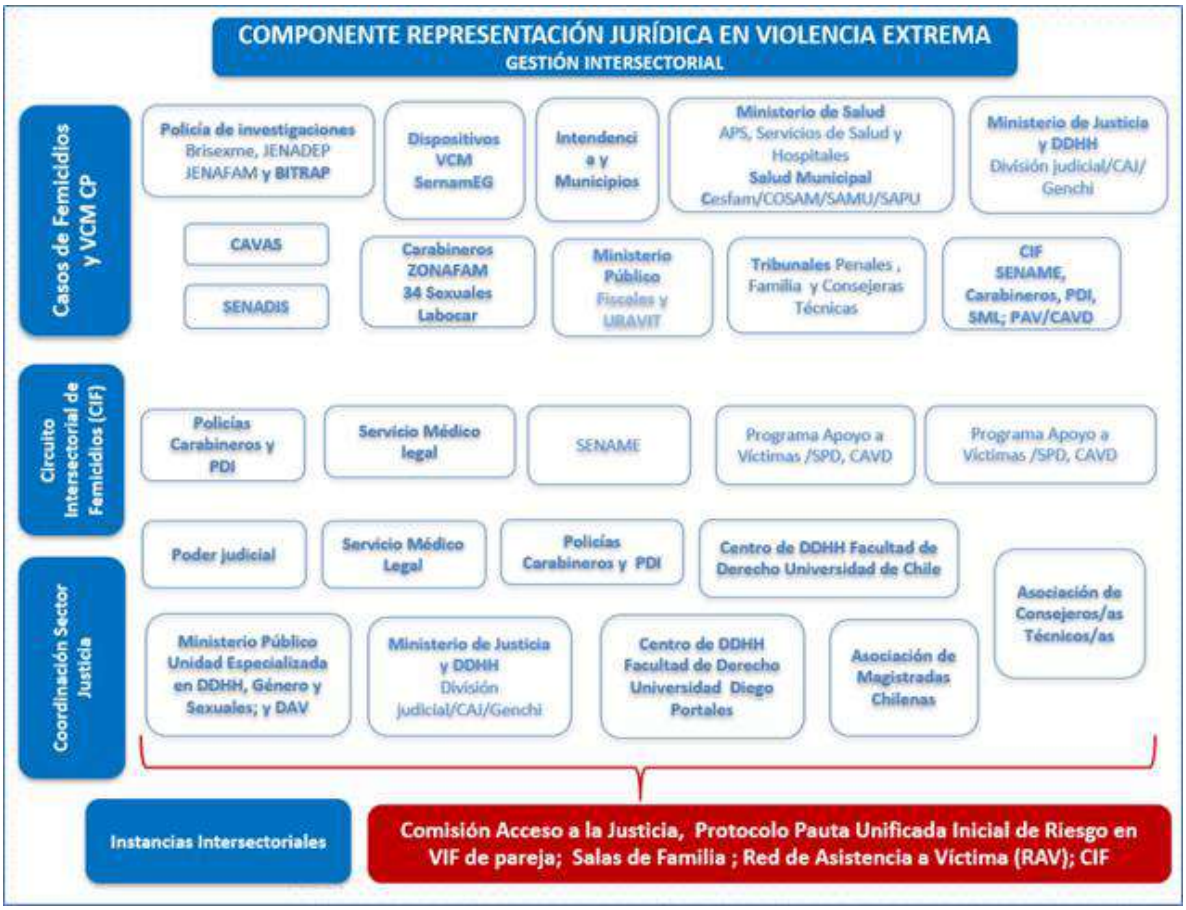
Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2020.

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

[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.

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.

Coordinaciones por Violencia contra las Mujeres en Contexto de Movilización Social

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

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

de atención de las mujeres víctimas de violencia de género en este contexto. Para ello el Programa APR cuenta con un Protocolo de Actuación de la Unidad en VCM para los dispositivos el cual se adjunta en Anexos.

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

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

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

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

Los sectores prioritarios para estos fines son: Justicia (CAJ, SENAME, Tribunales de Familia), Salud (CESFAM o Centros de Salud Familiar, Hospitales, Consultorios, CECOF o Centros Comunitarios de Salud Familiar, COSAM o Centro de Salud Mental, etc.), Educación (Jardines infantiles vía transferencia Municipal si existieren, y salas cuna JUNJI e Integra, establecimientos educacionales, Departamento de Educación Municipal), Ministerio del

Interior y Seguridad Pública (CAVD), Ministerio Público (Fiscalías, URAVIT, CAVI), Policías (PDI, Carabineros), Municipio (Dirección de desarrollo comunitario, Oficina de Vivienda, Departamento Social, OMIL, Registro Social de Hogares, Oficinas de Adultas/os Mayores, Oficina de juventudes, otras existentes y pertinentes) y Organizaciones de la sociedad civil.

En el contexto de la diversidad de mujeres que pueden acceder a los dispositivos del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM, es necesario contar con algunas de las provisiones de la Convención sobre los derechos de las Personas con discapacidad vinculadas con nuestra misión institucional: "Los países que se unen a la convención se comprometen a elaborar y poner en práctica políticas, leyes y medidas administrativas para asegurar los derechos reconocidos en la convención y abolir las leyes, reglamentos, costumbres y prácticas que constituyen discriminación (Art.4), por lo tanto es necesario asegurar la igualdad de derechos y la promoción de la autonomía de mujeres y proteger a niños y niñas con discapacidad.

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

Por lo tanto, en necesario que los dispositivos VCM establezcan las coordinaciones intersectoriales con el Servicio Nacional de Discapacidad, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social en los territorios con el fin de coordinar acciones que promuevan el cambio cultural de los estereotipos de género en la discapacidad considerando el rol, responsabilidad e interés que corresponde a ambos sectores, SERNAMEG y SENADIS.

Las coordinaciones intersectoriales en los territorios debe contemplar la vinculación del dispositivo VCM con las Oficinas de Discapacidad a nivel comunal con el fin de activar beneficios sociales, ayudas técnicas y la tramitación del Subsidio de Discapacidad para

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

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

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

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

3.2. Componente: Protección Residencial para mujeres vulneradas por la Trata de Personas y/o migrantes en situación de explotación.

Dispositivo: Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de personas y/o Migrantes en Situación de Explotación (Casa Trata)

1. Objetivo de intervención

Objetivo General:

Asegurar la protección de las mujeres atendidas mediante una atención residencial temporal y atención psicosociojurídica de calidad, de todas las mujeres mayores de 18 años, con o sin hijas e hijos, en situación de riesgo producto de haber sido vulneradas por la trata de personas, por el delito de trata de personas y para mujeres que por su condición de migrantes se encuentran en condición de explotación[17], favoreciendo su inclusión social en el país.

Objetivos Específicos:

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

1. Garantizar a la mujer y sus hijos o hijas un espacio residencial protegido, asegurando el acceso a derechos básicos (alimentación, habitación, seguridad) desde el momento de su ingreso a la Casa Trata.

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

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

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

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

5. Otorgar representación jurídica en sede penal, velando por la debida protección y acompañamiento durante el proceso[18].

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

Público Objetivo:

Mujeres de 18 años o más y sus hijos/as en situación de riesgo o vulnerabilidad grave, vulneradas por la trata de personas y/o migrantes en situación de explotación.

2. Modelo de Intervención del dispositivo:

Planteamiento y Justificación del Dispositivo.

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

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

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

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

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

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

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

Por último, el hecho que el delito de trata sea cometido por organizaciones criminales, más o menos organizadas, es que la Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la trata de personas y/o migrantes en situación de explotación adquiere especial importancia, toda vez que las mujeres al escapar, ser rescatadas o salirse[19] de la red de trata, deben encontrarse protegidas a fin que los/las tratantes no puedan volver a reclutarlas o a concretar las amenazas realizadas en su contra o en contra de sus familias de origen.

Marco Normativo de la Trata de Personas y Migrantes:

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

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

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

Flujo de intervención

Ejes de la Intervención

La Casa de Acogida Trata tiene como modelo de intervención la de protección y Atención de mujeres en el espacio residencial.

A lo largo del proceso deberá tenerse en cuenta la diversidad de mujeres que pueden ingresar al dispositivo: particularmente mujeres migrantes, rurales, de pueblos indígenas,

que cuenten con discapacidad, LGBTIQ+, entre otras intersecciones[20]. Ello significa incorporar elementos de la cosmovisión de mujeres indígenas, las características de ruralidad que definen modos de vida particulares para las mujeres que habitan esos territorios, los elementos de diversidad cultural que aportan las mujeres migrantes, la diversidad sexual, así como los requerimientos de atención que presentan mujeres con alguna discapacidad.

Las mujeres migrantes presentan un especial factor de vulnerabilidad y entendemos que son aquellas que se desplazan o se han desplazado a través de una frontera internacional o dentro de un país, fuera de su lugar habitual de residencia independientemente de: 1) su situación jurídica; 2) el carácter voluntario o involuntario del desplazamiento; 3) las causas del desplazamiento; o 4) la duración de su estancia[21]. La migración en Chile está regulada por el Decreto Ley N° 1094, de 1975, encontrándose a la fecha un Proyecto de Ley de Migración y Extranjería en el segundo trámite constitucional en el Senado.

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

Por otro lado, debemos entender y aprender del aporte cultural que supone trabajar con mujeres migrantes, considerando en nuestra intervención el crear o fortalecer las redes primarias de las mujeres, contactándolas, por ejemplo, con comunidades de connacionales que puede ser un espacio para favorecer la vinculación con sus pares y de ese modo facilitar la inserción de la mujer, no sólo al dispositivo, sino que apoyar su inclusión social, debiendo en todo caso estudiarse en cada caso, si esto resulta conveniente por posible contacto con las/as tratantes.

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

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

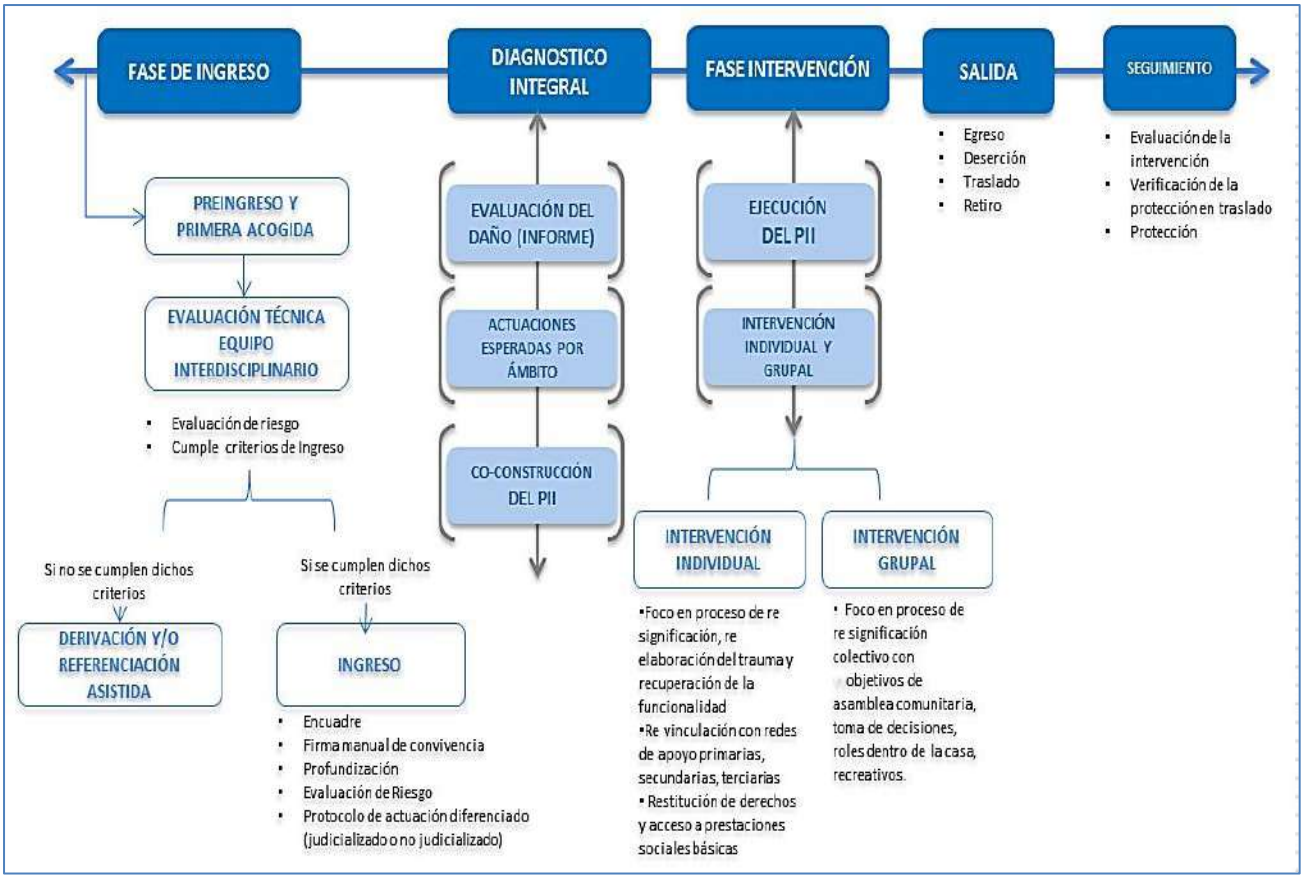
Por otro lado, la presencia de mujeres migrantes en el dispositivo supone un desafío para el equipo el conocer y aprender de otra cultura, desafío que obliga que la intervención tenga necesariamente pertinencia cultural. Por ejemplo, el equipo de la Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la trata y/o migrantes en situación de explotación tendrá el cuidado de incorporar en sus actividades diarias o programadas los eventos especiales de significado político, como lo es la celebración del día de la independencia o religioso de las mujeres en el diseño de su intervención, o en el cotidiano de atención de una mujer migrante, con el propósito de formar vínculo con esa mujer y facilitar de ese modo la intervención con ella.

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

Lo anterior, implica la adecuación de la modalidad de intervención, así como la metodología a utilizar. Asimismo, las gestiones de coordinación intersectorial necesarias para complementar la intervención de la Casa, con la derivación o referenciación a otras instancias presentes en el territorio que sirvan de apoyo, o que proporcionen una respuesta más especializada y con mayor pertinencia que la disponible en este dispositivo.

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

Diagrama Nº 6: Fases de la Intervención en Casa de Acogida Trata



Fuente: Unidad en VCM, SernamEG, 2020.

FASE INGRESO:

Vías de acceso y fuentes de derivación:

Para las mujeres vulneradas por la trata de personas y/o migrantes en situación de explotación, la principal vía de ingreso a la Casa de Acogida Trata será a través del Fiscalía[22], o por conocimiento a través del Protocolo Intersectorial de Atención a Víctimas de Trata de Personas[23]. En caso de que los dispositivos de SernamEG u otras instancias soliciten un ingreso, la Coordinadora de la Casa, la Supervisora Técnica Regional de la Unidad en Violencia contra las Mujeres del SernamEG y la contraparte de la entidad ejecutora, evaluarán el caso y autorizarán el ingreso, para lo cual debe enviarse una breve descripción de los hechos por los cuales ingresa la mujer, las condiciones de salud física y mental, país de origen, edad, tipo de trata y registro de pertenencias.

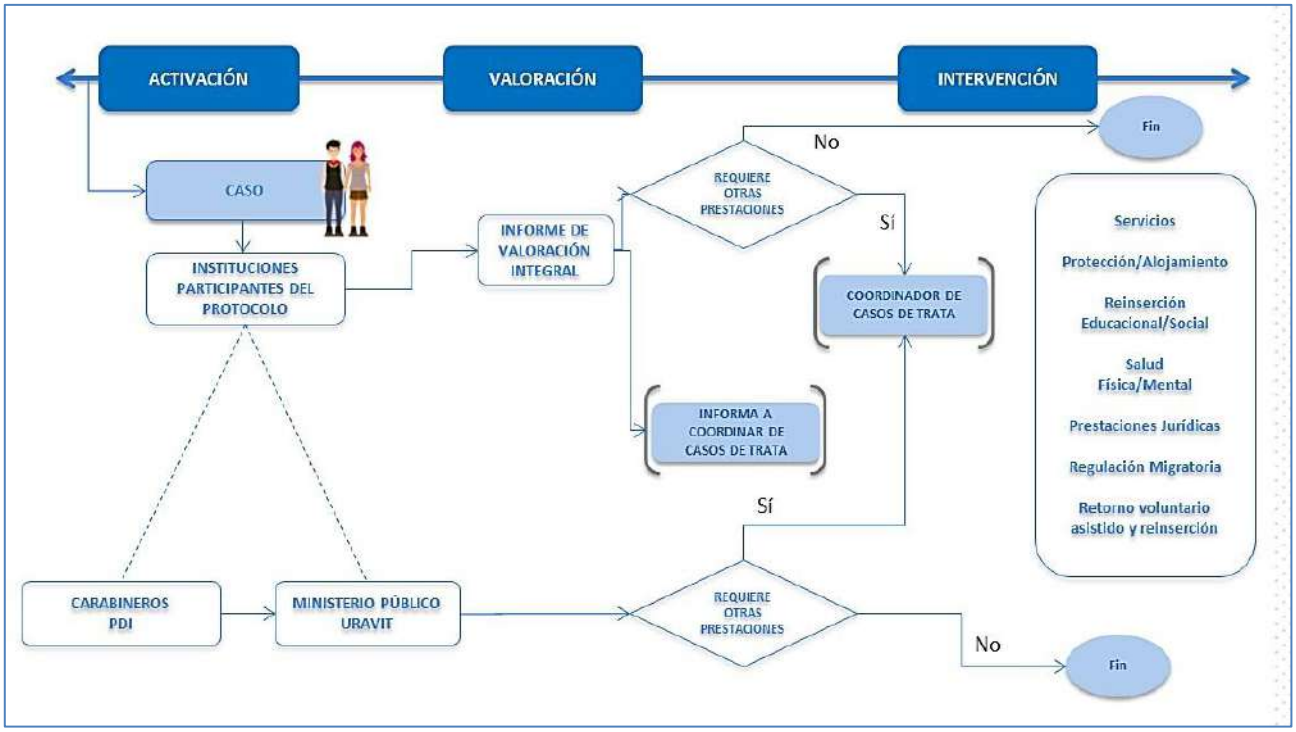
En el caso de las mujeres chilenas, es importante en el momento del ingreso, consultar si la mujer forma parte del Subsistema de "Seguridad y Oportunidades", de ser así se requiere mantener coordinación con la contraparte comunal que está a cargo, para poder apoyar el proceso que la mujer está desarrollando en este programa.

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

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

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

Diagrama Nº 7: Activación, Valoración e Intervención en Casos de Trata



Fuente: Unidad en VCM, SernamEG, 2020, en base a esquema de la Mesa Intersectorial de Trata de Personas.

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

- **Antecedentes de salud**.

Se debe chequear la ficha de salud de la mujer y de sus hijos e hijas, a fin de conocer si alguno/a de ellos/as presenta alguna condición que requiera cuidado especial, se encuentre recibiendo tratamiento médico y administración regular de fármacos, o alguna otra indicación de manejo. Para ello se debe solicitar a la mujer los documentos

que acrediten dicha condición en caso que los tuviera, y señalar por escrito de los antecedentes que se indican en dicha documentación, así como de los antecedentes que la mujer refiera verbalmente.

En caso que la mujer y/o sus hijos/as se encuentren con tratamiento farmacológico, se debe registrar cuáles son los medicamentos que se administran, así como los horarios en que éstos deben ser administrados. Se debe explicar claramente a la mujer, que es ella la responsable de cumplir con la prescripción médica respecto del tipo de medicamentos, la cantidad y la periodicidad con que deben ser ingeridos[24], tanto por la propia mujer, como respecto de sus hijos/as. En este último caso, será la mujer la responsable de procurar la correcta administración del tratamiento que deban seguir sus hijos/as. Lo anterior, se aplicará no solo al tratamiento farmacológico, sino también, a la asistencia regular a controles médicos u otras prestaciones de salud que sean parte del tratamiento indicado por profesional de la salud.

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

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

Todos los antecedentes proporcionados por la mujer deben quedar consignados en su carpeta física, y en la bitácora/libro de novedades de la Casa, se debe señalar si se recibieron documentos que acrediten condición de salud, como ficha de salud. Además,

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

se debe guardar copia de éstos en la carpeta física de la mujer, previa autorización de la misma. Por ejemplo, se podría requerir copia de los antecedentes con fines de apoyar la coordinación para el acceso a prestaciones de salud. En cado de ingresos de mujeres vulneradas por la trata con fines de explotación sexual, debe, si se cuenta con esa información, la evaluación e información de existencia de enfermedades de transmisión sexual y profilaxis. Si al momento de la evaluación surge en ella la existencia de que la mujer fue víctima del delito de violación o si las relaciones sexuales fueron sin protección, debe asegurarse la entrega, si es oportuno, la aplicación de anticoncepción de emergencia.

- **Antecedentes judiciales.**

Se debe procurar toda la información necesaria en relación a la existencia de Medidas Cautelares, en el evento que el ingreso a la Casa de Acogida no haya sido decretado como una de ellas y toda la documentación referente a alguna causa en tribunales. Se debe despejar si la mujer se encuentra imputada por algún delito[25], y activar rápidamente la coordinación con Defensoría Penal Pública a fin de recabar antecedentes y brindar la información que resulte pertinente para la incorporación de perspectiva de género en la defensa de la mujer. Asimismo, se debe explicitar a la mujer que en el evento de tratarse de un delito distinto al que haya cometido estando en situación de trata, en esa circunstancia no es posible patrocinarla por el dispositivo SernamEG, no obstante, lo cual se realizarán todas las gestiones necesarias en orden a cautelar que reciba la asistencia jurídica requerida.

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

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

Sin perjuicio de lo anterior, siempre y cuando se establezca fehacientemente la relación directa entre esas otras materias y la situación de violencia que vivencia la mujer con ocasión de la trata que vive la mujer, se entregará a la mujer asesoría y/o representación jurídica en forma directa a través de abogado/a de la CDAT. Para dirimir la pertinencia de la participación de abogado/a del dispositivo, el equipo técnico de la Casa de Acogida podrá solicitar apoyo técnico al/la Encargada/o Regional en VCM que supervisa el dispositivo.

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

Se debe requerir documento de identificación tanto de la mujer como de sus hijos/as en caso que ingrese con ellos/as. Si no contara con éstos, se debe señalar a la mujer que debe conseguirlos y proporcionar la orientación e información requerida para que pueda gestionar su tramitación. Para ello, la Casa debe coordinar con la/el Coordinador/a del Protocolo de Atención a Víctimas de Trata de personas de la Mesa Intersectorial de Trata de Personas y con el respectivo Consulado, a fin de facilitar la obtención de los documentos de identidad faltantes, favoreciendo de ese modo la obtención de la Visa del artículo 33 bis del D.L 1094 o la visa que corresponda, en el evento de que la causa de la mujer, por ejemplo, no se encuentre judicializada.

Para el caso de mujeres y/o niños/as migrantes, se debe esclarecer si se encuentran o no en situación irregular, caso en que se prestará la orientación e información necesaria para iniciar trámites de regulación de la misma. Se deberá considerar la necesidad de solicitar documentación a través de coordinación intersectorial para la provisión de la documentación necesaria, así como la necesidad de activación del Convenio con el Departamento de Extranjería y Migración[26] y apoyo de Oficina de Protección de Derechos en el caso de los niños/as.

Además, se debe considerar la **diversidad de mujeres que pueden ingresar a las Casas de Acogida**: mujeres rurales, migrantes, pertenecientes a pueblos indígenas,

[26] Del Ministerio del Interior y Seguridad Pública

en situación de discapacidad, LGTBIQ+[27], entre otras intersecciones[28]. Ello significa incorporar elementos de la cosmovisión de mujeres indígenas, las características de ruralidad que definen modos de vida particulares para las mujeres que habitan esos territorios, los elementos de diversidad cultural que aportan las mujeres migrantes, así como los requerimientos de atención que presentan mujeres con alguna situación de discapacidad.

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

Pre-ingreso (3 a 5 días hábiles): Se inicia cuando algún integrante del equipo psicosociojurídico toma contacto con las mujeres en dependencias de la institución derivadora (Fiscalía, PDI, OS-9, otras). Esta fase apunta a realizar una primera acogida, brindar contención y evaluar nivel de riesgo físico y psicosocial[29].

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

[27] Para el caso del Registro de personas trans, en la Ficha Única es posible consignar también el nombre social de la persona.
[28] Remitirse a los enfoques de interculturalidad e interseccionalidad, en los enfoques transversales de estas Orientaciones Técnicas
[29] De gestionarse el pre ingreso durante el fin de semana, el/la integrante de la triada psicosociolegal que se encuentre de turno para casos de emergencia, deberá concurrir al lugar donde se encuentre la mujer y de acceder ésta a la atención, también acompañarla en el traslado a la casa.

Evaluación Técnica Interdisciplinaria: En esta subfase se evaluará la pertinencia del ingreso de las mujeres a la Casa en función de la gravedad de la violencia[30] y el riesgo, que debe ser grave/vital[31], despejando si corresponde o no a un caso de trata de personas en cualquiera de las formas y/o de mujeres migrantes en situación de explotación. En caso de no proceder el ingreso de las mujeres, se emitirá un informe explicitando los resultados de la evaluación de riesgo y realizando una referenciación y/o derivación asistida a la red institucional presente en el territorio. Asimismo, se informará esta decisión a la Dirección Regional de SernamEG que corresponda.

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

- No exista voluntad para el ingreso al dispositivo[32].
- Exista diagnóstico de salud mental que indique un cuadro clínico que interfiera de forma grave con la intervención y convivencia[33].
- Presente consumo problemático de drogas y/o alcohol no compensado.
- Haya sido retirada de la misma Casa de Acogida Trata[34].
- Haya sido derivada por parte de Tribunales u otras instituciones como medidas de protección hacia los hijos/as y no por los criterios de ingreso definidos por SernamEG[35].

[30] Incluye la violencia física, psicológica, económica y sexual.
[31] Sin perjuicio que la mujer cuente con evaluación de riesgo realizada por la institución que deriva, el equipo psicosociojurídico debe practicarla para confirmar el ingreso al dispositivo.

[32] La Casa de Acogida es concebida como espacio de residencia voluntario, por tanto, bajo ninguna circunstancia el equipo o cualquier otra institución podrá obligar a una mujer a ingresar o permanecer en ella.
[33] Trastornos psicóticos, Trastorno antisocial, Trastorno o rasgo de tipo psicopático, Trastorno bipolar no compensado y Trastorno de la personalidad límite.

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

[35] Cualquier excepción debe ser autorizada por la Dirección Regional de SernamEG, previa consulta técnica al Nivel Nacional. Se ha de tener presente que los criterios antes mencionados,

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

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

En el evento de que una mujer víctima de trata o migrante en situación de explotación se encuentre en otra Casa de Acogida:

En caso de advertir que una mujer ingresada a un dispositivo Casa de Acogida es víctima de trata de personas o es una migrante en situación de explotación, lo primero que dicho dispositivo debe hacer es comunicar a la Dirección Regional de este hecho.

La Dirección Regional debe informar inmediatamente a la Unidad en Violencia contra las Mujeres del Nivel Nacional, a fin de establecer las coordinaciones necesarias, especialmente, la del contacto del equipo del dispositivo con el equipo profesional de la Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la trata y/o migrantes en situación de explotación[36], a fin de entregar herramientas técnicas que permita el adecuado abordaje a la problemática que presenta la mujer. Este contacto se hará por el medio más idóneo, sugiriéndose se realice por videollamada y en que esté presente la/el

aluden a: Riesgo Grave o Vital y condición de vulnerabilidad grave producto de la situación de trata o explotación.

[36] En adelante Casa Trata

Encargada/o Regional de VCM. Una vez realizado este contacto, el equipo del dispositivo debe seguir interviniendo con los elementos entregados en la videollamada. En caso de presentar cualquier duda o consulta, éstas se deben dirigir al equipo profesional de la Casa Trata a fin de solicitar el requerido apoyo.

En estos casos, serán los/as abogados/as de Femicidios y Violencia Extrema (LVE)[37] quienes asumirán la representación judicial de las mujeres si ellas desean ejercer acción penal. Las coordinaciones en este tema, entonces, se harán con dichos profesionales sin que la Casa Trata intervenga más.

En el evento de que la mujer sea trasladada a la Casa Trata en Santiago, lo/as abogados/as de LVE seguirán tramitando las causas en las respectivas regiones. Sin perjuicio de lo anterior, el/la abogado/a de esa Casa deberá estar al tanto del estado de la de la causa a fin de poder entregar la respectiva información a la mujer que así lo requiera. Ahora, si la mujer permanece en una Casa de Acogida distinta a la de Trata, el/la abogado/a de la Línea de Violencia Extrema debe estar al tanto del proceso de intervención de la mujer en la Casa, conociendo su estado emocional a fin de coordinar con Fiscalía la participación de la mujer en diligencias propias de la investigación.

Caso en que una mujer víctima de trata o migrante en situación de explotación consulte en un Centro de la Mujer o en un Centro de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual (CVS):

En caso de que una mujer que consulta en un Centro de la Mujer o CVS, se sospeche que es una víctima de trata de personas o es una migrante en situación de explotación, deben realizarse gestiones diferenciadas, según sea el caso.

-Si es una mujer víctima del delito de trata de personas, debe informarse al/la Encargado/a Regional en VCM, quien a su vez debe comunicar de esta situación a Unidad en Violencia contra las Mujeres del Nivel Nacional. Lo anterior, pues debe coordinarse la protección inmediata de la mujer atendida la existencia de riesgo para

[37] Existe un/a profesional de Línea de Violencia Extrema en cada región del país

su seguridad. La trata de personas es un delito de gran alcance, pues son organizaciones más o menos organizadas las que captan, trasladan y explotan a las mujeres. Esto hace que al momento del escape o del rescate de una mujer de la situación de trata de personas, se origine un riesgo inminente para su seguridad, pues en este delito se comercia con seres humanos, por lo que a juicio de los explotadores y/o tratantes lo que se perdió fue la inversión que se hizo en esa mujer, afectando económicamente a la organización criminal la que desplegará todos sus esfuerzos para intentar recaptarla.

-Si, por el contrario, es una mujer en situación de explotación o que presenta factores que den cuenta que puede ser explotada, esa mujer debe ingresar a la Casa Trata. Si ello no fuere posible, por encontrarse en una región distinta a la de ubicación de la Casa o porque la mujer no desea ingresar, se debe adoptar la decisión de su ingreso a una Casa de Acogida. En este caso, se debe informar al/la Encargada/o Regional quien, a su vez, informará a la Unidad en Violencia contra la Mujer del Nivel Nacional de esta situación.

Luego, se debe operar igual que en el caso anterior: coordinar contacto entre los equipos a fin de que las/os profesionales de la Casa Trata puedan entregar herramientas técnicas para la intervención con la mujer al equipo de la Casa de Acogida.

En ambos casos, lo primero que hay que visualizar es el **RIESGO**[38]en que se encuentra la mujer, quien necesita protección inmediata, ésta se entrega a través de la Casa Trata, para el caso que no sea posible, se otorgará a través de una Casa de Acogida, en cuyo caso el criterio de ingreso es la existencia de voluntad de la mujer y la existencia de riesgo para la seguridad de la misma. No se ingresa a ninguna mujer si ésta no manifiesta su voluntad en forma explícita de hacerlo. Es trabajo del equipo profesional ayudar a la mujer a ver el riesgo en que se encuentra.

[38] Para evaluar el riesgo en casos de trata se deben valorar si la mujer escapó o fue rescatada de la red de trata, si conoce a los/as tratantes, si lo/as tratantes conocen a su familia de origen, si tiene redes de apoyo en el país, si efectuó o no la denuncia (si hay denuncia, hay más riesgo), entre otros factores.

Cuando una mujer ha sido rescatada, o ha escapado de la red de trata en la que se encontraba inmersa, nacen riesgos para su integridad física y psíquica, ya que los/as tratantes intentarán, en muchas ocasiones, recaptar a la mujer, cumplir sus promesas de atentar contra la vida de la mujer o sus familiares cercanos, riesgo que la víctima se autolesione y de adicciones al alcohol y las drogas.

Todos los riesgos deben ser visualizados por la Casa de Acogida, Centro de la Mujer o CVS, y pueden ser compartidos con Fiscalía – en el evento que la mujer haya denunciado los hechos- a fin de que conozca los mismos y evitar, de ese modo, la victimización secundaria de la misma.

Por ello, el análisis de los riesgos debe estar orientado a conocer los siguientes supuestos:

1. Lugar de captación.
2. Vínculo con los/as tratantes.
3. Si lo/as tratantes conocen a la familia de la mujer.
4. Si han existido amenazas hacia la familia o la mujer de parte de lo/as tratantes.
5. Si tiene red de apoyo.
6. Si está en un país donde habla el idioma nativo.
7. Si ha hecho denuncia.
8. Si conoce más integrantes de la red de trata, y
9. Ruta empleada para llegar al país de destino.

Todos estos aspectos son relevantes para valorar si la mujer está en grave riesgo de ser recaptada por lo/as tratantes o de tener represalias de parte de lo/as mismos/as.

No debemos obviar el hecho que el riesgo aumenta cuando una mujer ha denunciado o ha colaborado con las autoridades en la desarticulación de la red de trata, por lo que las medidas de protección deben ser inmediatas, como es el ingreso de la mujer a la Casa Trata. En caso de encontrarse en regiones, se coordina el ingreso a una CDA para luego ser trasladada a la Casa Trata.

En síntesis, es análisis del riesgo a que se puede enfrentar una mujer al momento de salir de la red, es fundamental para entregar la debida asistencia y protección de sus derechos fundamentales.

Atendiendo a que el riesgo es dinámico, su proceso de análisis de riesgo debe ser continuo y debe estar presenta durante toda la intervención, incluyendo el deseo y momento de materialización de retorno y de reintegración a la sociedad.

Consideraciones para la Elaboración del Plan de Seguridad

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

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

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

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

Es importante también considerar en el plan de seguridad, la *salud mental de la mujer*, a propósito del daño psicosocial que ha generado la vivencia de violencia sexual, respecto a sintomatología que pudiese presentar asociada a ideación, planeación o intento suicida, frente a lo cual el equipo deberá desplegar las acciones y coordinaciones con la red de salud y/o familiar en protección de la mujer.

Cabe señalar que, en particular, respecto de las necesidades de atención de las mujeres sordas que viven o han vivido violencia, y que sean atendidas en la oferta de dispositivos SernamEG, a partir de diciembre de 2020 se implementará un dispositivo en fase de pilotaje, que brindará servicios complementarios para la intervención, a través de asistencia en lengua de señas chilena.[39]

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

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

- **Derivaciones Judicializadas**: Corresponde a derivaciones realizadas desde Ministerio Público (Fiscalía, URAVIT), Policías y CAVD (Centros de Atención a Víctimas de delitos Violentos), o a través del Protocolo de Atención a Víctimas de Trata de Personas. Se debe favorecer un abordaje interdisciplinario desde el momento del ingreso, acorde a las necesidades y requerimientos de las mujeres (permanencia o no en el país, situación migratoria, atención en salud, entre otros).

- **Derivaciones No Judicializadas**: Entendiéndose éstas como detecciones realizadas por el equipo profesional del proyecto y derivaciones realizadas por ONGs vinculadas al tema, redes de salud, otros dispositivos del SernamEG (tales como Centros de la Mujer, Casas de Acogida, Centros de Atención y Reparación para víctimas/sobrevivientes de violencia sexual –CVS- y de la Línea

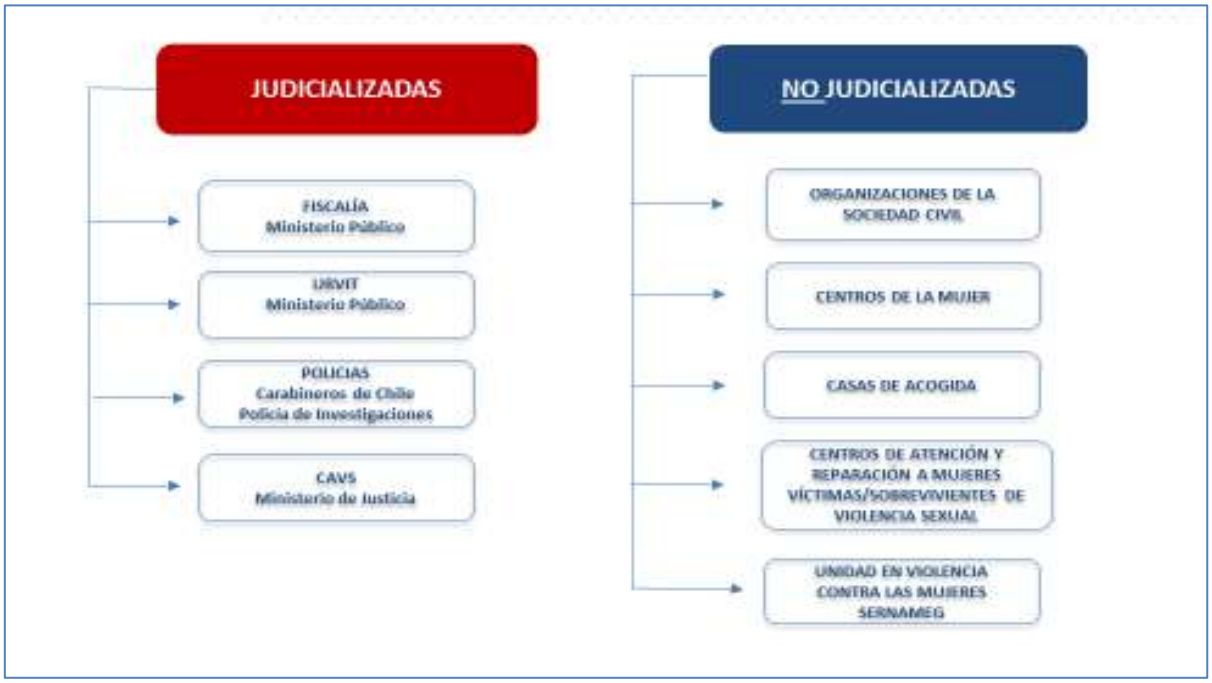
[39] Si existiera situaciones excepcionales en que se requiera ingresar a una mujer que requiera asistencia, se deberá evaluar en conjunto con el nivel nacional, la posibilidad de proceder con ese ingreso, de acuerdo a las condiciones disponibles para brindar asistencia especializada.

de Violencia Extrema), otros agentes de la sociedad civil o a través del Protocolo de Atención a Víctimas de Trata de Personas.

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

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

Diagrama Nº 8: Vías de Ingreso a la Casa de Acogida de Trata



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2020

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

Diagrama Nº 9: Derivaciones a la Casa de Acogida Trata



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2020

FASE DIAGNÓSTICA INTEGRAL:

Su objetivo es evaluar el nivel de daño psicosocial y conocer los recursos y características de las mujeres y su contexto, que permita definir el Plan de Intervención Individual[40] y la elaboración de informes que aporten al proceso de restitución de derechos. En el caso de los hijos e hijas, serán necesarias estrategias de articulación de redes ligadas a temas de infancia, que permitan cubrir necesidades de atención psicológica, jurídica, social y médica pertinentes y especializadas, garantizando al mismo tiempo a sus madres, el ejercicio de sus derechos.

[40] Plan de Intervención Individual, en adelante PII

Debe integrarse en esta fase una evaluación sociolaboral, así como las intervenciones que apunten a configurar, recuperar y/o establecer un proyecto laboral para su futuro desarrollo. Junto con ello, se procurará entregar herramientas teóricas y prácticas para fortalecer competencias personales, sociales, comunicacionales y técnicas que faciliten la inserción laboral de las mujeres[41].

Acciones esperadas por ámbito de intervención:

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

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

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

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

FASE DE INTERVENCIÓN:

Esta fase considera la ejecución del PII que ha sido co-construido con las mujeres, en base al diagnóstico.
Comprende la atención psicológica, social, educativa y jurídica a las mujeres que se encuentran en la Casa de Acogida Trata, y como se trata de una intervención integral, las acciones de una y otra área se encuentran íntimamente relacionadas y resultan complementarias.

Se aborda en dos modalidades:

Intervención individual: Considera la atención psicosociojurídica con foco en la protección de las mujeres vulneradas por la trata o explotación. Se centra en la dimensión subjetiva de la violencia de género experimentada por las mujeres y que afecta las distintas esferas de su vida, incluyendo la experiencia de violencia institucional en relación a las dificultades que obstaculizan el acceso a la justicia y servicios de asistencia. Al tratarse de un dispositivo focalizado en la protección de las mujeres, apunta a incrementar la conciencia de riesgos, la revisión de las relaciones establecidas con otros significativos; la estabilización emocional de la mujer, la exploración y fortalecimiento de factores protectores a nivel personal y relacional. Asimismo, se espera profundizar en la experiencia de desarraigo cultural que experimenta las mujeres y la vinculación con sus hijos/as, familiares y amigos/as del país de origen.
Esta modalidad de atención tiene además la función de crear, restituir y/o fortalecer tanto las redes primarias como secundarias. Además de detectar necesidades y realizar derivación a programas (salud, vivienda, educación) a fin de que las mujeres accedan a prestaciones sociales básicas para la satisfacción de sus necesidades.

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

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

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

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

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

d. Representar ante el Departamento de Extranjería y Migración[42] del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Consulados, Embajadas, Ministerios y Organismos Internacionales a las mujeres en el proceso administrativo referente a su regularización migratoria y las distintas necesidades que en este aspecto se vayan generando (reunificación familiar, retorno a su país de origen, etc.).

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

[42] Departamento de Extranjería y Migración (DEM)

f. Representación en conflictos laborales en casos que evidencien vulneraciones y requieran presentar una denuncia a la Inspección del Trabajo por violación a sus derechos[43].

Privilegio de pobreza en la Atención Jurídica

Es necesario que los equipos técnicos de Casas de Acogida, tengan en cuenta el beneficio de privilegio de pobreza de las mujeres atendidas, el cual debe ser utilizado en las actuaciones judiciales para poder prevenir que éstas incurran en costas en este ámbito, toda vez que nos encontramos frente a presentaciones que tienen el sentido de justicia restaurativa.
El privilegio de pobreza se encuentra regulado en los artículos 129 a 137 del Código de Procedimiento Civil y en los artículos 591 a 602 del Código Orgánico de Tribunales.

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

[43] La representación y acompañamiento se materializará hasta la instancia de conciliación en la Inspección del Trabajo, en caso de no concretarse un acuerdo, la representación será derivada a la Defensoría Laboral u otras instancias para representación ante los Tribunales Laborales, sin perjuicio que en todo momento las mujeres tendrán derecho a clarificar sus dudas relacionadas con el proceso laboral con el/la profesional abogado/a de la casa.

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

El certificado que lo acredita se debe acompañar en todas y cada una de las causas, que patrocine un/a abogado/da que represente intereses de una mujer atendida por la Casa Trata, tanto en la presentación de querellas como en las demandas, se debe incorporar una cláusula específica que invoque el privilegio de pobreza.

Tener presente que en aquellas causas iniciadas por abogados/as particulares que renuncien o les sea revocado el Patrocinio y Poder, así como también en aquellas que se inician por denuncia y se asume Patrocinio y Poder en audiencia, se debe tener especial cuidado de hacer presente al Tribunal que la representación de la mujer, se realiza conforme al mandato legal del artículo 20 de la Ley Nº 20.066 en los casos pertinentes y a la cláusula que establece el Privilegio de Pobreza en el artículo 600 del COT.
El documento se debe acompañar siempre al momento de la primera actuación en juicio, ya que posterior a la condena no se puede eximir del pago de costas. No obstante, la posibilidad de interponer un recurso de apelación acompañando el privilegio en el mismo escrito. También se puede presentar por medio de un incidente en la liquidación de las costas, lo que no asegura ser eximido del pago.

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

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

Tanto la perspectiva de género como el concepto de sanación a través de la justicia debe estar siempre presente en todas y cada una de las acciones judiciales, mirando nuestro quehacer en el ámbito legal como parte fundamental en la resignificación de la historia de violencia y vulneraciones producto de la trata de personas y otras vulneraciones previas en su ciclo vital, en la vida de las mujeres que son atendidas por profesionales del equipo de la Casa Trata.

Evacuación de Informes en la Atención Jurídica

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

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

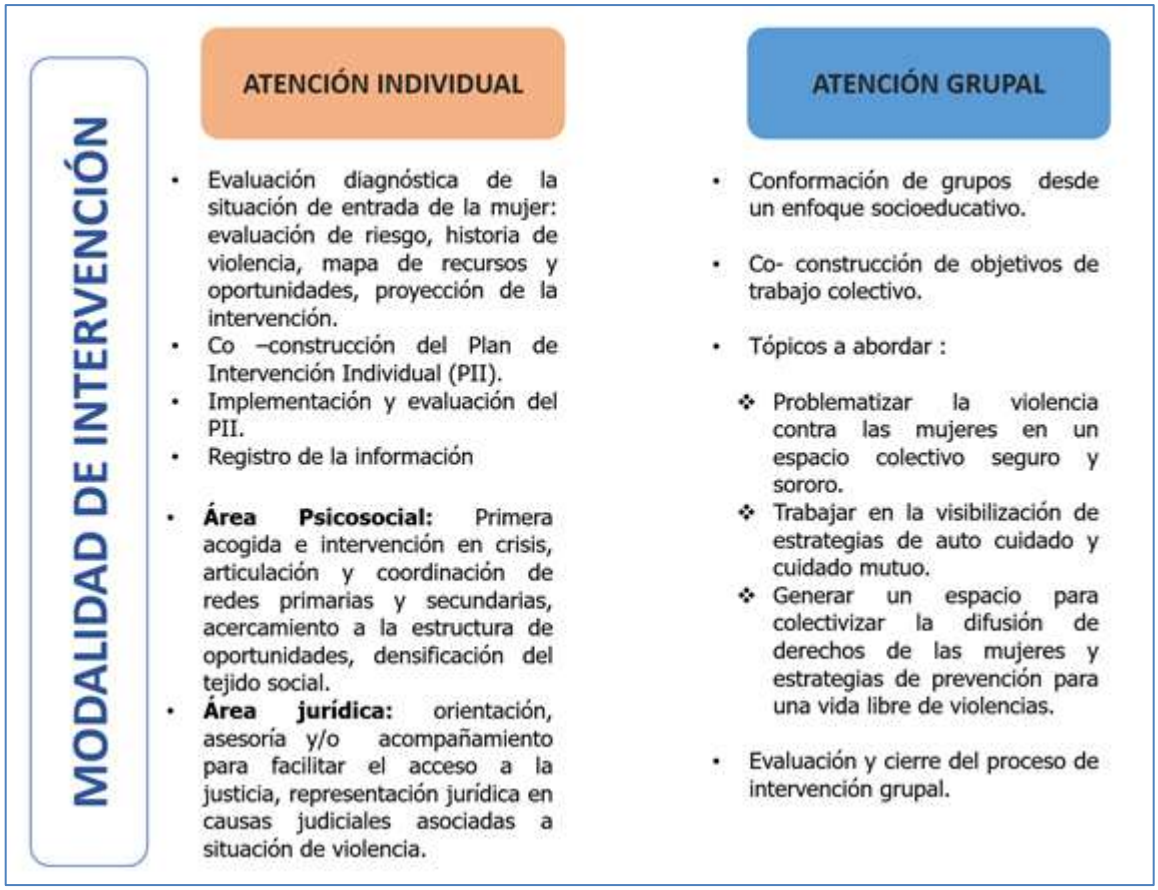
En el ámbito laboral, para el desarrollo de la habilitación laboral es fundamental la articulación con programas como Mujeres Jefas de Hogar y otras iniciativas que se puedan implementar a través del Área Mujer y Trabajo de SernamEG en conjunto con

municipios, así como la gestión de oportunidades de programas e iniciativas a través de fundaciones y organismos empresariales que canalizan becas sociales de capacitación y apoyos para el fomento del emprendimiento económico de mujeres. Dicha articulación contempla actividades como talleres de habilitación y competencias laborales, capacitación técnica en oficios para trabajo dependiente o desarrollo de emprendimientos económicos, talleres de habilidades emprendedoras y de gestión de negocios, acompañamiento y seguimiento a la inserción laboral, entre otras.

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

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

Diagrama Nº 10: Modalidad de intervención Casa de Acogida Trata



Fuente: Unidad VCM SernamEG, 2020.

Intervención con Niñas y Niños

En caso de que una mujer ingrese con sus hijos(as), el PII de las mujeres debe complementarse con la intervención de los/as hijos/as[44] ingresados/as a la CDAT, resguardando que ésta se enmarque desde un enfoque de género.

En primer término, es preciso visibilizar que los hijos e hijas de mujeres víctimas de la trata de personas, son también víctimas de violencia de género, bien sea porque son parte del sistema relacional en que el ejercicio de la violencia contra las mujeres ha sido naturalizado como parte de las pautas de crianza, porque además han sido directamente víctimas de maltrato y/o abuso por parte de quien ejerce violencia contra la madre, o porque ha sido la propia madre quien ha ejercido violencia en su contra[45]. Es importante hacer estas distinciones, pues a partir de ellas se deberá implementar las acciones que resulten más pertinentes como parte de la intervención con NNA[46].

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

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

---

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

[45]38 como señala McLeod (2004) en *Una Mirada hacia los hijos e hijas expuestos a situaciones de Violencia de Género*. *Orientaciones para la intervención desde los Servicios Sociales en Aragón*: "niños y niñas pueden sufrir los efectos de la exposición a la violencia de género, y a la vez pueden sufrir otra categoría de abusos por parte del agresor".

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

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

Respecto al diagnóstico si en la fase inicial, se sospecha o se conocen antecedentes de maltrato y/o abuso por parte de quien ejerce violencia y que motivó el ingreso a la Casa, corresponderá realizar una derivación a algún proyecto especializado de la red SENAME, y/o coordinarse con la red, especialmente con OPD. Esto, a fin de articular las medidas de protección que sean necesarias, analizando en conjunto con los otros actores relevantes en materia de infancia presentes en el territorio, la pertinencia y/o necesidad de judicializar el caso. En este sentido, es importante señalar que la institución que se haga cargo de realizar una denuncia de la situación siempre deberá ser quien se encuentre en la mejor posición para hacerlo. Esto quiere decir que se deberá levantar una mirada técnica interinstitucional que logre integrar los elementos del contexto más amplio implicados en la violencia de género, para no fragmentar la intervención en función de NNA, por una parte, y mujeres por otra, entendiendo que no se trata de responder a intereses excluyentes sino más bien colaborar en pro de la mejor atención para las mujeres y sus hijos/as. Asimismo, se debe tener presente que la ocurrencia de situaciones de vulneración de derechos en contra de NNA que se presenten mientras se encuentren en el dispositivo, y que constituyan delito, deberán ser puestas en conocimiento del sistema judicial[47].

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

La intervención con NNA estará a cargo de la Psicóloga[48] con apoyo de las Educadoras, y la Trabajadora Social. En este sentido resulta necesario intervenir en al menos dos niveles: respecto de los efectos de la violencia sobre las diferentes dimensiones de su desarrollo, así como respecto de cómo la violencia ha interferido en la dinámica relacional establecida entre madre e hijos/as.

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

Respecto de los efectos de la violencia de género sobre el vínculo madre-hijo/a, es importante relevar que en este contexto se ha instalado en mayor o menor grado, la naturalización de pautas de dominación y abuso de poder por parte de quienes han ejercido violencia en contra de la madre. En este contexto, se han visto afectadas seriamente las capacidades de satisfacción de las necesidades de protección y seguridad de NNA. En este sentido, la intervención buscará apoyar a las mujeres a

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

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

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

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

En el ámbito de intervención jurídica, y respecto de las acciones judiciales que deben activarse en caso de detectarse situaciones de maltrato constitutivas de delito, se debe tener presente que como lo estipula la Ley Nº 19.927, los hechos de maltrato infantil constitutivo de delito corresponden a[49]:

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

Y que los criterios médicos- legales consideran:

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

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

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

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

- Derivaciones y coordinaciones con Corporación de Asistencia Judicial (CAJ), en materias de familia[50] relativas a régimen de relación directa y regular, derecho de alimentos, cuidados personales, y con OPD, en cuanto a medidas de protección por vulneración de derechos.
- En aquellos casos en los que el equipo detecte una grave vulneración de derechos y maltrato hacia niños y niñas en la Casa de Acogida, deberá poner en conocimiento del organismo competente la situación.
- Deberán primero comunicar a la madre que frente a la grave vulneración[51] de los/las
  hijos/hijas el equipo deberá iniciar los procedimientos legales y derivaciones correspondientes, resignificando este proceso como una posibilidad de apoyo para mejorar las relaciones que ha establecido con sus hijos/as y fortalecer sus competencias bien tratantes en materia de crianza, promoviendo con ello la no reproducción de estereotipos y roles de género tradicionales que propicien la inequidad.

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

- Evaluar si se trata de un caso de negligencia o pautas de crianza, que puedan ser trabajadas a través de la intervención con las mujeres en habilidades marentales y roles de cuidado de sí misma y sus hijos e hijas, tal como se propone en el punto anterior: "Intervención psicosocial madre-hijo e hija".

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

- Evaluar posibilidad de derivar a OPD y actuar coordinadamente, para reforzar la intervención con las mujeres. Asimismo, coordinar con los COSAM y CESFAM de la comuna para garantizar la atención de los niños y las niñas;
- Brindar todos los recursos que estén en las posibilidades del equipo de la CDAT para la realización de gestiones con las mujeres y emisión de informes, ya sean para ellas o para sus hijos e hijas.

Corresponderá solicitar a la Policía la interposición de una denuncia por presunta desgracia toda vez que:

a) Una mujer que ha informado que se ausentará de la Casa de Acogida y que el día señalado para su retorno no se presenta, desconociéndose su paradero.
b) Que además de no presentarse, no establece comunicación con equipo de la Casa, ni responde a los intentos de comunicación por parte del equipo;
c) Que no se obtiene respuesta satisfactoria al establecer contacto con familiares, amigos/as u otros que la mujer haya señalado como personas a contactar en caso de emergencia;
d) Pese a que la Policía considera que el plazo sujeto a la presentación de la denuncia debe contemplar 48 horas, la denuncia será interpuesta por las Coordinadora de la Casa de Acogida, (o quien la reemplace en caso de no encontrarse en funciones) transcurridos 12 horas de cumplido el plazo en que se debía producir el retorno de la mujer y sus hijos e hijas;
e) Sin perjuicio que el plazo señalado se procederá a presentar la denuncia por resunta desgracia, paralelamente se deberán establecer todas las coordinaciones que sean pertinentes para el resguardo da la mujer y/o sus hijos e hijas, entre otras, dar aviso a Fiscalía, así como establecer contacto con los proyectos de SENAME a los que se encuentren ingresados/as los/as hijos/as de la mujer, que eventualmente pudieran tener acceso a otras fuentes de contacto para conocer su paradero, a fin de verificar que la mujer y sus hijos/as se encuentran fuera de peligro;

f) Se deberá informar de la situación ocurrida, y de las gestiones realizadas a la Encargada Regional respectiva, quien, a su vez, realizará reporte al Nivel Nacional, una vez haya tomado conocimiento de esta situación;

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

Gestión de redes con fines de intervención

Es importante considerar como intervención complementaria, al proceso de atención en VCM, de aquellas mujeres que se encuentran en proceso de gestación; con hijos/as lactantes y/o hasta los 4 años de edad, con el Programa Chile Crece Contigo, activar las prestaciones que atiendan necesidades y apoyen el desarrollo en cada etapa tanto del embarazo, como del proceso de crecimiento de niños/as. Este programa es parte del Sistema de Protección Social cuya misión es acompañar, proteger y apoyar a niños, niñas y sus familias para que crezcan y se desarrollen de forma inclusiva y en un espacio que acoja sus necesidades particulares en cada una de las etapas de su desarrollo.

Lineamientos para resguardar la Calidad de la Intervención en dispositivos residenciales

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Promover la igualdad de derechos en la esfera de la educación, considerando acceso a programas de estudios, eliminando conceptos estereotipados de los papeles masculino y femenino en el trabajo socioeducativo que se realiza en la Casa de Acogida, y gestionar entrega de material informativo específico sobre salud y bienestar familiar.[57]

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

- Considerar que las mujeres pertenecientes a pueblos indígenas gocen de los derechos humanos y libertades fundamentales sin obstáculos y discriminación, reconociendo y protegiendo sus valores y prácticas sociales, culturales, religiosas y espirituales propios, tomado en cuenta los problemas que atraviesan tanto colectiva como individualmente[58].

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

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

Tener en cuenta la situación de vulnerabilidad respecto de la violencia que pueden sufrir las mujeres en razón de su pertenencia a pueblos indígenas, ser migrante,

[57] Artículo 10, ídem.
[58] Artículo 5, Convenio 169 sobre Pueblo Indígenas y Tribales. Conferencia Gral. De la OIT en su septuagésima sexta reunión.1989.

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

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

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

FASE SALIDA:

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

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

- **Evaluación a la Salida**

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

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

Cada criterio se debe evaluar según los siguientes parámetros:

Tabla Nº2: Criterios de Evaluación del proceso de Intervención

Criterios a considerar para	Logrado	Medianamente	No Logrado

evaluar proceso de intervención		Logrado	
Criterio 1: Se observa disminución de los niveles de riesgo y violencia presentados al ingreso.	La evaluación de riesgo a la salida indica que han disminuido de manera sustantiva en relación al ingreso (Riesgo inicial o medio) por lo que es posible que la mujer salga del dispositivo. La mujer cuenta con un lugar de residencia a su salida en condiciones de seguridad.	La evaluación de riesgo a la salida indica que éste ha disminuido de forma moderada en relación al ingreso (Riesgo medio), por lo que la salida de la mujer del dispositivo deberá evaluarse en función de la activación efectiva de otras medidas de protección complementarias. La mujer cuenta con un lugar de residencia a su salida en condiciones de seguridad.	La evaluación de riesgo a la salida indica que éste es de carácter grave y/o vital (mantiene riesgo detectado al inicio). No se vislumbran alternativas de residencia alternativas a la permanencia en el dispositivo, o bien, las alternativas disponibles implican que la mujer se exponga a la persona que ejerce violencia. (habita el mismo entorno comunitario, frecuenta los mismos espacios, la persona que ejerce violencia se encuentra en conocimiento de su ubicación). No se recomienda su salida del dispositivo.

Criterio 2: Se observa una disminución o alivio sintomático de los síntomas depresivos, ansiosos u otros asociados a la violencia vivida, presentados al ingreso.	De la apreciación clínica de la mujer, se observa mejora en la presentación de sintomatología y existe un correlato en la apreciación subjetiva que la mujer realiza respecto de percepción de mejora.	La observación clínica de la mujer indica que aún se presenta sintomatología, pero su impacto no interfiere de manera significativa en la percepción de bienestar de la mujer y el correlato de lo observado por parte del equipo técnico.	De la apreciación clínica no se observa mejora sustantiva respecto de la presentación inicial de sintomatología. No existe percepción de mejora subjetiva por parte de la mujer. Inclusive podría indicar que se siente peor.
Criterio 3: La mujer aumenta su conciencia de riesgo y gravedad de la violencia vividas.	La mujer identifica que la violencia vivida que motivó su ingreso al dispositivo existía factores asociados a riesgo grave y/o vital, por lo que confirma la pertinencia de haber ingresado a un sistema residencial para su protección. Junto con ello, logra identificar factores de riesgo asociados que le permiten elaborar un plan de seguridad	La mujer comprende la pertinencia de su ingreso a sistema residencial para su protección, y visualiza algunos factores de riesgo que podrían incrementar su situación de riesgo en un nivel básico, o al menos aquellos que son indicadores de riesgo alto y/o vital.	La mujer no logra visualizar el riesgo en que se encuentra, producto de la violencia vivida. Mantiene su relación con la persona que ejerce violencia o se mantiene vinculada a personas o espacios que podrían facilitar este contacto.

	para su protección.		
Criterio 4: Fortalecimiento de las redes sociales de apoyo. La mujer cuenta con redes primarias y/o secundarias que pueden brindarle apoyo.	La mujer cuenta con redes primarias y secundarias que le presten apoyo a la salida del dispositivo.	Si bien identifica algunas redes de apoyo primarias, éstas son escasas y el apoyo efectivo es limitado. Pese a ello, el trabajo interventivo para su re vinculación permite enlazarla con redes primarias y algunas redes secundarias que le brinden apoyo básico para la restitución de derechos sociales.	Se observa dificultades importantes para identificar redes de apoyo efectivas, y el trabajo para su re vinculación es insuficiente. De efectuarse la salida del dispositivo, la mujer no se encuentra vinculada con redes de apoyo básicas.
Criterio 5: Se observa una mayor capacidad de problematizar la violencia en contexto de pareja o ex pareja, como	La mujer identifica que violencia en contexto de pareja o ex pareja vivida es parte de un continuo de violencias contra las mujeres basada en	Si bien identifica algunos aspectos de la historia de violencia como parte del continuo de las violencias contra las mujeres, se observa	Se identifican dificultades importantes para vincular la experiencia de la historia de violencia en contexto de pareja o ex pareja como parte del

parte del continuo de violencias contra las mujeres.	el género. Se observa una modificación en la re significación de la historia de violencia y de los estereotipos de género que la mantienen.	que aún persiste un relato en el que se normalizan algunos aspectos de la violencia.	continuo de violencias contra las mujeres, basada en el género.

Tipos de salida

1. Egreso

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

Asimismo, y en relación a los **niveles de cumplimiento de los objetivos del Plan de Intervención Individual**, se deberá dar cuenta de los resultados obtenidos, justificando el nivel de cumplimiento alcanzado[59] de acuerdo a los siguientes criterios:

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

Tabla Nº 3: Criterios de Evaluación PII

Criterios a considerar para evaluar cumplimiento de los objetivos del Plan de Intervención	
Cumplimiento Mínimo	Se cumplen los objetivos mínimos trazados en el PII, que permiten establecer que existió una mejora en la situación de la mujer al momento de su salida respecto de su situación de entrada al dispositivo, considerando el logro de los criterios mínimos indispensables para efectuar el egreso de la mujer.
Cumplimiento Moderado	El nivel de cumplimiento de los objetivos del PII es parcial. Si bien no se alcanzan todos los objetivos formulados, se observa una mejora en la situación de la mujer, una vez concluido el proceso de intervención implementado.
Cumplimiento Satisfactorio	Se han alcanzado la totalidad de los objetivos planteados o la mayoría de éstos. Como resultado de ello, la mejora en la situación de salida de la mujer es sustantiva en relación al momento de su ingreso.

Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2020

Es importante señalar que para el egreso de la mujer, se deben acompañar gestiones de soporte que permitan sostener la salida en condiciones de seguridad, vinculación a redes de apoyo primarias y/o secundarias y acciones para facilitar el acceso a

oportunidades de desarrollo para la empleabilidad, formación y/o capacitación, habitabilidad y seguridad social, entre otros elementos o factores protectores que proporcionen una estructura de soporte al inicio de un proyecto de vida independiente libre de violencias.

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

Dimensiones a considerar en la evaluación de criterios para el Egreso

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

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

  Es importante visibilizar los cambios operados en el contexto del trabajo abordado en la intervención, respecto del aumento de la conciencia de género y fortalecimiento de las autonomías, así como la disminución de los niveles de aislamiento y la densificación de redes. Se debe tener presente que el trabajo

de intervención incide sobre el fortalecimiento de factores protectores apuntando a movilizar recursos que permitan a la mujer salir de la situación de violencia que determinó su ingreso al dispositivo. Se debe tener presente, asimismo, que existen factores de riesgo asociados al ejercicio de la violencia que operan fuera del alcance de las variables que es posible controlar por parte de la intervención, particularmente respecto de la intervención realizada en Casas de Acogida, en tanto la modalidad residencial permite brindar un espacio que facilita la interrupción inmediata de la violencia. En este sentido, será fundamental tener presente que cualquier intervención en violencia contra las mujeres debe comprenderse como una intervención en red.

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

- **Alivio sintomático o disminución de los síntomas depresivos, ansiosos y/o angustiosos:** Refiere al alivio de síntomas que aquejaban a la mujer y que emergieron en las primeras entrevistas. Entre éstos pueden destacarse: síntomas depresivos como tristeza, desgano, angustia, desesperanza, trastornos del sueño, dificultad de memoria y concentración, alteraciones de la conducta alimentaria, incapacidad para tomar decisiones, miedo generalizado, Trastorno por Estrés Postraumático, entre otros. El alivio sintomático, se relaciona, con la posibilidad de re significación de los episodios de violencia en

un espacio y clima de acogida y aceptación, así como de la percepción de que pueden hacer algo por cambiar su situación vital. Es importante evaluar el resultado de las gestiones de coordinación realizadas, a fin de vincular a la mujer con atención especializada en salud mental, en caso de que se hubiera requerido atención psiquiátrica para tratamiento farmacológico. Asimismo, si los síntomas descritos se encontraban asociados también a trastornos derivados del consumo problemático de alcohol y/o drogas, evaluar el resultado de las acciones de coordinación implementadas entre otros, con SENDA[60].

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

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

- **Fortalecimiento de las autonomías, empoderamiento y conciencia de género.** Este proceso conlleva la toma de conciencia de la asimetría de las relaciones de abuso, de los roles de género que se actualizan en las dinámicas relacionales y de la posibilidad de cuestionar roles y prácticas naturalizados. Implica la toma de conciencia de los recursos personales y factores protectores

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

y cómo éstos se encontraban invisibilizados en la mantención de la relación abusiva. Asimismo, incluye la mayor visibilización de los recursos sociales y de redes existentes que la mujer puede activar en pos de su bienestar.

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

Dentro de las gestiones esperadas para decretar el egreso, se debe asegurar mínimamente:

Todo egreso de la Casa de Acogida, debe ser informado, coordinado y trabajado en conjunto con la institución que solicitó o gestionó su ingreso: URAVIT, SernamEG u otra.

En la Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la trata de personas y/o migrantes en situación de explotación, las mujeres pueden optar por **retornar a sus países de origen o asentarse en Chile.**

En ambos casos, hay que tener algunas consideraciones al momento del egreso:

Retorno a su lugar de origen dentro de Chile: En estos casos se debe evaluar el traslado a su ciudad de origen y contactarse con los familiares o personas que la van a recibir. Previo a este, debe evaluarse la ruta y lugar de destino, a fin de evitar que sea reclutada nuevamente. La evaluación del regreso debe considerar también el rol que

ha tenido la familia de origen/núcleo de amigos/as o familia extensa en el reclutamiento primitivo. Siempre este traslado debe ser protegido (acompañado y con evaluación de riesgos).

Retorno a su país de origen: Para que las mujeres retornen a su país de origen, se debe evaluar el riesgo que implica para ella el traslado a su país y su estadía futura en él. Por lo que es necesario descartar participación de un/a familiar o cercano/a en la red de trata. Aun así, para muchas mujeres la reparación implica la re-vinculación familiar por lo cual es necesario acompañar en la problematización de factores de riesgo y protectores fomentando la autonomía en la decisión de las mujeres de la manera más informada posible. El retorno a su país de origen debe hacerse siempre en forma acompañada, ya sea por miembros del equipo de la Casa o de otros actores/as de la red como profesionales de URAVIT, PDI, OS-9, etc. Para estos efectos, si la mujer está ingresada al Protocolo de Asistencia a Víctimas de Trata de la Mesa Intersectorial de Trata de Personas, será a través de este mecanismo la coordinación para diseñar y efectuar el viaje a su país de origen, la que se hará en colaboración de las instituciones que forman parte del Protocolo. De lo contrario, si la mujer no está ingresada al Protocolo de Asistencia a Víctimas de Trata de Personas, el viaje de regreso será en coordinación con los actores involucrados en el caso específico (URAVIT, Policías, etc.).

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

Contar con un espacio residencial seguro donde la mujer se instale a su egreso de la Casa. Es fundamental verificar que la mujer cuenta con un lugar donde ubicarse, para lo que el equipo habrá confirmado si la salida se producirá al domicilio de la red de apoyo y si esa solución será de carácter transitorio, con el propósito de apoyarla en la gestión de una solución de más largo plazo, incluyendo la aplicación del Convenio Minvu-SernamEG vigente.

Gestión de medidas para su protección. Se debe corroborar la vigencia de medidas cautelares con que cuenta la mujer para solicitar su renovación o bien, gestionar su solicitud. Dentro de estas medidas debe considerarse la elaboración de un Plan de Seguridad trabajado en conjunto con la mujer, y en base a los elementos abordados en el curso del proceso de intervención.

Identificación de redes de apoyo. Se debe establecer contacto con las personas y/o instituciones identificadas como potenciales de redes de apoyo, en conjunto con las mujeres. Este trabajo debe ser cuidadosamente abordado por la dupla psicosocial, con el propósito de verificar la estructura de soporte que hará sostenible el egreso.

2. Deserción

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

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

A todo evento, si la mujer rechaza la referenciación a CDM y/o de activación de llamado de emergencia debe consignarse en carpeta física de intervención.

3. Traslado

Considera el traslado de las mujeres hacia otra Casa de Acogida u otra alternativa residencial por motivos de seguridad, que implican que la permanencia de las mujeres

en la Casa de Acogida Trata constituya un riesgo para su integridad. Por ejemplo, en caso que los/las tratantes y/o explotadores/as conozcan la ubicación de las mujeres y/o de la Casa, o han tomado contacto con la mujer mientras ésta se encuentra en el espacio residencial.

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

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

Del traslado entre dispositivos de SernamEG:

La premisa es que el traslado interno entre dispositivos del SernamEG sea seguro, protegido y acompañado.

Debe considerarse siempre que el traslado debe contar siempre con el consentimiento de la mujer, recordando que su voluntad y autonomía en la toma de decisiones es un principio que guía el actuar de la Casa de Acogida y que debe ser el pilar de todas las actuaciones en esta materia.

Se debe considerar que la mujer víctima de trata está en una Casa de Acogida por una necesidad de ser protegida frente al riesgo que supone haber sido rescatada o haber escapado de una red de trata. Por ello, todo movimiento que involucre a la mujer debe ser cauteloso, a fin de garantizar la seguridad de la misma en cada fase.

Distinguiremos tres fases en el traslado: 1) la de preparación del viaje, 2) la del viaje propiamente tal y 3) la llegada a destino. En cada una de estas fases debe hacerse previamente una evaluación del riesgo, sobre todo en la de trayecto y de llegada.

A) Preparación del viaje:

Cuando se haga necesario trasladar a una mujer que se encuentre en una Casa de Acogida a otra distinta, ya sea se encuentre en la misma u otra región, debe comenzarse a planificar el traslado con rapidez pues significa que la mujer está en riesgo o desea encontrarse en otra Casa para estar más cerca de su familia, si es que está en el país.

Dentro de esta planificación debe considerarse los documentos de viaje que necesita la mujer, el financiamiento del traslado y acompañamiento durante el trayecto hasta su arribo a destino. Como se trata de traslados dentro del país, el documento de viaje que necesita es su cédula de identidad, pasaporte o DNI. Si la mujer carece de documentos, el viaje debe hacerse con la documentación que acredite haberse iniciado el proceso de regularización migratoria o los antecedentes que acrediten el inicio del proceso de obtención de documentos en nuestro país.

Respecto al financiamiento del viaje, este será distinto si la mujer ha hecho o no la denuncia del delito.

Si hay denuncia, podrá ser la URAVIT de Fiscalía la que financie el costo del traslado y de hoteles, en caso que sea necesario pernoctar una o más noche/s durante el viaje. **Si la Fiscalía carece de fondos o la mujer no ha efectuado la denuncia, el costo de los pasajes no se encuentra cubierto por ninguna institución pública por lo que debería acudirse a financiamiento propio, ya sea de la mujer o de la**

institución que la acoge. Ahora, si el caso está ingresado al Protocolo de Atención a Víctimas de Trata de Personas, se le solicitará el apoyo respectivo para concretar el viaje.

El viaje propiamente tal debe ser acompañado, idealmente por la persona que ha trabajado con ella en la Casa de Acogida o por un/a tercero/a sensibilizado en la temática, que permita garantizar la seguridad de la mujer durante el trayecto.

Nuevamente, el asunto del/la acompañante dependerá si hay o no denuncia en Fiscalía: si hay denuncia, se puede solicitar al /la Fiscal la designación de un/a acompañante dependiente de la Policía de Investigaciones de Chile o de Carabineros de Chile. Si no hay denuncia, se deberá acudir a las personas que hayan intervenido con la mujer para realizar esta tarea, debiendo además buscar financiamiento para el viaje de esta tercera persona.

Cuando la mujer víctima de trata de personas se encuentre en una Casa de Acogida del SernamEG y que, cualquiera sea la razón, se traslade a otra Casa de Acogida, el equipo del dispositivo donde se encuentra la mujer debe verificar que este sea llevado a cabo cuando las condiciones se encuentren dadas para ello.

Si se trata de una mujer que ha hecho denuncia y cuyo caso está siendo investigado por el Ministerio Público, hay que despejar si está siendo apoyada económicamente por la URAVIT. Por ello, es necesario coordinarse con la respectiva URAVIT a fin de conocer disponibilidad de recursos para el traslado de la mujer, coordinando que este se concrete cuando la Casa de Acogida de destino tenga ya articulada la red de apoyo para la mujer, según sus necesidades.

Antes de comenzar el traslado, debe verificarse que éste está exento de riesgo, así como el trayecto mismo y el lugar de destino.

Lo más relevante es el despejar los factores de riesgo en el trayecto, tales como intento de recaptación de los/as tratantes, que la ruta sea conocida por lo/as tratantes o conocimiento de lo/as tratantes que la mujer va a ser trasladada, entendiendo que la

mujer viajará no sólo en forma directa al lugar de destino, sino que puede hacer escalas o deba esperar en terminales de buses, trenes o aeropuertos.

Una vez despejados los factores de riesgo en el trayecto como en el lugar de destino[61], debe procurarse que el viaje sea acompañado por una mujer, sobre todo si se trata de mujeres víctimas de trata con fines de explotación sexual. Este acompañamiento debe comenzar en el lugar de origen, partiendo con la salida de la Casa de la mujer y debe concluir con la llegada de la mujer a la Casa de Acogida de destino. El ideal es que esta acompañante pueda ser la misma durante todo el viaje, atendido a que se genera un vínculo entre la mujer y ella. El rol de la acompañante es la de apoyar y contener a la mujer en el trayecto, respondiendo sus dudas y/o consultas. Si se evalúa de alto riesgo el viaje, debería coordinarse con las policías a fin de solicitar apoyo para el viaje y garantizar de ese modo la seguridad de la mujer. La acompañante además deberá estar pendiente de la salud de la mujer durante el trayecto, y deberá suministrarle medicamentos si así está prescrito por médicos tratantes (sobre todo en casos de salud mental).

La **evaluación de riesgo** se debe hacer en forma conjunta con las otras instituciones que estén interviniendo a la mujer, en caso de existir denuncia con el Ministerio Público y las Policías.

Ahora, si se trata de una mujer que no ha hecho denuncia, el traslado y costos asociados deben ser obtenidos con apoyo de las instituciones que formen parte del Protocolo de Atención a Víctimas de Trata de Personas, resguardando de todas formas que el viaje sea acompañado por una mujer, y sea protegido y seguro. **Por tratarse de un caso que no está judicializado, es difícil contar con el apoyo de las policías, pero pueden solicitarse apoyos a los distintos actores que estén interviniendo en el caso de la mujer.**

Documentos necesarios: En todos los casos, la Casa de Acogida de origen debe compartir el Plan de Intervención Individual con la Casa de Acogida de destino, así

[61] Factores de riesgo en lugar de destino: que el lugar sea conocido por lo/as tratantes o quede cerca de la zona donde fue sometida a explotación la mujer.

como las coordinaciones realizadas en el lugar de origen, que satisfacen las necesidades de salud física y mental (terapias), educación, vivienda, migración, laboral, etc. a fin de darle continuidad a dichas prestaciones.

Se sugiere además enviar un pequeño informe social del estado actual de la mujer para que la intervención en el lugar de destino sea más expedita y de continuidad.

B) Viaje:

La premisa del viaje de traslado, como ya se dijo, es que debe ser protegido, seguro y asistido, es decir, acompañado. Lo anterior, pues hay redes de trata que intentan recaptar a las mujeres, puesto que han invertido mucho dinero en ellas y si alguna mujer ha salido de la red (por haber sido rescatada o haber escapado) pierden parte de su inversión y corren el riesgo de ser denunciados/as ante las autoridades competentes.

Una vez verificado que no hay riesgos en el lugar de destino de la mujer, se da inicio a la fase de traslado propiamente tal, etapa en que la mujer viaja de un dispositivo a otro, que puede estar ubicado en la misma u otra región.

Este viaje debe hacerlo en forma segura, protegida y acompañada, y en lo posible en forma directa.

Se sugiere que el acompañamiento lo realice una mujer, sobre todo en los casos de trata de mujeres con fines de explotación sexual, acompañamiento que no comprende solo lo físico sino también lo emocional.

Este acompañante puede ser funcionaria pública o partícipe de la sociedad civil. Se debe coordinar con las policías situaciones de espera en terminales de buses, trenes o aeropuertos, a fin de que protejan a la mujer y su acompañante.

Esperas en aeropuerto, terminales de buses o trenes:

En caso que el viaje no sea directo al lugar de destino y deba hacerse un trasbordo o escala en algún lugar, se privilegiará que este sea protegido, para lo cual debe coordinarse con la respectiva Policía de Investigaciones de Chile o Carabineros de Chile

para que cumplan dicho rol. Sin perjuicio de ello, siempre debe permanecer la acompañante con la mujer durante este período de tiempo. Si ello no fuere posible, se debe procurar que durante esta espera la mujer se encuentre segura, ya sea en un espacio protegido dentro del mismo lugar (aeropuerto, terminal de trenes o de buses) hasta que se continúe con el trayecto.

Para los casos judicializados y URAVIT esté apoyando este traslado, debe coordinarse que el/la Fiscal de la causa decrete una instrucción a Policía de Investigaciones de Chile o a Carabineros de Chile, a fin de garantizar que en el lugar de escala o espera la mujer esté custodiada por funcionarios/as de estas Policías, por ejemplo: escala de vuelo desde Coyhaique a Arica, con escala en Santiago. De lo contrario, Policías no asumirán la responsabilidad de custodiar a la mujer en esta escala o espera.

El rol del/la acompañante en esta fase es la de acoger y contener a la mujer frente a posible dudas e inquietudes que pueda manifestar, como, asimismo, de manejar la ansiedad de la mujer frente a la cercanía de la llegada a lugar de destino. Como durante esta espera puede haber intentos de recaptación por parte de lo/as tratantes, resulta fundamental contar con el apoyo de la Brigada de Trata de Personas de la Policía de Investigaciones de Chile o con el OS-9 de Carabineros de Chile, si ello fuese posible.

C) Llegada a lugar de destino:

Una vez en la Casa de Acogida que recibe a la mujer y donde permanecerá protegida, esta debe en forma inmediata acoger a la mujer y brindarle los primeros apoyos emocionales producto del viaje y de la ansiedad que este haya generado en la mujer. Estos apoyos dicen relación con la contención de la posible crisis que pueda presentar la mujer al momento de su llegada.

Una vez allí, las profesionales de la Casa deben seguir trabajando en el Plan de Intervención Individual que ya le ha sido compartido por la Casa de Acogida de origen. Asimismo, debe velar porque las otras necesidades de la mujer y sus hijos/as sean cubiertas, ya sean de salud, educación, laboral, migratorio, etc. para lo que resulta fundamental coordinarse con la red territorial. Para estos efectos, se sugiere activar el

Protocolo de Atención a Víctimas de Trata de Personas en la región de destino a fin de que las distintas instituciones puedan entregar las prestaciones comprometidas en las distintas dimensiones.

Coordinación para diligencias fuera de la región:

Cuando una mujer que se encuentra en la Casa de Acogida Trata es requerida por el Ministerio Público de otra región para la realización de una diligencia, el traslado debe ser acompañado y seguro, al igual que todos los traslados.

En este caso y, por razones de orden administrativo y de seguridad, personal del equipo de la Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la trata de personas y/o migrantes en situación de explotación **no puede acompañar a la mujer a la diligencia fuera de la región**. Excepcionalmente, profesionales del equipo de la Casa de Acogida podrán acompañar en este proceso a la mujer cuando se evalúe en conjunto con Dirección Regional y Nivel Nacional la pertinencia de este, atendido al estado emocional de la mujer y que el acompañamiento de un/a profesional del equipo sea estrictamente necesaria para garantizar su bienestar psíquico.

En general, debe coordinarse con URAVIT el alojamiento y acompañamiento seguro de la mujer mientras permanezca en el lugar donde debe realizarse la diligencia. Asimismo, el traslado debe ser coordinado en lo posible con OS-9 de Carabineros de Chile o por la Brigada de Trata de Personas de la Policía de Investigaciones de Chile (BRITRAP), debiendo existir para ello una instrucción particular emanada de la Fiscalía que lleva la investigación.

Será responsabilidad del equipo profesional de la Casa el preparar a la mujer antes del viaje informándole de todas las aristas y alcances de la diligencia que se realizará en el juicio, anticipando, en lo posible el cómo será la diligencia y desplegando estrategias como el rol playing para preparar a la mujer para dicha diligencia o actuación de que se trate.

Una vez arribado a destino, el/la acompañante de la URAVIT debe permanecer en todo momento apoyando a la mujer en la realización de la diligencia o coordinar que un/a

profesional de URAVIT de la región de destino acompañe este proceso. En esta etapa, profesionales de la Casa deben monitorear el estado de salud mental y físico de la mujer comunicándose en forma permanente con profesionales de la URAVIT.

En el evento que la mujer desconozca el idioma y deba declarar en juicio, debe procurarse un/a intérprete para efectos de prestar una declaración dentro del marco legal y para que conozca el alcance de la misma.

4. Retiro

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

Para proceder al retiro de una mujer se deberá -de manera previa- solicitar autorización con la Dirección Regional[62] y Nivel Nacional, mediante un **Plan de Retiro Asistido**, informando a la Fiscalía o Tribunal de Familia, en el caso que corresponda. Cabe señalar que el Área Técnica Nacional tendrá un plazo de respuesta a la solicitud de retiro efectuada por la región, que no debe exceder las 48 hrs, siempre y cuando ésta sea acompañada de todos los antecedentes del caso, que den cuenta de la opinión técnica de la región que fundamenta esta solicitud a través de correo electrónico donde se adjunta el Plan de Retiro correspondiente.

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

- Las Encargadas Regionales en VCM respectivas, deberán acompañar la solicitud de retiro, **fundamentando dicha solicitud con su apreciación técnica. Se**

[62] Previa asesoría y supervisión de la Unidad VCM Nacional.

espera que la región proporcione elementos de juicio respecto de la necesidad fundada de efectuar el retiro, entendiendo que se trata de una solicitud excepcional y que se ha arribado a ella luego de una discusión técnica. Esta solicitud se enviará a través de correo electrónico, a Regionalista que corresponda del Unidad VCM Nacional. A su vez, deberá supervisar técnicamente el **Plan de Retiro** que elabore el dispositivo, siendo de su responsabilidad el envío del mismo, a la Unidad Nacional VCM y la verificación de los elementos que se mencionan en los puntos siguientes, en relación a las acciones que cada dispositivo en el territorio debe gestionar para cada caso según corresponda.

- **El dispositivo desde el que se solicita efectuar el retiro de la mujer deberá elaborar un Plan de Retiro Asistido** que dé cuenta de las gestiones interinstitucionales que se implementarán para resguardar la salida de la mujer, de modo que cuente con el acceso a redes de apoyo en los ámbitos laboral, educacional, de salud, habitacional y asistencial que sean pertinentes. [63] .
- Una vez efectuada la solicitud siempre y cuando se acompañe del Plan de Retiro respectivo de Retiro al Área Técnica Nacional, ésta contará con un plazo de 48 hrs. para entregar una respuesta, siempre y cuando se haya recibido la documentación requerida y el fundamento técnico de la solicitud, por parte de la respectiva Dirección Regional.
- La Casa de Acogida que efectúa el retiro, deberá informar a la Fiscalía o Tribunal de Familia, en el caso que corresponda, coordinándose con la URAVIT, Fiscalía o Tribunal de Familia y Carabineros.
- Carabineros podrá actuar como ministro de fe del proceso de retiro y brindará protección al equipo y las demás mujeres, en caso de ser necesario[64].

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

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

- Siempre se deberá ofrecer vincular a la mujer a un Centro de la Mujer u otra instancia de atención presente en el territorio, consignando si ella rechaza la oferta de derivación en la carpeta de intervención.
- En caso que la mujer cuente con una condena que la obligue a pernoctar en Casa de Acogida, corresponderá dar aviso a las policías, tribunales y Fiscalía correspondientes, para informar del retiro. Es importante aclarar que el cumplimiento de las sentencias es de exclusiva responsabilidad de quien ha sido sentenciada o condenada, por tanto, la responsabilidad del equipo de la Casa se limita a informar los antecedentes que pudieran afectar el cumplimiento de la condena.

5. Fallecimiento

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

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

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

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

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

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

FASE SEGUIMIENTO:

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

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

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

Para los casos con riesgo alto y/o vital, se debe realizar visita domiciliaria siempre y cuando ello no comprometa la seguridad de la mujer, para lo que se sugiere

coordinar apoyos con las redes territoriales que pudieran facilitar otras instancias de contacto.

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

El seguimiento tiene por objetivo:

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

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

Tabla N° 4: Plazos Seguimiento por tipo de salida de la Casa de Acogida[65]

TIPO DE SALIDA	TIEMPO DE EVALUACIÓN	OBJETIVO	ACCIONES DE SEGUIMIENTO
Egreso	Primer Seguimiento: 30 días consecutivos a partir de la salida. **Segundo Seguimiento: Entre 60 a 120 días consecutivos a partir de la salida.** Tercer Seguimiento: 180 a 270 días consecutivos a partir de la salida.	Verificar situación actual y mantenimiento de los logros de la intervención en el mediano plazo, por medio de la evaluación del nivel de violencia y riesgo.	Las acciones deben permitir evaluar la situación de la mujer por lo que se requiere el contacto directo con ella. - Vía telefónica. - Visita domiciliaria, en caso de no lograr contacto telefónico.

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

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

		del riesgo en que pudiera encontrarse la mujer.	

Fuente: Unidad en Violencia Contra las Mujeres, SernamEG 2020

3. Orientaciones para el trabajo no presencial o remoto

Contexto 2020 para la Atención de Casas de Acogida

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

La diversidad territorial se expresa también en este nuevo escenario, en que se debe compatibilizar la continuidad en la prestación de los servicios del Programa de atención, protección y reparación violencia contra las mujeres, y cumplir las disposiciones sanitarias que operan activamente a lo largo del territorio nacional, de acuerdo con las particularidades de la dinámica territorial que incluye comunas que transitan[66] entre cuarentena, transición, preparación, apertura inicial y apertura avanzada.

En este contexto, **la modalidad de atención no presencial constituye una práctica que deberá continuar implementándose de acuerdo con la situación**

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

sanitaria en cada zona del país en particular, combinándola con atención presencial o desarrollándose de manera exclusiva o preferente en modo no presencial o remoto.

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

A partir de lo anterior, durante este año 2020 se puso a disposición de los equipos, protocolos para orientar la actuación en el contexto de emergencia sanitaria, incluyendo un Protocolo de Registros que proporciona las primeras orientaciones para la adaptación del funcionamiento de los dispositivos, así como indicaciones específicas respecto de cómo registrar las atenciones realizadas bajo este nuevo escenario. Posteriormente, y a través de una alianza establecida entre SernamEG y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo Chile (PNUD Chile), se generó un proceso de cooperación y asistencia técnica que abordó el fortalecimiento de las 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.[67]

Implementación de atención no presencial

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

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

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

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

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

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

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

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

La conexión deberá ser establecida vía telefónica o remota, por video llamada telefónica o en pc/notebook, con los medios que cuente el dispositivo, en base al equipamiento básico detallado más adelante en apartado de Requisitos para equipamiento e infraestructura del dispositivo. En consideración a la atención en contexto de emergencia sanitaria, se debe evaluar con la Dirección Regional los insumos que se requieran y realizar las gestiones tanto con entidad ejecutora como con SenamEG para proveerlos.

f) Se requiere que la/el Coordinadora/or del dispositivo asegure la discusión técnica respecto de los casos en que se procederá a implementar el proceso interventivo en modalidad remota, para lo que debe existir una planificación que permita al equipo organizar los tiempos de atención, el medio preferente, y fundamentalmente, la metodología de abordaje en función de los puntos revisados y las necesidades de intervención, de acuerdo con la evaluación de riesgo de la mujer. Ello permitirá en primer término, determinar las acciones que deben implementarse en lo inmediato y en el corto plazo, para los casos de riesgo alto/o vital, asimismo proyectar un proceso interventivo pertinente a las necesidades de la mujer y a la factibilidad e implementación en modalidad remota y/o mixta.

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

Registro de la atención remota

- Para registrar las atenciones realizadas se debe utilizar la plataforma Sistema de Gestión de Programas (SGP) independiente de la modalidad de atención implementada: presencial, no presencial/remota o mixta. Se profundiza sobre aspectos del registro específicos en el apartado de **Registros Administrativos del Programa,** en las Orientaciones Técnicas de cada dispositivo.

- Se sugiere recabar información requerida para completar los instrumentos de registro, y que no se haya desprendido del relato y/o que no pueda ser inferida a partir de los antecedentes recopilados en el contexto de intervención, y solicitarla por vía telefónica y en un espacio destinado a estos fines, para no restar tiempo al proceso interventivo. Se debe tener presente, realizar un encuadre previo que permita a la mujer comprender el objetivo de la consulta de otros antecedentes en un espacio distinto.

Encuadre y aspectos operativos

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

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

guardado, archivo y eliminación de mensajes para el resguardo de la seguridad de la mujer.[68]

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

Cuidado de Equipos en contexto de trabajo no presencial

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

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

- Promover en equipo los espacios técnicos para la elaboración de estrategias de atención no presencial, diferenciando los medios tecnológicos que se utilizarán de acuerdo con las necesidades de respuesta que se requieran en cada caso.

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

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

  Para lo anterior se debe tener presente:

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

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

4. Duración del componente:

El tiempo de intervención dependerá del Plan de Intervención Individual que se ha co-construido con cada mujer, el que tiene un promedio de 6 meses de duración. Sin perjuicio de ello, la mujeres permanecerán en el dispositivo el tiempo que sea necesario para cumplir con los objetivos planteados en el PII aunque superen los 6 meses, atendido a que las mujeres que residen en la Casa Trata llegan con múltiples problemáticas asociadas a su salud mental, específicamente asociados a stress postraumático producto de la violencia vivida, lo que dificulta el proceso de intervención psicológico en la Casa, ya que esta se traduce, a veces, en contenciones en crisis durante los primeros meses de permanencia en el dispositivo.

5. Requisitos vinculados a la participación en el dispositivo:

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

a) Consumo problemático de drogas o alcohol que no se encuentre en tratamiento. Como en muchas ocasiones esta situación no se devela al ingreso de la mujer a la

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

b) Sintomatología asociada a algún trastorno de salud mental grave, siempre y cuando implique una amenaza/riesgo para su integridad física y/o psicológica o la de otras personas al interior de la casa, requiriendo de atención especializada. Como en muchas ocasiones esta situación no se devela al ingreso de la mujer a la Casa y sea URAVIT quien efectúa la derivación para el ingreso de la mujer, debe coordinarse con dicha institución a fin de garantizar su cooperación con el propósito de apoyar con los recursos disponibles para acceder al respectivo tratamiento o derivación a red especializada en el tratamiento de salud mental que requiera la mujer.

c) Ser derivada por parte de Tribunales u otras instituciones como medidas de protección hacia los niños y niñas y no se cumplan los criterios de ingreso definidos por SernamEG.

d) Haber sido retirada de la misma Casa de Acogida. En este caso, se deberá evaluar con la Dirección Regional de SernamEG la posibilidad de ingreso a otra residencia. Al igual que en los casos de salida por traslado, se debe resguardar el traspaso de antecedentes de caso a la Dirección Regional de SernamEG, y coordinar el ingreso a través de las respectivas Encargadas Regionales, informando a la Unidad Técnica Nacional, para el apoyo en las coordinaciones inter regionales a través de las respectivas Regionalistas del Programa APR. Para ello, la Encargada Regional VCM de la región que coordina la solicitud, deberá revisar la planilla de ocupación diaria de Casas de Acogida compartida en Drive, y enviar correo a su regionalista para solicitar el apoyo en las gestiones de localización de la mujer. Es fundamental asegurar la coordinación entre Encargadas Regionales, con el objeto de que la mujer que se trasladará de región para ingresar al dispositivo lo haga en condiciones de seguridad (se requerirá coordinar el apoyo de entidad derivadora) y sea ubicada en la Casa que

se considera más apropiada, considerando factores como el número de residentes en la casa, composición de los grupos familiares, situaciones complejas que puedan observarse, entre otros aspectos que sea pertinentes considerar para evaluar la mejor opción de ingreso.

6. Requisitos para el desarrollo del componente

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

a) Ubicación y acceso

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

Un aspecto fundamental dice relación con adoptar todas las medidas que permitan resguardar la **confidencialidad de su ubicación**, como un requisito básico para su implementación. En este sentido, se debe acordar con ejecutor la implementación de todas las medidas de seguridad requeridas, incluyendo aquellas referidas a los requisitos de infraestructura, así como otras medidas de control respecto del acceso al recinto por parte de personas ajenas a la Casa. Para ello, cada dirección regional en conjunto con entidad ejecutora deberá acordar las medidas operativas que ello requiera, estipulando los procedimientos llevados a cabo, incluyendo la determinación de los canales de comunicación que serán utilizados para autorizar el ingreso de personal que debe realizar mantención y/o reparación, por ejemplo, además de

profesionales de otras instituciones que por motivos de intervención deban acudir a prestar un servicio en dependencias de la Casa. Esto requiere incluir un respaldo escrito de los acuerdos y de las acciones solicitadas y autorizadas, a través de correo electrónico que incluya a Coordinadora, Encargada Regional VCM y contraparte técnica de ejecutor.

b) Infraestructura de las Casas

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

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

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

vías de acceso despejadas, así como procurar el acceso de sanitarios en el mismo piso de las habitaciones de dormitorio.

c) Condiciones de Seguridad

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

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

presenten desniveles o pendientes, etc. chequeando el buen estado de pasamanos, rampas, funcionalidad de las puertas, eliminación de objetos que obstruyan el tránsito, entre otras medidas que sean pertinentes.

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

d) Distribución y espacios mínimos al interior del inmueble[69]

Espacios disponibles para el equipo profesional:

- Una **oficina para la coordinadora**, con mobiliario necesario y equipos computacionales que permitan y faciliten la labor de la profesional.
- Una **sala para la atención grupal** con capacidad de al menos 15 personas cómodas. Este espacio debe contar con acceso universal, ventilación e iluminación adecuada. Debe disponer de mobiliario necesario para el desarrollo de las actividades grupales (cantidad de sillas, mesas o mesas de trabajo, telón para la proyección, pizarra de muro acrílica, plasma de 32", sistema de audio (radio y/o parlantes). Además, considerando la diversidad de los territorios, es necesario considerar sistema de calefacción y de ventilación para las estaciones

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

de verano e invierno, respectivamente, así como su mantenimiento en buen estado.

- **Dos salas para atención individual**, las cuales deben contar con el espacio necesario para brindar atención en dupla a las mujeres. Se debe resguardar que el espacio sea acogedor, por lo tanto, debe contar con luz natural, ventilación, aislación acústica, acceso universal. Se sugiere habilitar con sillones y/o sitiales, mesa decorativa, muros pintados en colores neutros y sobrios, cuidando no saturar visualmente el espacio.
- Una **sala para el trabajo con niños y niñas,** espacio suficientemente amplio para juego (que permita el desplazamiento cómodo para actividades que demanden movimiento y para el uso cómodo y disponibilidad de materiales como papeles, lápices, revistas, libros infantiles, libros para colorear y juguetes didácticos para distintas edades, etc.)
- Una **sala para trabajo de equipo** con al menos 4 puestos de trabajo. Habilitado con el mobiliario y equipos computacionales necesarios para el desarrollo adecuado de la labor de cada uno/a de los/as integrantes del equipo profesional.

- Una **sala/oficina para las educadoras** la cual estará habilitada con mobiliario y equipamiento adecuado y necesario para su labor. Se sugiere la instalación de las pantallas de seguridad y de control de acceso.
- Un **baño** completamente equipado y en adecuado funcionamiento (de uso exclusivo del equipo profesional)
- Una **mini kitchener** habilitada con lavaplatos, microondas, hervidor, termo y un frigobar para el uso de las/os integrantes del equipo.

Espacios disponibles para las mujeres y sus hijos/as:

- **Una habitación por familia** (una madre y dos hijos/as) para su uso como dormitorio o cuartos compartidos. El dormitorio debe contar con ventilación e iluminación adecuada; muros pintados en colores neutros y sobrios y cortinas en

las ventanas. Debe estar habilitado con una cama de plaza y media y un camarote de una plaza completamente equipadas con colchones, cubre-colchón, sábanas, frazadas, cubrecamas y almohadas en buenas condiciones; debe disponer de closet, velador, bajada de cama antideslizante, un escritorio o en su defecto una mesa para niños/as, un sillón cama, para alojar una persona extra (en caso de ser necesario)

- **Un espacio para la convivencia** (living y/o sala de estar) que cuente con un número suficiente de sillones, mesa de centro, TV y equipo de DVD. Decorado y ornamentado incorporando objetos y/o distribución de mobiliario que considere la opinión de las mujeres.
- **Espacio de cocina** con capacidad adecuada al número máximo de residentes. Equipada con cocina y horno industrial, un lavaplatos doble, dos refrigeradores grandes, menaje, utensilios, vajilla, etc.; dos microondas, un horno eléctrico grande, dos hervidores, dos licuadoras.
- **Una despensa** suficientemente amplia para guardar alimentos; además de disponer de una congeladora.
- **Un espacio de comedor** suficientemente amplio y equipado para un número máximo de personas residentes.
- Al menos un **baño completo cada cuatro familias**. Deberá contar con espacio para tina de baño cuerpo completo con ducha teléfono para bañar lactantes y niños/as pequeños/as, debe disponer de antideslizantes y pasamanos en ducha, bajada de baño, espejo, porta toallas, portapapeles de baño.
- **Un cuarto para el lavado de ropa y tendido** (lavadora, centrifuga y/o secadora, tendedero, canastas para la ropa sucia y de planchado, etc.)
- **Una bodega** para materiales y equipamientos.
- Un **espacio en el exterior** del inmueble para cubetas de basura grandes (contenedores con tapa con capacidad para 8 litros) con cierre hermético.
- **Una caseta para dos cilindros de gas** de 45 kilos cada uno en caso de no disponer de gas a granel o cañería.
- **Mobiliario infantil** (silla de comer, cunas, mudadores) además de **Juguetes**, juegos y material didáctico para niños/as implementados en espacio común

- Disponer de **calefacción** (estufas eléctricas, gas o leña, o bien un sistema de calefacción central) y de **ventilación** (ventiladores grandes o sistema de aire acondicionado) acorde a las condiciones meteorológicas de la región.
- Disponer de **Calefont** suficientes, según distribución de sistema de cañerías, suministro de gas y cantidad de baños del inmueble.

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.

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

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

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

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

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

al término de la jornada, especialmente si se mantienen algunas personas en pie.

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

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

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

redes sociales, o comunicar a otras personas la ubicación de la Casa, especialmente si se trata de quien ejerce violencia.

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

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

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

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)

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

9. Materiales de apoyo

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

- Orientaciones Técnicas SATT
- Orientaciones Técnicas Programa de Prevención en VCM
- Orientaciones Técnicas Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM
- Lineamientos Técnicos sobre Cuidado de Equipos y Autocuidado
- Guía para la implementación de dispositivos VCM
- Orientaciones para atención grupal en Acoso Sexual en CVS
- Protocolo de actuación para la intervención intersectorial territorial entre dispositivos y proyectos SernamEG – Sename
- Protocolo de procedimiento OIRS y dispositivos del Programa de Atención, Protección y Reparación.
- Lineamiento para la intervención con niños, niñas y adolescentes en Casas de Acogida
- Manual de Normas gráficas y Lineamientos comunicacionales
- Procedimiento de eliminación de documentos con contenido de datos sensibles en dispositivos VCM – SernamEG
- Protocolo de ingreso, primera acogida y salida de Casas de Acogida
- Herramientas para el abordaje de mujeres migrantes y vulneradas por la trata de personas
- Protocolo de Emergencias y Primeros Auxilios
- Interculturalidad
- Manejo de datos sensibles

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

- 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
- Protocolo Institucional en Contingencia.
- 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 SGP y el material técnico compartido por la Unidad VCM Nivel Nacional.

10. Comunicaciones en Convenios con ejecutores

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

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

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

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

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

11. Coordinaciones intersectoriales específicas del dispositivo

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

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

- En el ámbito de la **Reparación:** Ministerio de Salud, mediante los COSAM y Servicios de Psiquiatría, Ministerio del Interior y Seguridad Pública mediante los CAVD, Ministerio de Justicia mediante los CAVI y SENAME, SernamEG a través de los CVS y Centros de Atención Reparatoria Integral en VCM según corresponda.

Sin perjuicio de que estas instituciones son fundamentales para la articulación de las acciones que garantizan los servicios necesarios para mejorar la calidad de vida de las mujeres ingresadas a las Casas junto a sus hijos e hijas, cada Casa de Acogida coordinará aquellas otras redes institucionales del territorio que considere contribuyan al desarrollo y fortalecimiento de las distintas autonomías contempladas en el modelo de abordaje en VCM. Entre éstas se recomienda activar coordinaciones con sectores y organizaciones de la sociedad civil, como redes ciudadanas, de mujeres, feministas y organizaciones sociales y territoriales, y ONGs.

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

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

[71] Para el ámbito de inserción laboral y autonomía económica se recomienda además la exploración de posibilidades con el sector privado de empresas y fundaciones empresariales,

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

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

Vinculación al interior del Servicio

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

SernamEG cuenta con Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) en cada de una de nuestras Direcciones Regionales. Contar con estas oficinas obedece a lo mandatado en el Decreto N°680, del 16 de octubre del año 1990, que

a través de la referencia que puede proveer el Programa de Buenas Prácticas Laborales del Área Mujer y Trabajo.

obliga a todos los Órganos de la Administración del Estado a contar con espacios de atención ciudadana.

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

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

En estos casos, u otros que se requiera de una respuesta desde cualquier dispositivo de atención en VCM y particularmente respecto de Casas de Acogida, éstos deberán entregar y/o facilitar a la DR u OIRS Regional o Nacional la información relativa al proceso de atención resguardando la protección de información confidencial que pueda eventualmente poner en riesgo la seguridad de la mujer, con el propósito de esclarecer el contexto de la atención otorgada o bien, en caso de ser requerido, facilitar la vinculación de las mujeres a los dispositivos. Cualquier duda que se presente respecto de la pertinencia en la entrega de información que el equipo técnico aprecie se contrapone al interés superior de resguardar la seguridad y protección de las mujeres que están o han sido

atendidas, deberá consultar con su respectiva Encargadas Regional en VCM, quien, a su vez, solicitará del apoyo técnica de regionalista de la Unidad Nacional.

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

- Responder de manera oportuna acusando recibo del requerimiento de la información, por los canales regionales correspondientes, una vez recepcionado el requerimiento.
- Elaborar una minuta cronológica de la atención brindada a la mujer, que dé cuenta de la forma de llegada al dispositivo, que fases de la intervención ha transitado el caso, que profesionales fueron los responsables de la atención, y las razones que llevaron a un cierre de la intervención en el dispositivo, con fechas claras y descripción general del trabajo e instrumentos aplicados en el proceso y sus resultados.
- Mantener una comunicación fluida con las/os Encargados Regionales, para entregar oportunamente la información requerida que les permita a la DR elaborar una respuesta adecuada a la solicitud ciudadana, ésta debe tener como foco lo planteado por la persona que realizó la solicitud en la OIRS, teniendo presente los resguardos respecto de la seguridad y confidencialidad de la información, que será revisada por la DR previo al envío a SernamEG Central.
- Estar disponibles para realizar algún contacto con la mujer, para coordinar horas de atención cuando se acercan por primera vez o cuando por diversos motivos hayan descontinuado sus intervenciones y también para reforzar aspectos que se estimen adecuados en su solicitud y que puede haber sido responsabilidad del dispositivo. Contacto que se puede concretar en una atención presencial en el dispositivo para cerrar procesos de acuerdo a las necesidades sentidas de las mujeres, plasmadas en sus solicitudes.
- Entregar la información completa requerida en formatos y tiempos adecuados en conformidad a la solicitud realizada, con copias a todos los involucrados en la petición. Cualquier duda que se presente respecto de la pertinencia en la entrega de información que el equipo técnico aprecie se contrapone al interés

superior de resguardar la seguridad y protección de las mujeres que están o han sido atendidas, deberá consultar con su respectiva Encargadas Regional en VCM, quien, a su vez, solicitará del apoyo técnica de regionalista de la Unidad Nacional. Es relevante mencionar que existe un procedimiento interno, respecto de la gestión de las Solicitudes Ciudadanas, ley 19.880 (actualmente es el PP-OIRS-01) que establece los plazos para la gestión de dichas solicitudes sean estas consultas, sugerencias o reclamos, y por tanto las/os funcionarias/os del SernamEG deben resguardar su cumplimiento.

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

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

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

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

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

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

- Excepcionalmente, ante la necesidad de activación por FC, FF o CP, en aquellos lugares que, por alta dispersión geográfica, los tiempos de traslado excedan las 3 horas de viaje, es posible que la/el Encargada/o Regional LVE solicite apoyo a Coordinador/a o Abogada/o del Centro de la Mujer y/o de Casa de Acogida en caso que el dispositivo contara con este recurso, para la realización del primer contacto con la Familia y/o la mujer víctima de violencia extrema. Para ello, es indispensable evaluarlo previamente con la Encargada Nacional de LVE, con el fin de tomar la decisión conjunta en virtud de los antecedentes de la situación.

- En aquellos casos en los cuales la Encargada Regional LVE, necesite apoyo legal para cubrir audiencias de las causas en tramitación, y la Dirección Regional no pueda brindar el apoyo internamente, es posible solicitar apoyo a la/el Abogada/o del Centro de la Mujer y/o Casa de Acogida que corresponde a la

jurisdicción del Tribunal. En este contexto, es la Encargada/o Regional de LVE la responsable de brindar los antecedentes del caso y realizar la Minuta de Audiencia, con el fin de salvaguardar la actuación legal y representación de la Familia y/o Mujer víctima de violencia extrema.

- Según el punto anterior, si la/el Abogada/o del Centro de la Mujer y/o Casa de Acogida, tiene agendada audiencia de causas en tramitación del propio dispositivo, es el/la Coordinador/a la responsable de informar en el plazo adecuado a la Encargada Regional de LVE.

- En los casos de FC de mujeres ingresadas a dispositivos VCM, ya sea en atención vigente o no, es la Encargada Regional LVE quien solicitará reporte de atención y alcance de intervención de la mujer, a él/la Coordinador/a del Centro de la Mujer y/o Casa de Acogida, quien será responsable de brindar la información en forma y tiempos establecidos para ello. En este escenario, se sugiere la realización de una reunión de equipo del Centro de la Mujer y/o Casa de Acogida, con el objetivo de revisar en conjunto la ruta de la mujer en el proceso de atención al interior del dispositivo VCM. Complementariamente, la Dirección Regional – a través de la/el Encargada/o Regional VCM de Atención y de LVE, deberán desarrollar acciones de contención y de cuidado a las/os integrantes del equipo Centro de la Mujer, con apoyo de las Encargadas Nacionales de Violencia Extrema.

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

- Nombre completo de la mujer
- Fecha de ingreso y salida del Centro de la Mujer y/o Casa de Acogida.

- Antecedentes de la ruta crítica institucional de la mujer previa al ingreso a Centro de la Mujer y/o Casa de Acogida, sobre todo en caso que la mujer haya sido derivada desde otra institución.
- Antecedentes relevantes del diagnóstico (niveles de violencia y riesgo, recursos personales, estrategias de sobrevivencia implementadas por la mujer a la violencia ejercida por la persona que ejerce violencia, etc.).
- Antecedentes jurídicos previos y al momento del ingreso de la mujer al dispositivo (denuncias por violencia intrafamiliar – previas y vigentes – al momento del ingreso, medidas de protección y cautelares decretadas a favor de la mujer y de los/as hijos/as)
- Antecedentes relevantes del proceso de intervención (alcance de resultados de la intervención psico socio legal).
- Resultados de procesos de seguimiento a la salida o bien, las acciones complementarias realizadas por el equipo del Centro de la Mujer y/o Casa de Acogida.

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

Relación de la Línea de Violencia Extrema con la Casa Trata:

Las/os Encargadas/os Regionales de la Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM, asumen la representación, además de los casos de trata de personas que ocurran en regiones. Lo anterior, ya que se considera como caso de

Connotación Pública los casos de trata de mujeres, cualquiera sea el fin de la explotación. En este sentido, le corresponde a los/as abogados/as de la Línea de Violencia Extrema Regionales, asumir la representación judicial de las mujeres usuarias de un dispositivo de la región, ya sea CDA o CDM (por donde pudiese pesquisarse un eventual caso de trata), en el evento de que así lo exprese en forma clara la mujer.

Para estos efectos, el/la abogado/a de la Línea de Violencia Extrema deberá realizar todas las gestiones procesales a fin de garantizar la participación de la mujer en el juicio, si así ella lo desea, ya sea como querellante o como apoyo en la realización de diligencias investigativas (declaraciones, pericias, etc).

Si la mujer está ingresada al Protocolo de Asistencia a Víctimas de Trata, el/la abogado/a deberá participar de las reuniones intersectoriales que se lleven a cabo al alero de la Mesa Regional de Trata de Personas y en las reuniones bilaterales o multilaterales en que se trabaje el caso.

La representación judicial comprenderá hasta la culminación del proceso penal (hasta la Corte Suprema si corresponde), aun cuando la mujer haya egresado del dispositivo o haya retornado a su país de origen. En este último caso, deberá gestionarse la realización de las diligencias fundamentales para el proceso investigativo, como declaración anticipada, toma de pericias en forma rápida y/o participación de la mujer en otras diligencias de la investigación o juicio.

Resulta fundamental mantener una coordinación constante con el dispositivo en que reside la mujer, con el propósito que el equipo profesional del mismo, vaya apoyando psicosocialmente a la mujer en el avance del proceso penal, acompañamiento en las diligencias; y por su lado, el/la profesional de la LVE conozca la evolución emocional de la mujer a fin de contextualizar el delito de trata no sólo en lo jurídico sino en lo psicosocial, advirtiendo al ente persecutor el daño emocional que sufren las mujeres al ser víctimas de este delito. Estas acciones deben ser coordinadas entre el/la profesional de LVE y equipo profesional de la CDA.

12. Periodo de ejecución

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

13. Equipo Ejecutor

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

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

Rol de Contraparte Técnica de Entidad Ejecutora:

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

Funciones:

- Asesoría y acompañamiento técnico e interinstitucional a los dispositivos a cargo para la atención de calidad de la población atendida.

Tanto el ejecutor, como las Encargadas de la Dirección Regional de SernamEG, tienen la función de acompañar técnicamente al dispositivo, en el sentido de velar por la contratación de los profesionales adecuados al perfil que se especifica y a entregar los fundamentos técnicos del modelo del dispositivo. El ejecutor tiene la función de acompañar y facilitar la labor del dispositivo, en relación a asegurar una ejecución de acuerdo a los lineamientos entregados por SernamEG.

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

Rol del Equipo Profesional

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

Funciones:

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

Tanto la entidad ejecutora como la Dirección Regional de SernamEG tienen la función de acompañar técnicamente al dispositivo, en el sentido de velar por la

contratación de los profesionales adecuados al perfil que se especifica y a entregar los fundamentos técnicos del modelo del dispositivo. Asimismo, los niveles regionales deben comunicar oportunamente al nivel nacional, las dificultades, dudas o requerimientos que se presenten en este ámbito, con el propósito de activar las gestiones de apoyo requeridas.

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

A continuación, se detalla la composición que debe tener el equipo de dispositivo, considerando los requerimientos mínimos para dar cumplimiento a la implementación del modelo Casa de Acogida Trata. 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, la Dirección Regional, en colaboración con la entidad ejecutora, podrá mejorar y/o complementar la implementación de la oferta como, por ejemplo, integrar a más profesionales o proponer la incorporación de profesionales que cuenten con experiencia y/o formación especializada y distinta de los/as profesionales considerados/as además de la dotación base, así como proponer el aumento de las jornadas de trabajo, a fin de que ésta resulte pertinente al contexto territorial, **siempre y cuando se enmarque en las orientaciones técnicas emanadas desde SernamEG, y de acuerdo a su disponibilidad presupuestaria y los aportes de entidad ejecutora, y cuente con la aprobación de la Jefa Nacional de la Unidad en Violencia Contra las Mujeres.**

Para ello, se deberá consignar en el respectivo Proyecto de Ejecución, la fundamentación técnica que sustenta las modificaciones que se considera pertinentes de implementar:

Tabla Nº 5: Requisitos y funciones para el Equipo Profesional

CARGO	REQUISITOS	FUNCIONES	JORNADA
Coordinador/a (Profesional diferenciada de la dupla psicosocial)	- Título de Trabajador/a social - Experiencia en cargos de coordinación de equipos. - Conocimientos en género, violencia de género, trata de personas y migración - Manejo de redes intersectoriales - Experiencia en atención a víctimas de delitos - Experiencia de trabajo con poblaciones vulnerables ligadas a salud mental,	<u>Como coordinador/a</u> - Responsable de implementar el modelo según las Orientaciones Técnicas - Realizar inducciones al equipo una vez al año en materia de Orientaciones Técnicas y ejecución; - Coordinar la gestión administrativa y financiera de la Casa de Acogida - Apoyar la coordinación entre el ejecutor y SernamEG. - Liderar la evaluación del ingreso de las mujeres cuando es solicitado por otro dispositivo del SernamEG, en conjunto con el Área de VCM del SernamEG y la contraparte de la entidad ejecutora. - Encargada del cumplimiento de la gestión técnica de la Casa, promoviendo intervenciones integrales con	44 horas

	perspectiva comunitaria y familiar.	enfoque de derechos humanos y género. - Supervisar el cumplimiento del reglamento interno y funcionamiento diario de la Casa. - Establecer coordinaciones institucionales con otros/as actores/as, tanto públicos como privados (Fiscalía, Carabineros de Chile, PDI, Salud, Educación, SENCE, JUNJI, MINVU, ONGs, otros dispositivos y programas del SernamEG, entre otros). - Realizar reuniones técnicas de evaluación de casos con los/as demás integrantes del equipo profesional y técnico. - Elaborar, registrar y sintetizar información tanto cuantitativa como cualitativa - Emitir y enviar los informes cuantitativos y cualitativos solicitados por SernamEG y/o el ejecutor. Asesorar y supervisar la gestión del proyecto y del equipo. - Coordinar acciones de autocuidado del equipo. - Liderar las tareas de	

		planificación, supervisión, evaluación, y gestión del equipo y de la Casa. <u>Como trabajador/a Social:</u> - Elaborar con la psicóloga el diagnóstico y el Plan de Intervención Individual de las mujeres. - Atender psicosocialmente en forma individual a las mujeres y sus hijos/as. - Elaborar informes psicosociales - Mantener actualizados los registros.	
Psicóloga	- Título profesional de Psicóloga. - Género y violencia de género, conocimientos de intervención psicosocial, intervención en violencia de género. - Experiencia de trabajo con poblaciones de	- Realizar intervención en crisis y contención. - Elaborar, en conjunto con la trabajadora social/coordinadora, el diagnóstico y el Plan de Intervención Individual de las mujeres. - Implementar el Plan de Intervención Individual. - Realizar atención psicosocial individual y grupal a las mujeres de la Casa, así como a sus hijos/as.	44 horas

	alta vulnerabilidad ligadas a temáticas de salud mental. - Experiencia y enfoque clínico comunitario. - Metodología de trabajo grupal. Con mujeres y con niños y niñas. - Deseable experiencia en intervención con víctimas de la trata de personas.	- Articular, fortalecer o activar las redes primarias de apoyo, protección y reparación de mujeres. - Apoyar el trabajo de redes de la Coordinadora de la Casa. - Elaborar informes psicosociales y mantener actualizados los registros. - Participar en las reuniones de equipo. - Emitir informes cuando le sea solicitado por el/la abogado/a para ser presentado ante los Tribunales de Justicia en los casos de trata de personas. - Articulación con otras instituciones para atención complementaria.	
Técnico social o Educadora Administrativa	- Título de Técnico social y/o de educadora: - Conocimiento en Género y violencia de género. - Conocimientos de administración, Word, Excel.	- Asistir a la trabajadora social en sus funciones. - Realizar trabajo en terreno, apoyando el trabajo en redes comunitarias. - Realizar trabajo educativo y recreativo con las mujeres y sus hijos/as. - Apoyar a la Coordinadora en el funcionamiento diario de la Casa y en el cumplimiento del	44 horas

		Reglamento Interno. - Encargada de tareas administrativas y contables. - Apoyar en la elaboración, registro y confección de los informes cuantitativos y cualitativos a la Coordinadora. - Participar en las reuniones de equipo	
Educadora Social	- Deseable título de Educadora Social. - Conocimiento en enfoque de derechos y género. - Contar con experiencia ligada al trabajo educativo y promocional con poblaciones vulnerables, atenciones médicas compensatorias de urgencia. - Experiencia en trabajo comunitario con mujeres y niños y	- Apoyar a la Coordinadora en el cumplimiento del Reglamento Interno. -Cuidar a los/as niños/as en horario diurno durante el tiempo que las mujeres se encuentran realizando otras actividades, si corresponde. -Velar por el establecimiento de relaciones interpersonales, trabajo socioeducativo en pro de fortalecer factores protectores, minimizando los riesgos, potenciar habilidades sociales, entre otras, de las mujeres y sus hijo/as. -Apoyar el proceso de intervención con la usuaria en coordinación con las/os profesionales del equipo. -Responsable del	44 horas

	niñas. - No es requisito que tenga formación técnica específica en el área de trata de personas y migrantes.	funcionamiento de la casa en horario nocturno. -Participar de las Asambleas Comunitarias favoreciendo el buen trato entre las usuarias, en compañía del resto del equipo. Asimismo, apoyar en la realización de actividades recreativas valorando las diversas culturas de las mujeres. -Liderar actividades o talleres educativos con las mujeres y/o sus hijos/as. - Participar en las reuniones de equipo	
Abogado/a	-Título de abogado/a -Conocimientos en género. - Conocimiento en Derechos Humanos, trata de personas y migración. -Conocimiento de normativa	-Responsable de la representación jurídica en materia penal de las mujeres de la Casa. -Asesorar y representar a las mujeres en materias legales de su interés (laboral[72], familia). -Realizar las diligencias necesarias para la regularización migratoria de las mujeres. -Participar en el diagnóstico y	22 horas

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

	internacional sobre violencia de género. -Conocimiento de legislación internacional y nacional aplicable a los casos de Trata de personas y migración. -Deseable experiencias profesionales u otras en trabajo comunitario, atención a personas vulnerables, especialmente mujeres. - Competencias y habilidades sociales a nivel comunicacional. -Experiencia en litigación penal.	confección del PII. -Participar en las reuniones de equipo. -Confeccionar los informes solicitados por SernamEG o ejecutor.	
Trabajadora Social y/o técnico de las ciencias	- Título de trabajador/a social o profesional o	- Establecer coordinaciones institucionales con otros/as actores/as, tanto público como privados (Fiscalía, Carabineros	44 horas

sociales	técnico de las ciencias sociales. - Conocimiento en género y violencia de género. - Conocimiento de las redes comunales e institucionales pertinentes. - Experiencia en intervención con víctimas de delitos. - Experiencia de trabajo con poblaciones de alta vulnerabilidad ligadas a temáticas de salud mental, perspectiva familiar, y comunitaria.	de Chile, PDI, Salud, Educación, SENCE, JUNJI, MINVU, ONGs, entre otros) en conjunto con la Coordinadora. - Encargada de la difusión en tema de trata de personas y migración, con otros/as actores/as de la red pública y privada, como Municipalidades, salud, educación, trabajo, ámbito jurídico (en lo no cubierto por el/la profesional de la Casa). - Apoyar a la Coordinadora en el establecimiento de convenios para acceder a atención en coordinación directa con SernamEG. - Encargada de la sensibilización de otro/as actores/as de la red en temas de trata de personas y migración. - Realizar estrategias para la detección mujeres víctimas (Coordinación en terreno, Talleres formativos con diversas instituciones, entre otras) - Apoyar a la Coordinadora en articular, fortalecer y activar redes primarias de apoyo y	

		protección de las mujeres. - Apoyar a la coordinadora en tareas de planificación, supervisión, evaluación, y gestión ejecutadas por Coordinadora. - Apoyar a la Coordinadora en las acciones de Autocuidado del equipo.	

Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2020.

14. Instrumentos de gestión programática

a) Proyecto de Ejecución

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

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

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

b) Convenio

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

c) Plan de cuentas presupuestario

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

d) Registros Administrativos del Programa

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

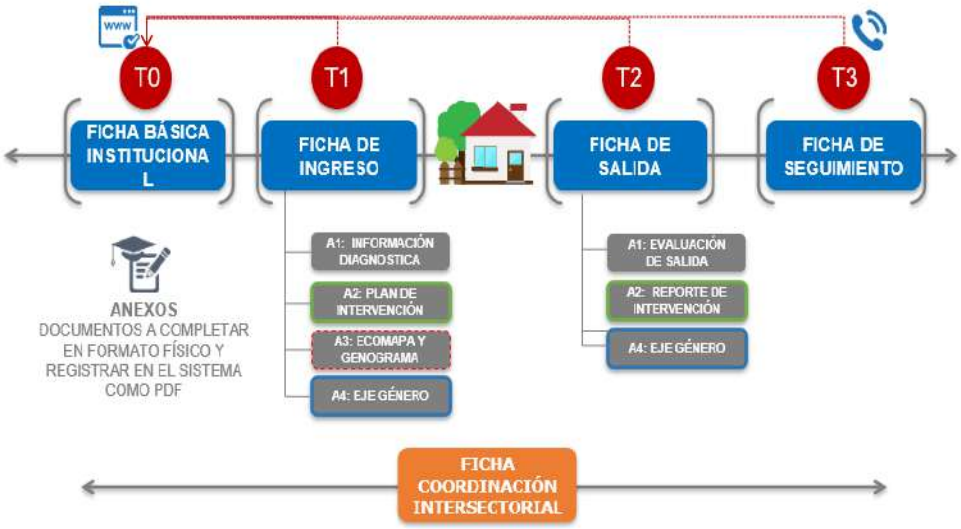
En específico, la Casa de Acogida Trata cuenta con Fichas de Registro vinculadas al proceso de intervención individual de las usuarias, contemplando variables de caracterización e indicadores relativos a la existencia del delito de trata de personas,

tales como desconfianza en las Policías, estar siempre acompañada por una tercera persona que habla por ella o le interpreta la información, que no porte sus documentos personales con ella sino que estén en poder de un tercero (bajo el pretexto de cuidarlos o derechamente fueron arrebatados), su estado físico (si presenta lesiones visibles, desnutrición, cansancio) y psíquico (miedo, ansiedad, angustia, crisis, entre otros), vestimenta no apropiada para la época, son algunos de los indicios que permitirán evaluar los niveles de violencia y riesgo que vive o ha vivido la mujer que se encuentra en residencia temporal. Estos instrumentos específicos son: Ficha Única, Ficha de Ingreso, Ficha de Salida, Ficha de Seguimiento, Ficha de Coordinación Intersectorial y Eje Jurídico Transversal.

Flujograma Proceso de registro CDA

Diagrama 11: Flujograma Proceso de registro CDA TRATA

Cada tiempo o momento de la intervención tiene una ficha asociada, que contiene preguntas cerradas, en su mayoría con categorías predefinidas, y anexos que complementan dicha información, con preguntas abiertas o de análisis.



Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2020

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

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

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

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

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

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

de atenciones, obligación que no cesa por haber terminado sus actividades en ese campo.

- Utilizar los datos personales y sensibles exclusivamente para los fines institucionales para los cuales serán recolectados.

FICHAS DE REGISTRO ESPECÍFICAS CASA DE ACOGIDA TRATA

- **Ficha Única:**

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

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

- **Ficha de Ingreso:**

La Ficha de Ingreso corresponde al instrumento respectivo a la Fase de Ingreso de la mujer a atención psicosocial y jurídica, debiendo aplicarse posteriormente a la Ficha Única.

El objetivo de este instrumento es recoger información referente a aspectos biográficos de la mujer, así como de la situación de violencia y riesgo actual en que se encuentra la mujer, información relevante sobre proceso de captación, traslado y explotación vividas, así como de las vulneraciones producto del delito como de su historia vital, a fin de adoptar las medidas de seguridad pertinentes y urgentes.

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

- **Ficha de Salida:**

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

El objetivo de este instrumento es recoger información referente a la situación actual de riesgo y violencia en la cual se encuentra la mujer posteriormente al ingreso al dispositivo, entendiendo que las redes de tratantes pueden seguir tratando de ubicarlas. Del mismo modo, la generación de redes en el lugar al que finalmente decida irse, ya sea en territorio nacional o país de origen, las acciones realizadas por el dispositivo para el fortalecimiento de sus autonomías durante el proceso de intervención en la Casa de Acogida Trata.

- **Ficha de Seguimiento:**

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

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

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

Tabla N°6: Plazos Seguimiento por tipo de salida de la Casa de Acogida

TIPO DE SALIDA	TIEMPO DE EVALUACIÓN	REGISTRO SISTEMA INFORMÁTICO
Egreso	• 30 días consecutivos a partir de la salida.	Carpeta física
	• **Entre 60 a 120 días consecutivos a partir de la salida**	✓
	• 180 a 270 días consecutivos a partir de la salida.	Carpeta física
Deserciones	• Al cumplirse **7 días consecutivos a partir de la salida.**	✓
	• Al cumplirse 30 a 90 días consecutivos a partir de la salida	Carpeta física

Traslado	• Al cumplirse una semana desde la fecha de salida (7 días).	✓
Retiro	• Al cumplirse 15 días consecutivos de la salida	✓

Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2020

- **Eje Jurídico Transversal:**

Corresponde a un instrumento cuyo objetivo es recoger la información referida a las causas jurídicas vigentes que mantiene la mujer que ha sido vulnerada en sus derechos por la trata de personas, avance en la investigación, estado procesal de la causa y su resultado final.

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

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

- **Ficha de Coordinación Intersectorial:**

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

- **Eje de Género:**

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

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

- **Anexos Cualitativos:**

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

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

Carpetas físicas

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

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

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

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

e) Supervisión

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

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

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

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

- Solicitar los informes de gestión del dispositivo, en la periodicidad que señala las presentes Orientaciones Técnicas.
- Seguimiento y monitoreo del sistema de registros.[73]
- Revisión del cumplimiento de los objetivos del dispositivo.
- Análisis de los casos complejos.
- Reconocimiento de fortalezas y buenas prácticas en la intervención.
- Levantamiento de nudos críticos de la intervención del dispositivo, los que deben ser consignados en Acta de Supervisión.
- Coordinaciones y articulación intersectorial para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y estratégicas en materia de VCM a la población atendida.
- Asesorar a los equipos, respecto a los convenios intersectoriales y su operativización en lo local.
- Gestión de capacitaciones locales y/o regionales que aporten a la mejora continua de la Atención hacia la población atendida en materia de VCM

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

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

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

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

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

f) Evaluación ejecutores

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

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

g) Reportes e Informe de gestión:

Tabla 7: Reportes de gestión

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

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

Fuente: Unidad VCM, SernamEG,2020

h) Consentimiento para contacto futuro

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

15. Resultados técnicos esperados

a) Metas y seguimiento de indicadores

Los dispositivos VCM cuentan con un sistema de seguimiento y monitoreo de indicadores relativos a la evaluación de la implementación del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM.

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

Tabla N° 8: Indicadores

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	TEMPORALIDAD	CUMPLIMIENTO ESPERADO
Atención de Mujeres en Casa	Mujeres ingresadas en el año t más mujeres	Mensual, Trimestral y Anual	No existe meta asociada al

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

Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2020

b) Monitoreo Sistema Informático Sistema de Gestión de Programas

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

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

- **Unidad Nacional**

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

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

- **Encargadas Regionales VCM:**

Será responsabilidad de los niveles regionales:

- El monitoreo periódico y seguimiento de los reportes del dispositivo y el registro de los datos en el sistema informático SGP.
- Verificar que las carpetas físicas de las mujeres atendidas en el dispositivo, cuenten con la documentación mínima requerida según la fase de intervención en que se encuentre. Para ello se realizará la revisión de 5 carpetas seleccionadas en forma aleatoria durante las supervisiones técnicas realizadas presencialmente.
- Realizar revisión de los documentos e informes que elaboren los dispositivos que sean solicitados por nivel Central, como respuestas a OIRS, transparencias o por CIF.
- Monitoreo del estado de avance de los indicadores, resultados esperados y plan de mejora. Para ello, las Direcciones Regionales deberán elaborar un plan de monitoreo y seguimiento específico para la supervisión del registro incluido en la Planificación Anual, informada a los equipos de dispositivos y que incluya los siguientes tópicos:

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

- **Equipos Dispositivos VCM:**

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

- Completar la ejecución de cursos e learning SGP para aprender el manejo del sistema para el registro de datos, así como los nuevos instrumentos de la Unidad VCM.
- Se organicen operativamente para el registro de información definiendo responsables para la aplicación e informatización de los datos al sistema.
- Generen una calendarización de trabajo semanal que involucre tanto el trabajo administrativo como los registros de información en el Sistema Informático SGP.
- Realicen la actualización del registro en plataforma SGP con periodicidad semanal.
- Informen periódicamente a la Encargada Regional de SernamEG respecto del funcionamiento del SGP, a partir de su experiencia.
- Remitan las consultas pertinentes asociadas al registro a través de la casilla de correo mesadeayudasgpapr@sernameg.gob.cl utilizando el formulario de incidencias para el reporte de las mismas.

16. Autocuidado

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

En este escenario reiterar la pertinencia de "cuidar a los que protegen y cuidan" es un deber del sistema de protección tanto de las personas individuales, como de los equipos y grupos de trabajo, así como, de las instituciones ejecutoras y el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, es por ello que el **Auto cuidado** se

considera fundamental en los contextos de atención a víctimas de violencia y abuso, para minimizar los efectos negativos en los/as profesionales en diferentes planos de su desarrollo, definiéndolo como: ***"aquellas actividades que realizan los individuos, las familias o las comunidades, con el propósito de promover la salud, prevenir la enfermedad, limitarla cuando existe o restablecerla cuando sea necesario[75]".*** En este sentido es importante identificar distintos conceptos y teorización en relación a los riesgos, que se viven, el desgaste profesional y autocuidado, todas estas perspectivas enfatizan en la necesidad de desarrollar intervenciones que promuevan ***"la salud de las personas que trabajan con personas y su sufrimiento, velando por la eficacia de las tareas que desarrollan"*** [76], mirando las prácticas y reflexionando en torno al papel de los/as profesionales en el desarrollo de sus tareas y estimar el gran impacto emocional que esto supone.

a) Cuidado de equipo

Los equipos técnicos a cargo de la intervención psicosocial requieren de un gran esfuerzo de contención, comprensión y canalización de los procesos que, dada la temática, generan impacto en quienes están a cargo del espacio terapéutico. Al efecto, es de suma importancia que los equipos comprendan que el "Auto Cuidado Profesional" es fundamental, ***"por lo que se debe considerar un dispositivo para despertar, promover, mantener y proteger la implicación, ética y política de los profesionales"[77].***

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

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

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

Lo anterior mediante las siguientes estrategias:

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

b) Cuidado profesional

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

Es importante definir o conceptualizar, como hipótesis explicativas en relación al malestar percibido y registrado, situándolo desde las explicaciones referidas al desgaste profesional y no tan solo a aspectos personales e individuales, surgiendo la necesidad de cuidarse para cuidar a otros.

Por último, y a nivel individual, el autocuidado profesional y personal debe apuntar a ***"acciones parar mirarse y hacerse cargo de sí mismo, de su capacitación continua, de la participación de actividades extra-laborales de cuidado personal, recreativas y sociales"***[78], lo que implica favorecer un mejor cuidado de las energías físicas y emocionales al momento de enfrentar las tareas, no autoresponsabilizarse en exceso ni culpar a otros/as del equipo.

Estrategias de Auto cuidado individual:

- Visualización oportuna de los malestares
- Descompresión y vaciamiento
- Dimensión de la corporalidad, pues el cuerpo se mantiene en un determinado estado de acuerdo a como se desarrolla la relación con las partes y su entorno, por lo que debemos materializar cuidados de nuestra corporalidad de manera cotidiana.
- Mantención de áreas libres de contaminación, por la necesidad de tener espacios de oxigenación, en que la persona pueda airearse, nutrirse, en actividades absolutamente alejadas de las temáticas de trabajo.
- Evitar la relación de espacios de distracción con temáticas de la violencia.
- Ubicación de la responsabilidad donde corresponde, lo que implica evitar auto responsabilizarse en exceso y traspasar culpas en otras personas.
- Evitar la saturación de redes personales, como la pareja, los hijos, los amigos, que es un "factor protector muy importarte en el área de soporte emocional"[79] con este tipo de contenidos. Hacerlo implica una sobrecarga injusta para quien

[78] Santana y Farkas, 2007 en Albornoz, 2013.
[79] Sluski 1998.

no está preparado para escuchar estos temas, y a la vez se corre el riesgo de producir un distanciamiento y perder por lo tanto las redes de apoyo.

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

c) Condiciones Mínimas para la implementación del cuidado de equipo

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

Finalmente, y además de las actividades anuales planteadas en el párrafo anterior, el ejecutor debe otorgar las facilidades al equipo profesional para realizar, al menos, medias jornadas mensuales o bimensuales para descompresión, contención y apoyo del autocuidado dentro del propio equipo para llevar a cabo la actividad.

Glosario

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

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

Otras siglas y/o abreviaturas

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