SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género
Gobierno de Chile

MGA/JLS/EMG/PCS/rmp

DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN EXENTA N°684 DE 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y APRUEBA ORIENTACIONES TÉCNICAS DEL DISPOSITIVO REPRESENTACIÓN JURÍDICA DE MUJERES EN EL CENTRO DE MEDIDAS CAUTELARES DE SANTIAGO, DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y REPARACIÓN EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES PARA EL AÑO 2022 DEL SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 616

SANTIAGO, noviembre 30 del 2021

VISTO:

Ley N° 18.575, de Bases Generales de la Administración del Estado cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el Decreto con Fuerza de Ley N° 1 (Ley N°19.653) del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 13 de diciembre de 2000; la Ley N°19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; Ley N° 19.023, que crea el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género; Resolución Exenta N° 684, de 31 de diciembre de 2020, del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género; el Decreto N°11 de 2021, del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y; la Resolución N° 7 de 2019, de la Contraloría General de la República, que contiene normas de excepción al trámite de Toma de Razón.

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 Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género con el Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia Contra las Mujeres, a través del dispositivo Representación Jurídica de Mujeres en el Centro de Medidas Cautelares de Santiago, tiene como objetivo general otorgar acompañamiento en primera acogida, atención y representación judicial a las mujeres que concurran a realizar denuncias por hechos de VIF en el contexto de pareja, en el Centro de Medidas Cautelares de Tribunales de Familia de Santiago, y que ingresan a audiencias inmediatas por la complejidad de los hechos denunciados.

6° Que, mediante Resolución Exenta N° 684, de 31 de diciembre de 2020, se aprobaron las Orientaciones Técnicas del dispositivo "Representación Jurídica de Mujeres en el Centro de Medidas Cautelares de Santiago", del Programa de Atención, Protección y Reparación en violencia contra las Mujeres, de la Unidad de Violencia Contra las Mujeres del SernamEG.

7° Que, por razones de buen servicio, debido a los cambios y mejorías experimentadas por el programa, corresponde dejar sin efecto Resolución Exenta N° 684, de 31 de diciembre de 2020, recién mencionada, y aprobar las nuevas Orientaciones Técnicas del Dispositivo Representación Jurídica de Mujeres en el Centro de Medidas Cautelares de Santiago", para el año 2022, mediante el presente acto administrativo.

8° Que, por lo anteriormente expuesto,

RESUELVO:

PRIMERO: DÉJASE SIN EFECTO, la **Resolución Exenta N°684, del 31 de diciembre de 2020,** que aprueba las Orientaciones Técnicas para el Dispositivo "**Representación Jurídica de Mujeres en el Centro de Medidas Cautelares de Santiago"** de la Unidad de Violencia Contra las Mujeres del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, la que mantendrá su vigencia hasta el día 31 de diciembre de 2021.

SEGUNDO: APRUÉBASE, en su lugar las nuevas Orientaciones Técnicas para el **"Dispositivo Representación Jurídica de Mujeres en el Centro de Medidas Cautelares de Santiago Para el Año 2022, del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad De Género"** de la Unidad de Violencia Contra las Mujeres del Servicio, que comenzará a regir el 01 de enero de 2022, cuyo texto reemplaza al anterior:

"ORIENTACIONES TÉCNICAS 2022

PROGRAMA ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y REPARACIÓN EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

DISPOSITIVO REPRESENTACIÓN JURÍDICA DE MUJERES EN EL CENTRO DE MEDIDAS CAUTELARES DE SANTIAGO

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género
Gobierno de Chile

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 algunos 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).

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

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

La supervisión de la Convención está a cargo del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer. Los Estados Parte en la Convención deben presentar cada cuatro años informes

---

[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

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 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.

- La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer de Belem do Pará, afirma que "la violencia contra la mujer constituye una violación de los derechos humanos y las libertades fundamentales y limita total o parcialmente a la mujer el reconocimiento, goce y ejercicio de tales derechos y libertades" reconoce derechos a las mujeres y el deber de los Estados de abordar esta materia con prioridad. La Convención forma parte de los mecanismos a nivel regional y fija mecanismos de protección para estos derechos a través de la Comisión y Convención Interamericana de Derechos Humanos en caso de denuncias contra los Estados.

- Convenciones y Declaraciones de la Organización Internacional del Trabajo entre las que destacan el Convenio sobre Igualdad de Remuneración, 1951 (100) que reconoce el principio de igualdad de remuneración entre la mano de obra masculina y la mano de obra femenina por un trabajo de igual valor. Convenios sobre protección a la maternidad de las mujeres trabajadoras, 2000 con sus respectivos antecedentes.

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.

El Cuarto Plan de Igualdad de Oportunidades Entre Hombres y Mujeres del Ministerio de la Mujer, fija como Objetivos Estratégicos para el período 2018- 2030 los siguientes:

1. Alcanzar el reconocimiento, respeto y garantía de los derechos de las mujeres en su diversidad para alcanzar la igualdad de género y la autonomía de la diversidad de mujeres que habita el territorio nacional.
2. Fortalecer y dar sostenibilidad política, técnica y operativa a la institucionalidad de género en el Estado.
3. Instalar la igualdad de género de manera transversal en el conjunto de la institucionalidad pública, políticas, planes, programas y presupuestos públicos, para garantizar la igualdad sustantiva de las mujeres, su autonomía y la equidad de género.
4. Contribuir al cambio cultural del país, para eliminar toda forma de desigualdad y discriminación basada en el género y propiciar la plena participación de la diversidad de mujeres en la vida cultural, política, económica y social del país.

La agenda regional de género para ALyC, 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

La crisis sanitaria por la pandemia del virus Covid- 19, ha manifestado nítidamente la vulnerabilidad de las mujeres, significando retrocesos importantes en avances vinculados sobre todo con la autonomía económica, sobrecarga en las labores de cuidado y la violencia contra las mujeres. 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 los años 2020 y 2021, se realizaron ajustes a los programas, para continuar la ejecución durante la Emergencia Sanitaria; se han implementado metodologías de trabajo de atención remota, de manera tal de fortalecer la participación de las mujeres en los programas, tomando en consideración su realidad y la del territorio. Este trabajo de reajuste ha significado un enorme desafío para los equipos de los programas en los distintos niveles que han tenido que repensar diseños, contenidos, metodologías y formas de ejecución de 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 2022. Es por ello que estas orientaciones plantean la posibilidad de enviar lineamientos a posteriori, que complementen el presente documento y planteen adaptaciones a las realidades que se presenten dando cuenta de la respuesta necesaria a las indicaciones de la autoridad sanitaria, a fin de procurar el cuidado de la salud de las mujeres y equipos vinculados a los programas y, a la par, asegurar la continuidad de la ejecución. La rapidez en la respuesta para adaptar la oferta del Estado en general y de SernamEG en particular al contexto actual, es un factor clave para aminorar los impactos de la crisis en la que nos encontramos.

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 2022, 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 en su diversidad 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 mejorando 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:

Programa Atención, Protección y Reparación 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.

La Línea de Violencia Extrema, ofrece una respuesta inmediata a las formas más extremas de violencia que dañan y ponen en peligro la vida de las mujeres, mediante una coordinación adecuada para garantizar su atención.

a) Programa 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 y otras identidades 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.

El desarrollo de este objetivo contempla la ejecución del Fondo de Equidad de Género para Organizaciones, Fundaciones y Agrupaciones Sociales, el cual fue ejecutado por primera vez en el año 2021 que financia proyectos con perspectiva de género para implementar por las organizaciones en el territorio.

Enfoques Orientadores de SernamEG y la Agenda Mujer

Los Programas, acciones y distintas líneas de intervención del SernamEG, se desarrollan desde 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).

Considerando que la Declaración Universal de Derechos Humanos reafirma el principio de la no discriminación y proclama que todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y que toda persona puede invocar todos los derechos y libertades proclamados en esa Declaración, sin distinción alguna y, por ende, sin distinción de sexo.

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

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

específicas de acción afirmativa temporales, que permitan frenar y/o neutralizar, las dinámicas de discriminación existentes en los distintos ámbitos.

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

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

b) Enfoque de Territorialidad

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.

La Subsecretaría de Desarrollo Social y Administrativo de Chile y la Organización Internacional del Trabajo, definen territorialidad y territorio como sigue:

"El territorio no es solo un espacio físico, geográfico, sino una construcción social, un conjunto de relaciones histórico culturales, económicas, geoambientales e institucionales que dan origen y al mismo tiempo expresan una identidad, un sentimiento de pertenencia y un propósito compartido por actores sociales, cuya comprensión depende de la viabilidad de muchas de las estrategias de desarrollo[7].

"La Territorialidad es la manifestación de las formas de ocupación, uso, permanencia y control del territorio, una relación construida históricamente y en consecuencia, engendra dinámicas sociales, económicas, políticas, culturales particulares, manifestaciones preexistentes, o hasta extrañas al territorio. En este sentido, la territorialidad es quien moldea, construye, controla y usa territorios en los tiempos actuales"[8].

En esta línea, partir del territorio como espacio a construir con enfoque de género, supone asumir que las intervenciones del SernamEG constituyen parte de un propósito y una estrategia de desarrollo que incorpora la equidad como valor central y que somos un actor más, en coordinación y cooperación permanente con los gobiernos locales, los ejecutores, con las mujeres y

---

[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

[7] SUBDERE, OIT. Guía de autoaprendizaje 1 Conceptos y Directrices para la Gobernanza Territorial. Obtenido de http://desarrollomunicipal.subdere.gov.cl/sites/default/files/Gu%C3%ADa%201%20Conceptos%20y%20directrices%20para%20la%20gobernanza%20territorial.pdf (15 septiembre 2021).

[8] Ib. Ídem.

necesariamente con una diversidad de actores públicos y privados presentes en el territorio. Es por ello de vital importancia la planificación y adaptación de los programas en el territorio, generando alianzas que permitan relevar la importancia de avanzar hacia la integración.

c) Interseccionalidad e Interculturalidad

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.

Dentro del marco de intervención en las intersecciones, la interculturalidad merece especial atención en la gestión; el territorio está conformado por distintas culturas y pueblos originarios. Las personas pertenecientes a estos, 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. El enfoque de interculturalidad plantea la "interacción equitativa de diversas culturas y la posibilidad de generar expresiones culturales compartidas, a través del diálogo y del respeto mutuo". Artículo 4.8 de la Convención sobre la Protección y la Promoción de la Diversidad de las Expresiones Culturales.

SernamEG propone modelos de intervención que dan cuenta tanto de las particularidades y especificidades de las mujeres en 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.

Esto es un proceso que se genera a nivel territorial, en la implementación misma de cada programa y que requiere de una evaluación permanente del quehacer programático en cuanto a su adaptabilidad de la intervención dada las particularidades y especificidades que conforman cada territorio y las discriminaciones cruzadas que afectan a las mujeres.

CAPÍTULO 2: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS SERNAMEG.

Modelo de Gestión Programática del Servicio.

En el año 2022, el SernamEG seguirá trabajando para 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. Manteniendo la forma de trabajar, entregando guías o mapas de ruta que pretenden mejorar la gestión programática, homologando el trabajo a nivel nacional, creando lineamientos comunes para todos los Programas del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, sin dejar de considerar las realidades que se anclan en los diversos territorios del país.

1. Gestión Programática

Actores claves y sus funciones

a.1 Actores Claves en Nivel Central:

I. Depto. de Gestión de Programas DGP:

Sus funciones son:

- Velar por la correcta ejecución y coordinación 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 Direcciones Regionales 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:

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

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

- Control y seguimiento al plan de supervisión y evaluaciones realizadas a los ejecutores por las Direcciones Regionales.
- Supervisiones en terreno complementarias a ejecutores que presenten mayores riesgos o quiebres de control para recomendar a las autoridades del Servicio, medidas de mitigación.
- Coordinar acciones de seguimiento derivadas de los hallazgos de auditorías internas o externas.
- Evaluar la gestión y grados de cumplimiento de los ejecutores de acuerdo con lo determinado en el convenio para la gestión programática.
- Coordinación y desarrollo de proyectos extrapresupuestarios presentados por las Direcciones Regionales a los Gobiernos Regionales asesorando la presentación de proyectos, asegurar reportabilidad de rendiciones de FNDR y monitorear de los proyectos vigentes.

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género
Gobierno de Chile

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 de soporte: 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 los programas del territorio.
- Gestionar recursos y planes para la correcta ejecución de los programas.
- Reportar y gestionar, en el caso que corresponda, a la Jefa del Departamento de Gestión de Programas 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/unidades/departamentos de soporte y programáticas del 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 Coordinación de Gestión Programática Regional y a las/os Encargadas/os Regionales de Programas y son, en la Dirección Regional, el soporte para la gestión de Programas y el apoyo a la Directora Regional en las materias relacionadas.

Sus funciones son:

- Coordinar la relación de la Dirección Regional con equipos ejecutores.
- Responsable de la habilitación, capacitación, asesoría y supervisión de equipos ejecutores en modelo de gestión de programa, enfoques del Servicio, así como en la transmisión de los lineamientos del diseño teórico metodológico de los programas y su adaptación a la realidad territorial; 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.
- Velar por la correcta implementación y ejecución de los programas, asegurando su pertinencia territorial.
- 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 una 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 Técnicas 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 profesionales o equipos para la ejecución del o los Programas que cumplan 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).
- Velar por el correcto llenado del Sistema de Gestión de Programas (en adelante SGP), en los plazos oportunos.
- Generar mecanismos para la detección y adecuada derivación de casos de violencia contra las mujeres (a partir de la ficha única de inscripción u otras instancias pertinentes).

b) Implementación

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

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

1. Cumplimiento de requisitos logísticos:

- Garantizar con un espacio físico adecuado para la atención de las mujeres y la realización de las actividades con condiciones de accesibilidad, privacidad, 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.
- Disponer de sus equipos para el correcto funcionamiento de los programas, sobre todo en lo que concierne a la difusión de los programas y las actividades que desarrollan.
- Dada la situación de Emergencia Sanitaria, se deberán adaptar los protocolos e instancias necesarias para que sea viable conforme a normativa tanto el trabajo presencial (aforos, contar con insumos de prevención Covid, limpieza personal y de espacios requeridos, como de resguardar el cumplimiento de condiciones mínimas requeridas para el teletrabajo en aquellos casos en que se implementen modalidades mixtas o de atención remota.

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 procesos concursales, 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[9].

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

[9] La responsabilidad de funciones en torno a la gestión de los registros, su aplicación y sistematización, varía entre programas conforme a las características e instancias de gestión. En los programas con despliegue territorial a través de ejecutores comunales o locales, son los equipos ejecutores quienes están a cargo, categoría en la que están los programas: VCM Prevención, VCM APR, MSM, MJH, 4 a 7. Para aquellos Programas con gestión regional, como ME y MPP, la función queda a cargo de la/el Encargada/o Regional, siendo una función compartida.

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, 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 constituye una herramienta de gestión fundamental, así como un insumo crítico en procesos de diseño, planificación y presupuesto. 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 nacionales e internacionales que dan cuenta de la situación de la mujer en el país.

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.

Es de suma importancia que la persona que aplica la ficha conozca el instrumento y sus variables; a fin de orientar la aplicación, asesorando a las/os postulantes o participantes en su uso a fin de procurar que se entregue correctamente la información disminuyendo las interpretaciones erróneas. Así también 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, los registros en versión papel y/o digital, deberán archivarse ordenadamente, de acuerdo a lo que cada programa instruya, garantizando que los equipos ejecutores tengan la información a mano y que se resguarde la confidencialidad de la misma de acuerdo con la Ley 19.628 de Derecho a la Privacidad.

1.1. Funcionamiento del Sistema de Gestión de Programas.

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

La capacitación para el trabajo con el sistema informático se realiza a través del Curso 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 los cambios de profesionales de los equipos para ajustar usuarias/os del Sistema y demás procedimientos necesarios para el adecuado funcionamiento del sistema[10].

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[11].

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. 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.
- Resex. 287/2021. 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) Adecuación del modelo programático al territorio.

[10] 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.

[11] 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.

Se espera que cada ejecutor, desde el nivel local, pueda proponer medidas de optimización territorial, que se entiende 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 o los proyectos de ejecución, 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, debe ser constantemente revisado 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 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 primera instancia 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. Sumado a lo anterior, las Direcciones Regionales y de Ejecutores realizan sus propios convenios, aspecto crucial para potenciar la coordinación con otros sectores públicos y entidades privadas.

La coordinación intersectorial es una estrategia que es transversal al nivel central, regional y territorial, lo que permite que cada nivel pueda a su vez evaluar las necesidades de las intervenciones generando sus propias acciones para la generación de convenios o alianzas de coordinación intersectorial. Esto en consecuencia se traduce en mejorar la intervención, darle mayor pertinencia territorial y potenciar una ejecución más integral a las distintas realidades locales.

Elaboración de mapas de actores:

Cada ejecutor debe elaborar y/o actualizar el 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 subsanando.

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género
Gobierno de Chile

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[12].

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.

La Red de Salud, dispone de un espacio de diagnóstico donde se revisa el nivel de daño dental de cada mujer, conforme al cual 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 del mes de mayo[13]. 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. En virtud de lo señalado, las indicaciones y operatividad instruidas para un año normal, pueden ser

[12] Oficio Circular 004 del año 2020 "Imparte instrucciones para el cumplimiento del deber legal de acceso preferente a las usuarias del Subsistema de Seguridades y Oportunidades"

[13] 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.

modificadas a fin de adaptarse a las instrucciones generales y a la realidad de cada localidad. 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 continuarán siendo fundamentales en la gestión del año en curso.

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 Personal 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 SernamEG 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.

Además de esta necesaria coordinación pueden en cada comuna 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.

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género
Gobierno de Chile

CAPÍTULO 3:

ASPECTOS PROGRAMÁTICOS ESPECÍFICOS

1. Modelo de intervención de la Unidad en Violencia Contra las Mujeres

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-, que dan origen a causas estructurales desde las cuales derivan causas más próximas a la problemática. . Lo anterior evidencia la complejidad dela violencia contra las mujeres, 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, la Unidad VCM, 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 o individuales, hasta las más estructurales, 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 a través de la articulación de la oferta VCM de la Red SernamEG desplegada 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, en tanto la violencia de género, se produce en la intersección con variables como la edad, clase social, identidad de género, orientación sexual, nacionalidad y la pertenencia a pueblos indígenas, entre otras. Dado el impacto de la violencia de

género contra las mujeres, como una categoría de opresión que combinada con variables como las mencionadas, acentúa su magnitud.

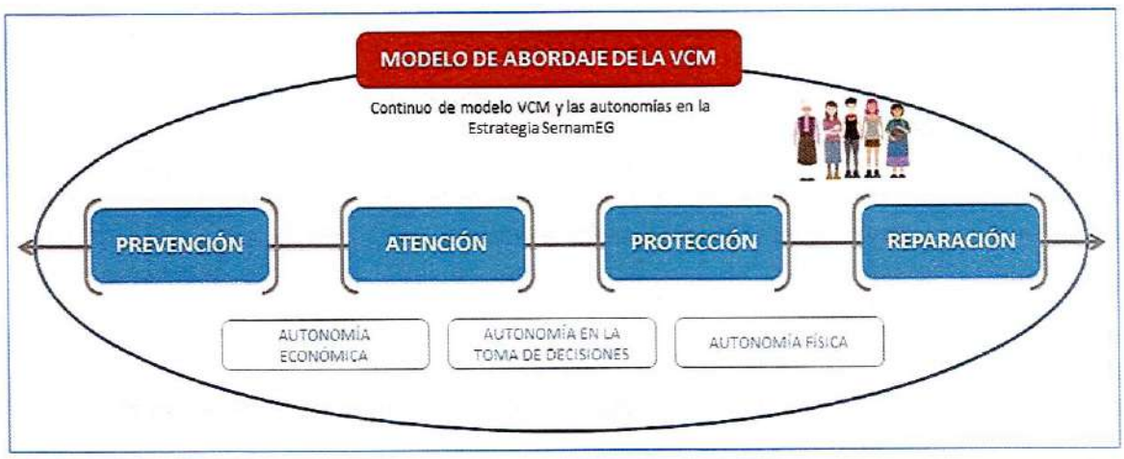
De allí que dicho modelo asuma una conceptualización amplia de la violencia contra las mujeres, reforzando a nivel discursivo y práctico la visibilización y problematización de todas las manifestaciones de violencia que viven las mujeres, como forma de entender que éstas viven violencia en sus relaciones familiares y afectivas, en el contexto 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 los distintos componentes de sus programas, 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, las autonomías se pueden constituir en una puerta de entrada y salida a todas las formas de violencia contra las mujeres, puesto que en determinados momentos se constituyen en factores protectores para la ocurrencia de nuevos hechos de violencia, así como también en su ausencia, traducirse en factores de riesgo para las mujeres.

Diagrama Nº 1: Modelo de Abordaje de la VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2021.

El modelo de intervención de la Unidad en VCM incluye de manera fundamental el desarrollo de acciones del Programa de Prevención en VCM, considerando que ésta va dirigida tanto a mujeres, hombres y otras identidades, buscando de manera permanente el cambio en los estereotipos de género, abordando las causas estructurales de la violencia, que en definitiva posibilitan un cambio sociocultural. En específico, se busca entregar herramientas que permitan sensibilizar y capacitar, para que la población juvenil pueda identificar y anticiparse a las situaciones de violencia de género, para poder prevenirlas y erradicarlas.

Desde las acciones de los componentes del Programa de APR en VCM se procura entregar servicios oportunos, para actuar frente a la pérdida de las autonomías de las mujeres 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, la Línea de Violencia Extrema (LVE) 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 la autonomía económica y de la toma de decisiones – en un segundo orden.

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 acciones y prestaciones diferenciadas en el ámbito comunitario, tanto psicosociales y jurídicas como también socioeducativas, considerando los distintos contextos, espacios y manifestaciones de la VCM.

Por último, el Programa APR desarrolla acciones preventivas[14], distintas a las que realiza el Programa de Prevención, considerando énfasis en las temáticas y en la población a quienes va dirigida.

a) 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"[15] .

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.***

Asumir esta visión integral, supone trabajar en el fortalecimiento de las autonomías de las mujeres, como un elemento fundamental a abordar en el proceso de intervención en VCM,

[14] Estas acciones se encuentran descritas en el documento "Lineamientos para Acciones de Prevención en dispositivos APR".

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

especialmente lo que compete a la autonomía física, dado que, mayores niveles de autonomía se relacionan directamente con la prevención, disminución y erradicación de la violencia de género en múltiples contextos, además de contribuir al ejercicio pleno de sus derechos.

Diagrama Nº 2: Presencia de la VCM en Chile



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2021.

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, edad, situación de discapacidad, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, entre otras.

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

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

- **Física:** Es aquella acción dirigida a atentar contra la integridad física de la víctima, como un mecanismo para ejercer poder y control. Ejemplos: empujones, tirones de pelo, pellizcos, cachetadas, quemaduras, rasguños, patadas, golpes de puños, golpes con objetos, ataques con armas.
- **Psicológica:** Conducta que tiene por objeto causar temor e intimidación buscando controlar las conductas, sentimientos y pensamientos de la persona que está siendo agredida; atentando contra el bienestar psíquico de la/el afectada/o. Ejemplos: burlas, sobrenombres ofensivos, manipulaciones, garabatos, insultos, restricción a la libertad personal, aislamiento, abandono, amenazas, acusaciones sin razón, ley del silencio, humillaciones, destrucción de pertenencias personales, etc.
- **Sexual:** Acción de imponer o forzar actos de connotación sexual, contra la voluntad de la otra persona. Ejemplos: acosos, abusos, violación por cualquier vía (vaginal, oral, anal), obligación a abortar, esterilizarse, embarazarse, etc. Involucramiento en actos de prostitución o pornografía.

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

Tabla Nº 1: Clasificación de la VCM

VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES Y DIVERSIDAD DE:	
ESPACIOS	Público y Privado
CONTEXTOS	Pareja/íntimo, intrafamiliar/doméstico, laboral, educacional, callejero, carcelario, deportivo, de salud, en el transporte, conflicto armado, manifestación/marcha/protesta, dictadura, democracia, migración, desplazamiento, catástrofes/desastres socionaturales, virtual/digital, institucional, estatal, colonial, entre otros.
TIPOS	Física, Psicológica, Sexual, Económica/Patrimonial y Simbólica
MANIFESTACIONES	Amenazas, insultos, humillaciones, femicidio, feminicidio, hostigamiento, acoso, abuso sexual, estupro, violación, explotación sexual, 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 2021.

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[16].

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 la intersección de diferentes tipos de discriminación que hacen necesario, disponer de modelos de abordaje integrales y multisectoriales.

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

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

b) 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**

1. 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.
2. 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.
3. 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).

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

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**

En consideración de la relevancia del Programa de Prevención en VCM, éste 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, mujeres y otras identidades que componen la población juvenil de 14 a 29 años y personas que trabajan y/o interactúan con esta población. Implementa cuatro líneas de acción: Difusión, Sensibilización, Capacitación (Agentes Preventivos, Monitores y Monitoras Juveniles y Curso E-learning "Herramientas para el Abordaje de la Violencia contra las Mujeres desde un Enfoque de Género y Derechos Humanos) 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 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 (CDAT), Centros 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, Centro de Enlace de Apoyo-a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja, Piloto Centro de la Mujer Sorda y el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (Fono VCM 1455).

APR también considera una **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 son una parte fundamental de la respuesta del Estado al problema de la Violencia contra las Mujeres.

Diagrama Nº 3: Oferta Programática de la Unidad en VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2021.

c) Recomendaciones para la gestión local de los programas VCM

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.

La Erradicación dela violencia contra las mujeres, dada la multiplicidad de instituciones intervinientes, constituye un compromiso interinstitucional para asegurar una diligente, efectiva y eficiente coordinación para su prevención y 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, desarrollan su propósito en **coordinación permanente** con 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 la comunidad y a las víctimas. El 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.

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:

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género
Gobierno de Chile

I.A Nivel Nacional:

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

II.A Nivel Regional:

- Identificación de actores relevantes del contexto interinstitucional contando con información de Políticas y Planes Regionales/Estrategia de Desarrollo regional.
- Conocimiento y actualización de 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)
- Conocimiento y vinculación con los Servicios públicos con presencia de oferta pública y privada en VCM.

III.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:

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

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 de los Programas/Línea, es relevante establecer coordinaciones con aquellas otras redes institucionales del territorio que se considere, contribuyen al desarrollo y fortalecimiento de las distintas autonomías contempladas en el Modelo de abordaje en VCM. Entre éstas se deben promover coordinaciones con el sector privado, redes ciudadanas, organizaciones sociales y ONGs.

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.

En el caso del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM, es crucial 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, así como también, 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 la prevención que realizan los dispositivos de este Programa en el territorio.

En el caso del Programa de Prevención, se desarrolla un apartado específico para la profundización de la Línea de Acción de Coordinación Intersectorial que trabaja con Mesas o Redes para la Prevención de la Violencia de Género, así como también participa de distintos espacios que desarrollan iniciativas con juventudes. Por otra parte, tanto el nivel nacional como regional, así como el ámbito local, reforzarán a través de distintas gestiones el desarrollo de las otras Líneas de Acción (difusión, sensibilización, capacitación) a través del trabajo conjunto con el sector educación, salud, deportes, INJUV, SENDA/Previene, ESFOCAR, Mejor Niñez, la sociedad civil (Asociación de Guías y Scout, otros), así como grupos de jóvenes presentes en la comunidad, entre otros.

Cabe señalar, que el marco institucional de las coordinaciones intersectoriales, serán descritas por cada Programa y Línea en las O.T específicas y/o anexos destinados a ello.

Emergencia Sanitaria por COVID- 19 y Violencia Contra las Mujeres

Ante la emergencia sanitaria por la propagación de COVID -19, la disposición de diversas medidas para evitar su propagación que incluyeron el confinamiento, cuarentenas, restricción de la movilidad, cierre de fronteras, trabajo remoto, y cierre de escuelas entre otras, han generado dinámicas de sobrecarga de trabajo, desempleo, debilitación de vínculos sociales, incertidumbre y otras, que afectan la salud mental de la población general, y en particular de las mujeres. La evidencia indica que las mujeres continúan siendo en gran medida, quienes se encuentran al cuidado de niños y niñas, así como de personas que dentro del entorno familiar y/o comunitario, presentan algún grado de dependencia, como el caso de personas enfermas y adultos/as mayores.

El contexto de crisis sanitaria, además, tal como lo indica la Organización Mundial de la Salud, impone nuevos desafíos a la respuesta de la institucionalidad de género y mecanismos de adelanto de las mujeres de todos los Estados frente al aumento de la violencia contra las mujeres. Es así como desde el inicio de la pandemia se observó que las denuncias disminuían y con ello, la información respecto de las víctimas, afectando su acceso oportuno al sistema de respuesta especializado, e incrementando la vulnerabilidad de las mujeres de ser víctimas de violencia afectando seriamente sus posibilidades de acceder a los servicios de apoyo especializado.

A partir de lo anterior, resultó fundamental redoblar los esfuerzos institucionales para complementar los servicios de atención en violencia dependientes de la red de atención SernamEG, con otros servicios de apoyo psicosocial destinado a las mujeres que vieron menoscabado su bienestar producto de esta situación excepcional, acentuando contextos de violencia que anteriormente no se habían manifestado previo a la pandemia, e intensificando la gravedad y riesgo en aquellos casos en que la violencia ya había sido manifiesta. El caso chileno, demostró un aumento significativo en las llamadas recibidas al fono 1455 solicitando ayuda, volviendo especialmente crítica la implementación de medidas que reforzaran la respuesta de la oferta programática de APR y Prevención.

Desde el Programa APR se fortaleció la atención de mujeres víctimas de violencia a través del reforzamiento de los servicios prestados a través de SATT, agregando, los servicios de WhatsApp y

Chat web silencioso. Asimismo, la red de atención VCM adoptó la modalidad de funcionamiento no presencial, incorporando la atención remota, la cual operará mientras se mantenga el estado de emergencia sanitaria.

Desde el Programa de Prevención se genera el Modelo de Intervención No Presencial el que conserva la estructura original del programa, pero introduce modificaciones metodológicas, privilegiando la utilización de medios de comunicación, apariciones en páginas digitales, así como el desarrollo de sensibilizaciones y capacitaciones a través de videollamadas. Asimismo, se crea una Plataforma Digital y un dispositivo de almacenamiento de materiales denominado "Caja de Herramientas".

- **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 perpetrada por agentes del Estado en el contexto de esta crisis. Es así como a partir de 2019 desde la Unidad en Violencia Contra las Mujeres se generó un protocolo específico que guía la actuación para otorgar los servicios y prestaciones de orientación e información para la realización de denuncias, derivación al Institutito de D.D.H.H. y/o Corporaciones de Asistencia Judicial y/o Clínicas Jurídicas de Universidades Regionales, así como evaluación de las necesidades de atención psicosocial reparatoria por parte de la oferta de reparación especializada del Programa APR.

Asimismo, en octubre de 2020 SernamEG firma un Convenio con la Corporación de Asistencia Judicial, para el desarrollo de acciones coordinadas para la oportuna provisión de asistencia jurídica a las mujeres víctimas de vulneraciones de derechos humanos, actuando cada institución con la debida celeridad y diligencia, en el marco de sus atribuciones y competencias, bajo el principio de colaboración, pero especialmente, con la finalidad de procurar la materialización de la garantía constitucional de acceso a la Justicia y considerando la promoción y fortalecimiento de la transversalización del enfoque de género en las Corporaciones de Asistencia Judicial y sus políticas institucionales.

d) Componentes y/o líneas de acción.

Componente: Representación Jurídica a mujeres que asisten a primera audiencia en Centro de Medidas Cautelares (CMC) de Santiago.

Dispositivo: Representación Jurídica de Mujeres en Centro de Medidas Cautelares de Santiago.

- **Objetivo de intervención específica por componente.**

Objetivo General

Otorgar acompañamiento en primera acogida, atención y representación judicial a las mujeres que concurran a realizar denuncias por hechos de VIF en el contexto de pareja, en el Centro de Medidas Cautelares de Tribunales de Familia de Santiago, y que ingresan a audiencias inmediatas por la complejidad de los hechos denunciados.

Objetivos Específicos

• Brindar acompañamiento en primera acogida a las mujeres que han vivido situaciones de VIF en contexto de pareja.

• Otorgar información, atención y representación judicial a las mujeres que concurran a hacer denuncias o a la primera audiencia por causas de VIF, al Centro de Medidas Cautelares de Santiago. Asimismo, asumir la representación judicial de la víctima en segunda instancia en los recursos procesales correspondientes, que deriven de la representación de primera instancia.

• Realizar acciones de enlace con los dispositivos de la Red VCM Región Metropolitana de SernamEG de atención ambulatoria (Centros de la Mujer, Centros de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual) o residencial (Casas de Acogida, Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la Trata de personas y migrantes en situación de explotación).

• Realizar seguimiento para conocer la situación actual de la mujer que fue derivada por las profesionales del Programa al dispositivo de la Red VCM de SernamEG u otros de la red interinstitucional.

• Coberturas por componente.

La cobertura territorial del dispositivo considera a las comunas de Santiago, Estación Central, Independencia y Renca, siendo la población objetivo mujeres mayores de 18 años que denuncien situaciones de violencia de género en contexto de pareja (causas VIF), en Centro de Medidas Cautelares de Santiago (CMC), y que ingresan a audiencia inmediata.

• Descripción teórico - metodológica del componente.

La violencia contra las mujeres (VCM), afecta a todas las mujeres de manera transversal y es posible vivirla en múltiples manifestaciones, contextos y espacios.

Pese al origen cultural y naturalización de la misma, ella debe ser entendida como una violación a los derechos humanos y libertades fundamentales, pues menoscaba y anula el goce de los mismos, especialmente en una sociedad donde las interacciones desiguales de poder se encuentran enmarcadas en base a la interacción del sexo/género, dando origen a relaciones asimétricas entre hombres y mujeres, lo que permite el ejercicio de la violencia, siendo imperativo desplegar todas las acciones posibles para generar un cambio cultural, que erradique estas vulneraciones.

Respecto a la violencia de pareja, y según el Informe 2020 del Centro de Análisis del Delito, de la Subsecretaría de Prevención del Delito, respecto a casos policiales por delitos de mayor connotación social (DMCS) y Violencia Intrafamiliar, al menos 90.087 mujeres, han denunciado vivir hechos de violencia Intrafamiliar, lo que significa que un 79, 43% del total de casos a nivel nacional de los delitos de violencia Intrafamiliar, tiene como víctima a una mujer. Lo anterior, da cuenta de la magnitud del problema que afecta a la población de mujeres en Chile.

Desde esta perspectiva, la orientación, información y la representación legal es un factor clave en la autonomía y libertad que las mujeres tienen en la toma de decisiones, lo que se materializa en el acto de denunciar y visibilizar el problema, hasta buscar las estrategias para seguir adelante en un proceso de reparación de la violencia vivida. Es por ello que atendiendo a lo indicado en las reglas de Brasilia sobre el "Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad", SernamEG lo incorpora como parte fundamental del proceso de las mujeres para la defensa de sus derechos, a través de la creación de un programa que brinde representación judicial especializada, asegurando con ello el acceso a la justicia de las mujeres, en sus primeras etapas.

En concordancia a la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana de Brasilia, que en su sección Primera, de la Cultura jurídica, regla N° 26 indica que: "Se promoverán actuaciones destinadas a proporcionar información básica sobre sus derechos, así como los procedimientos y requisitos para garantizar un efectivo acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad", se han establecido objetivos y medidas de Gobierno que convocan a esta Unidad en VCM a avanzar en poner término a la violencia contra las mujeres, considerando el género como un factor de vulnerabilidad.

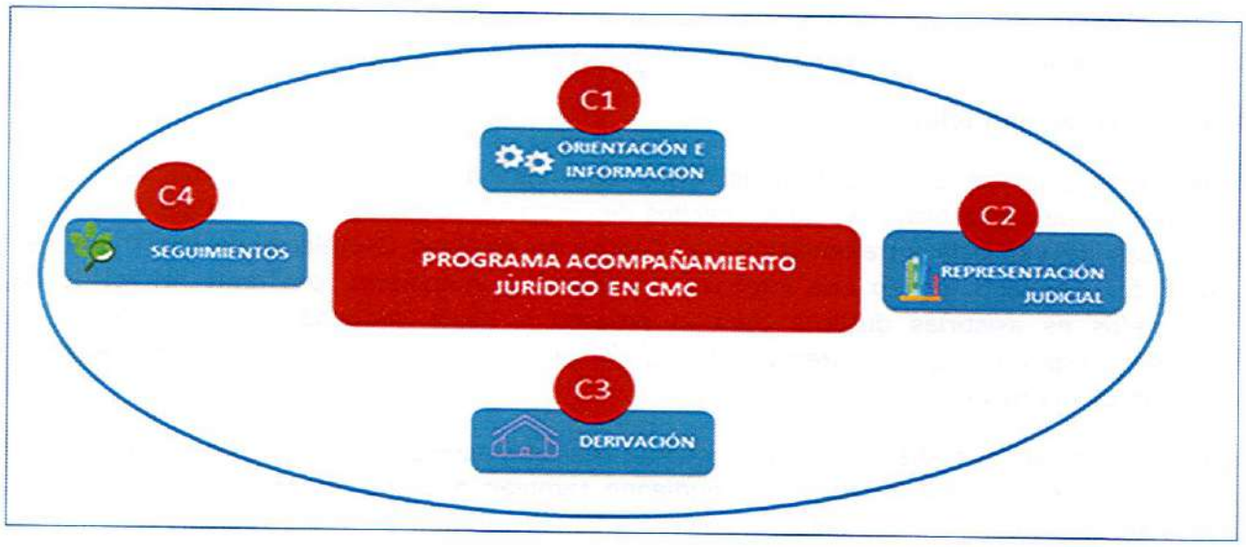
En sintonía con lo anterior, se propone un programa de Acompañamiento Jurídico a Mujeres en el Centro de Medidas Cautelares (CMC) de Tribunales de Familia de Santiago, con el fin de brindar a las mujeres que denuncian hechos de violencia en el contexto de pareja, una atención con perspectiva de género que emplee el concepto de sanación a través de la justicia, mirando nuestro quehacer en el ámbito legal como parte fundamental en la resignificación de la historia de violencia, en la vida de las mujeres.

Ejes de Intervención del Modelo

El programa de Representación Jurídica en el Centro de Medidas Cautelares de Tribunales de Familia de Santiago se divide en 4 ejes:

- La Orientación e Información.
- La Representación Judicial.
- La Derivación.
- Seguimiento.

Diagrama N°4: Fases de la Intervención en CMC



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2021.

Orientación e Información

Considerando que la violencia contra las mujeres se nutre del componente de desigualdad de género, es importante generar medidas que tiendan a democratizar los conocimientos en materia legal, generar comunicación, redes de apoyo y acceso a la información para las víctimas.

Se espera que, en la fase de Orientación e Información, cuando una mujer acuda al Centro de Medidas Cautelares de los Tribunales de Familia de Santiago, la abogada o abogado, brinde la contención necesaria mediante una primera acogida, luego deberá siempre orientar e informar en aquellas temáticas relativas a la violencia de género en contexto de pareja por las cuales ha acudido a dicha instancia a denunciar. La asesoría legal debe ser realizada en términos concretos, ilustrando de manera simple todo el procedimiento judicial en materia de violencia intrafamiliar contra la mujer, utilizando un lenguaje claro, que facilite la comprensión, mostrando los efectos jurídicos de la denuncia, promoviendo la participación de la mujer en la toma de decisiones y cuidando no generar falsas expectativas.

En esta fase se debe indagar preliminarmente la situación de la mujer, y los posibles factores de riesgo con el fin de brindar apoyo inmediato en coordinación con otros dispositivos SernamEG, y en caso de ser necesario con la Red Interinstitucional. La Evaluación de Riesgo se concibe como una de las acciones más relevantes en la primera acogida. En esta evaluación se debe indagar en la consciencia de riesgo de las mujeres respecto a su vivencia de violencia, como una estrategia de protección, reforzando para ello la visibilización del componente cultural y social que mantiene, minimiza y justifica la violencia contra las mujeres.

Dicha atención quedará registrada en ficha de Orientación e Información de SernamEG, la que luego debe transferir con toda la información recabada al dispositivo al cual se deriva.

Al finalizar esta fase, se debe consultar a la mujer si desea ser representada en audiencia inmediata para solicitar medidas cautelares a su favor en procedimiento por violencia intrafamiliar en Centro de Medidas Cautelares.

En el caso de solicitar medidas cautelares que digan relación con otras materias de Familia, se deberá explicar a la mujer que estas deben ser reguladas de manera definitiva en el procedimiento correspondiente, momento en el cual se orientará acerca de las instituciones donde recurrir para buscar representación judicial distinta a la otorgada por el Programa.

Representación Judicial

Corresponde a la Representación Judicial que se brinda a las mujeres que concurren a hacer denuncias y que por la gravedad de los hechos denunciados se les asigna una audiencia preliminar por causas de violencia intrafamiliar en el Centro de Medidas Cautelares de los Tribunales de Familia de Santiago, por lo que ingresan a audiencias inmediatas, por tanto, el rol de las/os abogadas/os es asistirlas durante todo el proceso y hasta segunda instancia en los casos requeridos, siempre bajo su previa autorización cuando no cuente con asesoría letrada y/o patrocinio en el proceso.

Una vez terminada la audiencia, el/la abogado/a realizará acompañamiento y asesoría a la víctima en materias de violencia intrafamiliar, pudiendo también asesorar en materias de Derecho de Familia como Derecho de alimentos, cuidado personal, relación directa y regular, declaración de bien familiar, etc.; informando dónde debe dirigirse para regular judicialmente dichas materias.

La representación judicial de la víctima en segunda instancia, la comprende ante cualquier recurso judicial interpuesto por la contraria en la misma causa.

En reiteradas ocasiones las mujeres que viven violencia en contexto de pareja evitan denunciar el maltrato sufrido debido a la falta de acompañamiento, y una vez realizada la denuncia muchas veces se retractan, o no denuncian el incumplimiento de las medidas cautelares, y en este contexto, como Estado y de acuerdo a las recomendaciones internacionales del Comité de Expertas, en razón de "tomar las medidas necesarias para garantizar la efectividad de las medidas cautelares", considera que la asesoría de un abogado o abogada asegura que las mujeres vean

protegidos sus intereses durante el proceso y se resguarde su integridad física y psicológica a través de la obtención de medidas cautelares en una primera etapa del mismo.

- **Privilegio de pobreza en la Atención Jurídica**

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

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

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

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

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

En la presentación de 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, existe 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 un dispositivo de SernamEG, 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 reparación a través de la justicia debe estar siempre presente en todas y cada una de las acciones judiciales, mirando nuestro quehacer en el ámbito legal como parte fundamental en la resignificación de la historia de violencia en la vida de las mujeres que son atendidas por profesionales de los dispositivos de SernamEG.

- **Evacuación de Informes en la Atención Jurídica**
  Es importante clarificar que los dispositivos de atención de SernamEG no realizan informes de evaluación de daño ni informes de evaluación pericial, debido a que este tipo de informes deben ser realizados por organismos especializados y acreditados para tales fines. En razón de ello, toda vez que tribunales o fiscalía solicite a cualquiera de los dispositivos de Atención (Centros de la Mujer, Casas de Acogida, Centros de Atención y Reparación a Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual, CRH, 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 caso de este dispositivo en particular, considerando las características de la intervención, es importante mantener coordinación con el dispositivo que atenderá psicosocialmente a la mujer, de todas maneras se puede informar al tribunal desde este mismo espacio de la evaluación de riesgo que se ha hecho a la mujer y de la adherencia al programa, si fuese un elemento probatorio que colabore a la teoría del caso.

La Derivación y Seguimiento

Esta derivación se refiere a todas aquellas gestiones realizadas con la red interna de SernamEG e interinstitucional; que aseguren que la mujer sea recibida por la institución a la que se deriva, para ello se espera que se coordinen entrevistas a través de los flujos de derivación acordados con las instituciones del territorio, seguimiento vía telefónica o por correo electrónico asegurando la continuidad entre equipos de intervención, entre otras gestiones.

La derivación y la coordinación y gestión de redes intersectoriales se debe realizar de manera asistida, para ello es necesario identificar las redes en el territorio (personales o institucionales) que pueden brindar apoyo a las mujeres que les sean referidas y establecer las primeras coordinaciones para informar a la mujer usuaria. Debe considerarse en esta coordinación de redes, la Activación del Servicio de Asistencia en Emergencias por VCM del SATT como parte del plan de seguridad a establecer con la mujer y en base a la evaluación de riesgo.

- **Plan de Seguridad**

En los casos necesarios, y cuando exista evaluación profesional que indique que la mujer se encuentra en riesgo grave o vital por la situación de violencia actual, el equipo técnico del dispositivo deberá co-construir con ella un Plan de Seguridad.

Su finalidad es identificar la existencia de factores, estrategias y recursos protectores, basadas en los factores de riesgo identificados, para tomar decisiones respecto a su protección, apoyos de seguridad y medidas de protección y cautelares disponibles.

En dicho Plan se debe otorgar la medida de protección telefónica y telemática ofrecida por SernamEG (Servicio de Llamada de Emergencia), junto a las acciones legales pertinentes.

Asimismo, si la mujer ya ha realizado la denuncia, se recomienda verificar con profesionales de URAVIT si han tomado contacto con la mujer ofreciéndole el servicio de emergencia telefónica entregado por Fiscalía, para no duplicar esta prestación.

El Servicio de Llamada de Emergencia permite a las mujeres que son atendidas por el dispositivo y en los casos ya mencionados, ponerse en contacto de forma prioritaria con una asistencia y ayuda telefónica a través del Servicio de Atención Telefónica y Telemática de SernamEG (SATT), en situaciones donde ellas se encuentren frente a una situación de violencia por parte de su pareja o ex pareja. Éste funciona las 24 horas al día, los 365 días del año y con cobertura nacional, a través de la línea 1455 distinta al servicio de atención de llamadas del Fono Orientación Violencias.

Para activar el servicio, el dispositivo debe realizar la evaluación de riesgo y abordar las necesidades de protección de las mujeres, y cuando corresponda activar la red de protección inmediata, institucional y/o interinstitucional.

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, 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.

	Tipo de riesgo evaluado	**Elementos para la valoración**
RIESGO INICIAL	Si la mujer se encuentra viviendo una situación de violencia que no implique riesgo vital, es muy importante considerar sus requerimientos para iniciar el proceso de intervención psicosocial y judicial; Además de identificar las propias estrategias de sobrevivencia que ha desplegado, con el fin de relevar sus recursos personales, junto a la propia percepción que ellas tienen respecto al hombre que ejerce la violencia	• **Prima la violencia emocional y económica** • **La mujer se anticipa a las reacciones del agresor ante las acciones de ella** • **La mujer tiene consciencia de lo que vive y lo nombra como tal** • **Su entorno familiar, amistades, comunidad sabe de su situación** • **La mujer cuenta con ingresos propios**
RIESGO MEDIO	En situaciones de riesgo medio, es necesario un plan de protección para reducir las posibilidades de agresión. Evitar quedarse a solas con el agresor, acordar con vecinas que se acerquen a su casa con distintos motivos, contar con la compañía de un familiar o persona cercana, iniciar el proceso de intervención psicosocial y judicial y evaluar apoyos complementarios como: jardín infantil para asegurar el cuidado de sus hijos/as y así tener tiempo para realizar los trámites, participar de la intervención del Centro de la Mujer y buscar empleo con el fin de fortalecer su autonomía económica.	**La violencia incrementa en cuanto a intensidad y frecuencia** **Aumenta el control sobre la mujer y emerge la violencia física** **Existen estresores derivados de situaciones asociados a cambios vitales (embarazo, nacimiento, muertes, separaciones, divorcios)** **Fracaso de procesos de atención iniciados anteriormente.**
RIESGO ALTO Y/O VITAL	Si la mujer teme por su vida y/o la de los hijos/as, entonces se debe actuar rápidamente. Si no se ha realizado denuncia, se debe proceder rápidamente para obtener medidas judiciales de protección. Mientras ello ocurre es necesario activar la red de apoyo. Para tomar estas medidas, basta que el agresor haya amenazado de muerte a la mujer o la haya intentado matar	**Violencia física o sexual con resultados de lesiones graves** **Mujer sin red de apoyo, muy inhibida y aislada** **Judicialización no disminuyó o cesó la violencia, al contrario, esta ha aumentado** **Hay dependencia económica del agresor** **Pensar en la muerte como única solución para terminar con la situación de violencia (de la propia mujer o de quien ejerce violencia).**

Que sugerir a las mujeres:

Cada situación es particular y compleja, por lo que es necesario considerar lo que cada mujer siente que puede hacer. No obstante, desde el dispositivo se puede sugerir a las mujeres las siguientes consideraciones y pasos:

- Tratar de estar acompañada de su familia o alguna amiga, enseñar a los/as hijos/as a pedir ayuda y a protegerse cuando comiencen las agresiones. Acordar a través de una señal con vecinas/os para que llamen a carabineros.
- Esconder armas, cuchillos y objetos cortantes, evitar usar pañuelos en el cuello. Si comienzan a agredir a la mujer, resguardarse junto con sus hijos/as en una pieza segura, manteniendo en lo posible un celular siempre cargado para realizar la llamada de emergencia (#1455) o al 149 o 133 de Carabineros.

Procedimiento de activación del Servicio de Asistencia en Emergencias por VCM del SATT

La solicitud de activación del Servicio de Asistencia en Emergencias por VCM del SATT se debe realizar a través de la planilla Excel con la que ya cuenta cada dispositivo, llenando las profesionales del dispositivo todos los campos que se solicitan, especialmente para determinar el nivel de riesgo que se detecten, la situación de violencia vivida, así como poder identificar desde donde emerge la solicitud, pues ello permitirá el contacto con la mujer o su red cercana de referencia, para avanzar en la protección y atención en situaciones de alta complejidad en VCM y determinar las activaciones de carácter urgente.

El equipo del dispositivo debe enviar la planilla de activación una vez al día en horario de lunes a jueves de 09:00 a 17:30 horas y viernes de 09:00 a 16:30 horas, a mail llamadaemergenciasernameg@sernam.gob.cl, con copia a la/el Encargada/o Regional VCM respectiva de la Dirección Regional. Se sugiere escribir en el asunto del mensaje: **Solicitud de Activación**, enviando la información consolidada de todas las mujeres que requieran la activación, salvo los casos que requieran activación inmediata, la cual debe estar debidamente fundamentado por la situación de riesgo de la mujer y sus hijos/as.

Las activaciones fuera del horario señalado, incluyendo fines de semana por casos de Femicidios Frustrados o de Connotación Pública (trabajo coordinado con Línea de Violencia Extrema), el servicio puede ser solicitado directamente al Call Center de la siguiente forma, siempre con copia a su Encargada/o Regional respectiva.

Se deberá dirigir a los correos que indique en su oportunidad la Unidad VCM de SernamEG, y copiando siempre a:

llamadaemergenciasernameg@sernam.gob.cl y encargada regional de VCM. En el asunto del mensaje se escribe: Solicitud de activación.

Cada dispositivo deberá corroborar con las mujeres, que el servicio esté debidamente implementado y en funcionamiento efectivo. Además, se puede solicitar la extensión del servicio una vez que este haya expirado el plazo de 90 días de activación persiste la situación de riesgo, procedimiento que deberá efectuarse del mismo modo que en la primera activación.

e) **Duración del componente.**

Su duración depende del tipo de intervención, si es sólo Orientación e Información (OI) o si hay representación judicial, pues de ello dependerá el tiempo, de la duración del proceso y luego su posterior seguimiento en derivación si existe.

f) **Requisitos vinculados a la participación en el componente.**

Un criterio de exclusión en este modelo es que las mujeres deben haber judicializado su situación de violencia, y deben tener audiencia preliminar en el Centro de Medidas Cautelares de los Juzgados de Familia de Santiago.

El requisito de residencia es que vivan o residan en la o las comunas indicadas en el convenio de colaboración con el ejecutor.

g) **Requisitos para el desarrollo del componente**
Infraestructura mínima para el dispositivo

- 2 Salas para atención individual.
- 1 sala para trabajo de las abogadas con al menos 3 puestos de trabajo.
- 1 sala para coordinación y apoyo administrativo.
- 1 baño.
- Entrada para personas con necesidades diferentes[17] o movilidad reducida.
- Salida de emergencia.
- Mini Kitchener.
- Se sugiere al ejecutor diseñar e implementar un protocolo de seguridad para los equipos de trabajo, el cual se deberá actualizar al menos 1 vez al año.

Equipamiento

Se debe describir el equipamiento informático requerido, los materiales a utilizar y otros aspectos que se consideren relevantes para el buen desempeño del dispositivo. Es importante que éstos sean coherentes con las estrategias y actividades propuestas para el cumplimiento de los objetivos.

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

- Al menos cuatro computadores de escritorio con Procesador Intel Core I3 2.8 GHZ, o superior, capacidad de disco duro no inferior a 500 GB, memoria RAM mínimo de 4 GB, unidad óptica CD/DVD (opciones de multimedia son deseables por las características del software actual), deseable tarjeta de Red Fast Ethernet 100/1.000 MBPS, dos puertos USB 2.0 como mínimo.
- Un notebook escritorio con Procesador Intel Core I3 2.8 GHZ, o superior, capacidad de disco duro no inferior a 500 GB, memoria RAM mínimo de 4 GB. Con puerto USB y salida HDMI.
- Data Show o TV, con opciones de multimedia para video conferencia.
- Sistema operativo de Windows 7 Profesional o superior, programas Office 2010 o Superior (Estándar o Profesional). Navegador Internet Explorer 11 y Google Chrome (por compatibilidad con el Sistema Informático de Violencia contra las Mujeres de SernamEG). Programa Antivirus, Programa ADOBE para visualizar archivos PDF, Programa Winrar para descomprimir archivos Zip.
- Conexión a Internet ADSL mínima de 8 MBPS nacional / 4 MBPS internacional.

[17] Decreto Nº 50 del 4 de marzo de 2016, que modifica el decreto supremo 47 de Vivienda y Urbanismo que establece exigencias para asegurar la igualdad de personas con discapacidad, especialmente aquellas usuarias de sillas de ruedas.

Tabla N°2: Equipamiento y materiales

Equipamiento básico	Materiales de Oficina Permanentes
• 1 citófono para el centro u ojo mágico para resguardar seguridad en la entrada. • Alarma o sistema de seguridad, botón de pánico • Extintor de Incendio • 2 celulares para uso de profesionales en turnos • 1 impresora multifuncional • 1 subwoofer • 4 sillas • 1 mesas para trabajo en equipo • 5 escritorios • 5 sillas para escritorio • Sistema de calefacción o al menos 1 estufas a gas/1 cilindros de gas y/o similares • 1 pizarra • 4 sillas o sillón o sofá para sala de espera • 1 librero grande o 2 chicos con llave • 1 ventilador • 1 mesa de centro • 1 mural • Alargador con zapatilla • 1 teléfono • 1 hervidor de agua/termo/tasas/vasos/servicio/bandejas • Basureros	• Resmas de papel • Carpetas para Kardex • Archivadores tamaño oficio • Lápices pasta, mina. Lápices de colores. Plumones para pizarra • Perforadora, Corcheteras • Material de oficina (scotch, clips, corchetes, cuadernos, aco clips, etc.) • 1 Kardex para fichas con llave • Tintas para impresora • Calculadora • Libros de: sugerencias, acta de reuniones, recados • Pendrives, CD, DVD

Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2021.

• Cobertura (vinculada al convenio).

La cobertura es definida en acuerdo con la entidad ejecutora, a través de un convenio de colaboración, mientras que la competencia territorial comprende a las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar en contexto de pareja que residan en las comunas de Santiago, Renca, Estación Central e Independencia.

h) Materiales de apoyo

Para apoyar el trabajo que se realiza, SernamEG entregará además de las Orientaciones Técnicas, lineamientos específicos para que esta modalidad pueda generar procedimientos estandarizados, lo que serán enviados una vez que se inicie el 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 Equipo y Autocuidado.
- Guía para la implementación de dispositivos VCM.
- Orientaciones para atención grupal en Acoso Sexual en CVS mujeres.

- Protocolo de actuación para la intervención intersectorial territorial entre dispositivos y proyectos SernamEG-Sename.
- Protocolo de procedimientos OIRS y dispositivos del Programa de Atención, Protección y Reparación.
- Lineamientos 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 CDA.
- 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
- Protocolos en contexto de Emergencia Sanitaria.
- Protocolo de acción ante fallecimientos en Casas de Acogida producto de pandemia Covid-19.
- Lineamientos para Acciones de Prevención en dispositivos APR.

- **Protocolo Institucional de contingencia.**

A lo anterior se suma las fichas estandarizadas del sistema de registro y el material técnico compartido hasta la fecha de la Resolución Exenta que apruebe las Orientaciones Técnicas. Sin perjuicio de lo anterior, desde la Unidad en VCM se podrá enviar material complementario el cual se remitirá al dispositivo a través de la DR respectiva.

i) Periodo de ejecución.

El período de ejecución del dispositivo tendrá aquella duración conforme a la vigencia del Convenio de Colaboración que suscriba el Servicio y la respectiva Entidad Ejecutora.

j) Equipo Ejecutor.

Rol del Ejecutor:

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

Funciones:

- Asesoría y acompañamiento técnico e interinstitucional a los dispositivos a cargo para la atención de calidad de la población atendida.

Tanto el Ejecutor, como las Encargadas de Supervisar desde la Dirección Regional (DR) 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 debe asegurar una ejecución de acuerdo a los lineamientos entregados por SernamEG. Lo anterior, tendrá que estar en el Convenio con Ejecutor, los que deben estar a disposición del equipo para conocer los alcances y responsabilidades de los distintos actores en el proceso de ejecución del dispositivo.

- Realizar los procesos de selección del equipo de profesionales del dispositivo, debiendo entregar a la Dirección Regional de SernamEG la planificación del proceso de selección y/o reemplazo de profesionales. La Dirección Regional de SernamEG, mediante la supervisora técnica respectiva supervigilará este proceso, entendiéndose por tal la revisión del cumplimiento de los perfiles de cargo (revisión de currículums), revisión de la aplicación de una prueba técnica a las/los postulantes y podrá acompañar, en las entrevistas de selección de manera presencial o virtual.

- La entidad ejecutora deberá informar formalmente al SernamEG, mediante oficio, dirigido a la Directora Regional que corresponda, cuando exista, de parte de algún miembro del equipo del respectivo dispositivo, el incumplimientos de las funciones establecidas en su respectivo contrato de trabajo o convenio a honorarios, al convenio de transferencia y ejecución y a lo señalado en las Orientaciones Técnicas.

- Facilitar la supervisión y asesoría técnica del Equipo Nacional y 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 el lugar donde desempeñan sus funciones las/los profesionales;
- Promover y apoyar las instancias intersectoriales necesarias en el territorio para el buen funcionamiento del programa.
- Informar a SernamEG de todas aquellas situaciones que se presenten en la ejecución que, por su naturaleza, requieran el conocimiento de la Dirección Regional.

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.

Tabla N°3: Composición del Equipo técnico:

EQUIPO TÉCNICO		
CARGO	**PROFESIÓN**	**FUNCIONES**
Coordinador/a	Título Profesional de Trabajador/a Social. -Con experiencia en coordinación y gestión de equipos enfocados a la tarea. -Con conocimiento y/o experiencia en intervención con mujeres víctimas de violencia de género e	-Es la responsable de la Ejecución Técnica y Operativa del dispositivo.
		- Es responsable del proceso de confección y/o actualización del Diagnóstico Territorial en VCM, que orientará la planificación del dispositivo.
		- Es Responsable de realizar inducción al equipo, una vez al año, en materia de Orientaciones Técnicas.
		- Es Responsable de diseñar el proceso de planificación, presupuesto y ejecución de las acciones que desarrollará el equipo del dispositivo, de acuerdo a las Orientaciones Técnicas.

	intrafamiliar. -Con Conocimiento en redes, trabajo intersectorial. -Con Conocimiento y/o experiencia en gestión pública (planificación, presupuesto, etc.) (*)Considerando la especialidad y complejidad de los procesos de intervención, la Dirección Regional, no autorizará la contratación de profesionales que no cumplan los requisitos profesionales y técnicos para desempeñarse en el cargo.	-Es Responsable de administrar los recursos del dispositivo manteniendo la documentación requerida para la supervisión.
		- Es Responsable de mantener una coordinación permanente con Dirección Regional (DR), especialmente en casos complejos y/o aquellos que requieran algunas directrices en acciones a seguir,
		-Debe procurar la participación de todos los/as integrantes del equipo, en la confección, implementación y ejecución de todas las actividades del dispositivo para el cumplimiento de los objetivos.
		- Es Responsable de coordinar la selección de reemplazos en el equipo en caso de ser necesario. Salvaguardando que el dispositivo cuente con la dotación profesional respectiva.
		-Establecer, mantener y liderar el espacio de reuniones de equipo, para la adecuada programación y revisión conjunta de las acciones a realizar por los/as profesionales. En este sentido, desde su experticia técnica deberá revisar la pertinencia de realizar coordinaciones para apoyo social a las participantes, derivaciones asistidas con redes primarias y secundarias en caso de ser necesario, según el análisis de casos que debe realizar con las abogadas del dispositivo o a su requerimiento en situaciones que ameriten coordinaciones inmediatas.
		-Supervisar la atención otorgada por los profesionales del equipo. Esta función incluye el seguimiento posterior a la atención legal de los casos, según temporalidad exigidas en OT. La misma deberá alertar a las abogadas en caso de que de dichos seguimientos surjan requerimientos de nuevas atenciones por parte de las abogadas, o bien cerrar los casos cuando la usuaria ya se haya vinculado a otro dispositivo o no requiera más atenciones por parte de este equipo, ya sea porque la usuaria rechaza más atenciones o se han completado los seguimientos sin necesidad de continuar con más prestaciones por parte de este dispositivo.
		-Supervisar la realización de derivaciones a otros dispositivos de la Red SernamEG u otra institución, en caso de ser pertinente.
		-Llevar el control de la gestión del dispositivo, velando por el fiel cumplimiento de las acciones planificadas en el proyecto de ejecución según

		corresponda.
		-Generar informes, reportes o insumos solicitados por SernamEG a Nivel Regional de manera oportuna.
		Línea de Atención:
		- Asesorar y supervisar a las abogadas en la elaboración de los Planes de Intervención Individual de las mujeres, con el objetivo de incorporar la mirada integral desde el enfoque de género en la evaluación de éstos y en el seguimiento de las mujeres, así como la aplicación de los enfoques, principios y estrategias transversales en el abordaje en VCM.
		- Asesorar y supervisar las intervenciones de los y las profesionales en la intervención psico-socio-educativa y jurídica de las mujeres.
		Redes:
		- Liderar las coordinaciones intersectoriales a nivel local y/o regional con instituciones públicas y/o privadas y sectores estratégicos priorizados, que aporten al trabajo del dispositivo en los ejes de Orientación-Información y la Atención psico-socio-educativa y jurídica.
		-Coordinar con los otros dispositivos de SernamEG: Casas de Acogida, Centro de Atención en Violencia Sexual, Casa Trata, con especial énfasis en aquellas que involucra al Centro de Reeducación de Hombres
		-Coordinar con los otros programas de SernamEG (Área Mujer y Trabajo, Mujer y Maternidad, Participación Política de las Mujeres), presentes en el territorio en el cual está instalado el dispositivo.
		Registros
		-Es la/el responsable técnico del adecuado registro estadístico de la intervención en los formatos que defina SernamEG, para los análisis estadísticos pertinentes.
		-Es responsable en el ingreso de los registros al Sistema de Gestión de Programas (SGP), velando por el poblamiento del sistema, como también, de la coherencia técnica de la información ingresada.

		Cuidado de equipo
		-Es responsable de que el dispositivo cuente con los espacios de cuidado de equipos, cuya instancia permita a los/as profesionales abordar los elementos que a nivel emocional y corporal generan las atenciones en la temática de VCM y el trabajo con la comunidad y el clima laboral.
		-Promover la comunicación, colaboración y coordinación interna para facilitar el adecuado trabajo de equipo.
3 abogadas	Título Profesional: Abogada/o; -Experiencia en cargos de similar naturaleza; -Conocimientos en género, violencia de género, atención con mujeres en situaciones de violencia; -Formación y experiencia de trabajo con poblaciones vulnerables, salud mental y perspectiva comunitaria.	-Otorgar atención de calidad, siendo responsable de la atención jurídica con enfoque de género de las mujeres que acuden al CMC.
		-Coordinar las atenciones y derivaciones de las mujeres a las instancias psicosociales y jurídicas correspondientes;
		-Brindar orientación, asesoría y/o acompañamiento jurídico en causas de violencia intrafamiliar, con o sin patrocinio;
		-Representación judicial en todos los casos de violencia intrafamiliar denunciados en el CMC y segunda instancia de los mismos.
Apoyo Administrativo	Deseable Título técnico Profesional de secretaria administrativa. -Experiencia en procesos administrativos. -Empatía y motivación para el Trabajo Con mujeres víctimas de violencia de género e intrafamiliar	Administración General
		-Apoyar en los procesos administrativos y/o contables bajo los lineamientos que lidere y supervise la/el coordinadora/or del dispositivo.
		Atención
		-Recepcionar a las mujeres que acuden al dispositivo con un trato cordial y respetuoso e informar respecto a las atenciones en el dispositivo.
		-Conocer el modelo de intervención e interiorizarse en la forma y sentido de las intervenciones que realiza el dispositivo
		Registro
		-Llevar y mantener al día los registros administrativos e informáticos de acuerdo a indicaciones de la/el

		coordinadora/or y aquellos que indique SernamEG.
		Cuidado de equipo
		-Participar de espacios de cuidado de equipo que permita un trabajo emocional y corporal aliviado, para entregar una atención de calidad a las mujeres, desarrollando condiciones personales para aquello.

Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2021.

Funciones Generales del Equipo Técnico.

- Otorgar atención de calidad a las mujeres atendidas;
- Administrar los recursos del dispositivo, manteniendo la documentación requerida para la supervisión;
- Tener a la vista el Convenio, para cumplir con todas las responsabilidades asumidas en la firma del respectivo Convenio.
- Coordinaciones y articulación intersectorial local para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y/o estratégicas a la población atendida.
- Conocer convenios de colaboración interinstitucional e implementarlos;
- Registrar la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático (SGP), según la periodicidad establecida en la OT;
- Generar los informes, reportes e insumos solicitados por la Dirección Regional de manera oportuna.
- Entregar información sobre procesos y dar respuesta a quejas, reclamos y/o consultas solicitadas por la Dirección Regional por transparencia, Presidencia u otros.

k) Coordinación intersectorial.

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 coordinarán aquellas otras redes institucionales del territorio que contribuyen al desarrollo y fortalecimiento de las distintas autonomías contempladas en el Modelo de abordaje en VCM, entre éstas se promueven coordinaciones con sector privado, redes ciudadanas, organizaciones sociales y ONGs.

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

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género
Gobierno de Chile

Diagrama Nº 5: Gestión Intersectorial del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM

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

Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2021.

Se espera que abogados/as del Programa mantengan coordinación permanente con las instituciones públicas y privadas presentes en el territorio de cobertura, que sean prioritarias para sus objetivos estratégicos.

La Gestión intersectorial de los dispositivos opera en dos niveles de actuación:

La **gestión de redes** con fines de intervención, corresponde a todas las acciones de coordinación con instituciones públicas y/o privadas presentes en el territorio, con el propósito de contribuir al proceso de atención continua de urgencia, relativos al acceso de las mujeres atendidas a la protección y oportunidades para el mejoramiento de la calidad de vida en el marco de la restitución de derechos. Para estos fines, es importante que el equipo técnico se coordine estrechamente con Instituciones de primera respuesta en materia de violencia contra las mujeres, Servicios de Urgencia de Salud y Policías.

La **gestión intersectorial** para la articulación con sectores priorizados estratégicos, se espera la articulación 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 este dispositivo son: Justicia (CAJ, SENAME, CMC de Tribunales de Familia Santiago, 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).

Complementariamente, es necesario avanzar en la inclusión de la diversidad de mujeres y 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 con discapacidad, adoptando 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, logrando que mujeres con discapacidad sean reconocidas en su doble condición de discriminación social; tanto en género y discapacidad.

Es necesario establecer las coordinaciones intersectoriales con Oficina de Discapacidad en el territorio, para 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 justicia de las personas con discapacidad.

l) Difusión.

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 la Diseñadora Gráfica de la Unidad 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/o 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: El Manual 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.

2. Instrumentos de gestión programática

a) Proyecto de Ejecución.

El Proyecto de Ejecución 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. Según los plazos definidos por SernamEG, el Proyecto debe ser enviado a la Directora Regional por Oficina de Partes, en formato digital, para su revisión. El Proyecto puede sufrir modificaciones durante la ejecución del Convenio previa autorización de la Dirección Regional de SernamEG. En algunos casos, esta modificación conlleva la modificación del Convenio, y será la Fiscalía Regional de SernamEG quien así lo determine.

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

b) Convenio.

El Convenio es un documento de carácter legal que establece compromisos acordados previamente entre las partes que lo firman. Este documento establece las obligaciones de las partes firmantes y su término está supeditado al cumplimiento de los compromisos establecidos en el mismo. La propuesta de Convenio es entregada por SernamEG nivel central y debe 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.

Convenio de SernamEG con Centro de Medidas Cautelares

En el caso de este dispositivo, para asegurar que el abogado o abogada cuente con las condiciones necesarias para realizar las intervenciones en el CMC, se firmará un convenio entre el SernamEG NC y el Centro de Medidas Cautelares pertenecientes a los Juzgados de Familia de Santiago, que señale la posibilidad de que en dicho estamento se otorgue el espacio físico para realizar las atenciones a las mujeres que se encuentren haciendo denuncias por VIF en el contexto de pareja, especialmente aquellas que ingresarán a audiencia inmediata para solicitar las medidas cautelares pertinentes, realizando las acciones de coordinación que sean necesarias orientadas a proporcionar condiciones adecuadas para la realización de un proceso colaborativo de atención y derivación de víctimas de violencia.

Convenio de SernamEG con Ejecutor

En este Convenio se indicará en detalle los aportes del Ejecutor, en especial espacio físico adecuado y su implementación para la atención y seguimiento de mujeres que han sido orientadas o representadas en el CMC, mujeres víctimas de violencia de género en contexto de pareja, así como los medios para que el equipo se desplace con el fin brindar atención en terreno y realizar las gestiones de protección que sean necesarias, según corresponda.

La cobertura territorial del dispositivo considera a las comunas de Santiago, Estación Central, Independencia y Renca, lo que es indicado en el Convenio con la entidad ejecutora. La población objetivo son mujeres mayores de 18 años que denuncien situaciones de violencia de género en contexto de pareja (causas VIF), en el Centro de Medidas Cautelares de Santiago (CMC).

c) Plan de cuentas presupuestario.

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

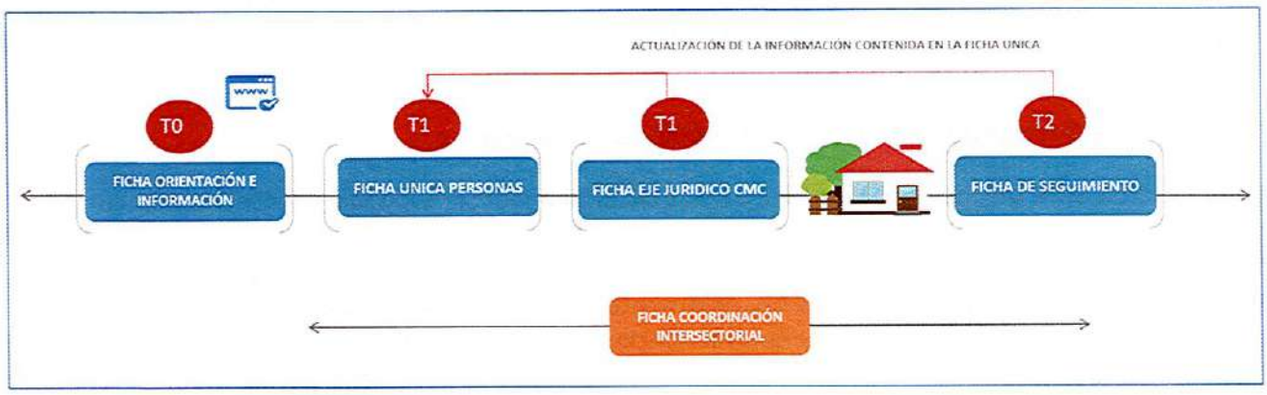
d) Registros de participantes (fichas específicas de programas).

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, el Centro de Representación Jurídica en Centro de Medidas Cautelares cuenta con Fichas de Registro vinculadas al proceso de intervención individual de las usuarias, contemplando variables de caracterización, indicadores relativos a los niveles de riesgo que vive o ha vivido la mujer e información referente a las causas judiciales tramitadas. Estos instrumentos específicos, y que se encuentran en el sistema SGP, son: Ficha de Orientación e Información, Ficha Única, Eje jurídico CMC, Ficha de Seguimiento y Ficha de Coordinación Intersectorial.

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.

Diagrama N° 6: Flujograma Proceso de Registro CMC



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2021.

La información asociada a cada instrumento de registro debe ser consignada en la plataforma informática del Sistema de Gestión de Programas (SGP) 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, cabe señalar que estos presentan una lógica deductiva y están diseñados para que el equipo profesional que realiza la intervención los complete a partir del relato de las usuarias, no debiendo ser respondido

directamente por las mujeres. Esto entendiendo la complejidad de la problemática de la violencia y la necesidad de evitar prácticas que pudiesen resultar revictimizantes para las mujeres que se encuentran en proceso de intervención. Cabe señalar 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 suma importancia señalar que los instrumentos de registro de la Unidad VCM son de estricta confidencialidad, siendo tanto un deber ético como parte de las labores de las y los profesionales, el resguardar la privacidad de la información que se entrega en el contexto de un proceso de intervención. Esta información no puede ser difundida ni utilizada para otros fines.

En cuanto 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 personal y sensible, sólo para los fines para los que fue recolectada.
- Hacer presente a las personas que trabajan en el tratamiento de datos 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 específicas Centro de Representación Judicial en CMC

- **Ficha de Orientación e Información**

La Ficha de Orientación e Información es el primer instrumento a aplicar a las mujeres que se atienden en Centro de Representación Jurídica en Centro de Medidas Cautelares (CMC). Su objetivo es dar cuenta de las atenciones de orientación e información y acciones coordinación y derivación en VCM que se realizan por parte de las profesionales del dispositivo.

Este instrumento cuenta con una evaluación de riesgo acotada y preliminar, la cual permite despejar aquellos casos en los cuales existe un riesgo alto y/o vital, debiéndose activar todas las acciones necesarias para la protección de la mujer, independiente de si la usuaria es representada o no por una abogada/o SernamEG.

El registro de la Ficha de Orientación e Información en la plataforma SGP debe realizarse con la mayor prontitud posible respecto de la atención entregada por el dispositivo, no debiendo superar la actualización de la información en sistema 30 días corridos desde la fecha de consulta de la usuaria.

- **Ficha Única**

La Ficha Única corresponde a un instrumento único por mujer y transversal a los dispositivos VCM y Programas SernamEG. Esta contiene variables de identificación y sociodemográficas de las mujeres atendidas a nivel institucional.

En el caso de CMC, este instrumento debe aplicarse posteriormente a la etapa de Orientación e Información sólo a aquellas mujeres que decidieron continuar con el proceso de intervención, debiendo realizarse el registro de la Ficha Única en la plataforma SGP dentro del mes en el cual ingresa la mujer a intervención en el dispositivo.

Este instrumento, al ser transversal a los Programas SernamEG, contempla al final de la ficha una sección de autorización para el 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.

- **Eje Jurídico Centro de Medidas Cautelares:**

El Eje Jurídico CMC responde a un instrumento cuyo objetivo es recoger la información referida a las causas jurídicas que mantiene la mujer en el Centro de Medidas Cautelares, en el contexto de la situación de violencia vivida, además de las acciones realizadas en esa materia por las abogadas/os del dispositivo. Esta información debe ser completada por las abogadas/os de los equipos en conjunto con la mujer posteriormente a su ingreso a atención jurídica.

El registro de la causa en la plataforma SGP, debe realizarse dentro del mes en el cual la usuaria ingresa a atención en CMC, debiendo actualizarse periódicamente durante el tiempo de intervención.

- **Ficha de Seguimiento:**

La Ficha de Seguimiento corresponde al instrumento respectivo a la fase de seguimiento posterior al término de la atención en el Centro de Representación Judicial en Centro de Medidas Cautelares, independiente de las condiciones en las cuales ésta se haya producido.

El objetivo de este instrumento es, en los casos que sea posible retomar contacto con la mujer, recoger información referente a la situación de riesgo en la cual se encuentra la mujer y sobre la continuidad de las acciones de derivación realizadas.

Si bien cada tipo de salida tiene asociada más de una acción de seguimiento, debe registrarse en el Sistema Informático sólo el seguimiento correspondiente a los 30 días desde el término de la intervención. Cabe señalar que las acciones de seguimiento que no corresponde registrar en el sistema informático, deben quedar consignadas en las carpetas físicas de las mujeres usuarias.

Tabla N°4: Plazos Seguimiento por tipo de salida de Centro de Representación Jurídica en Centro de Medidas Cautelares

TIEMPO DE EVALUACIÓN	REGISTRO SISTEMA INFORMÁTICO
A los 15 días	Carpeta física
Al primer mes (30 días)	✔

Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2021.

El registro de la Ficha de Seguimiento en la plataforma informática SGP, debe realizarse durante el mes en el cual se produce la evaluación de seguimiento.

- **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.

El registro de la Ficha de Coordinación Intersectorial en la plataforma SGP debe realizarse en conjunto con el registro del Eje Jurídico, debiendo actualizarse al momento del término de la intervención de la Mujer en CMC.

- **Carpetas físicas**

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

Cada carpeta deberá incluir como documentación mínima la copia de los instrumentos Ficha Única, Ficha de Orientación e Información, Eje Jurídico CMC y Ficha de Seguimiento completas, según corresponda a la fase de intervención en que se encuentra la mujer.

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 de la Dirección Regional de SernamEG al Equipo Ejecutor.

Las asesorías corresponden a un acompañamiento efectuado por el nivel regional realizado según el calendario y planificación de la retroalimentación técnica.

El contacto directo con el equipos que interviene, 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 y garantiza en todos los casos una atención digna y de calidad.

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

- Solicitar los informes de gestión de los dispositivos, en la periodicidad que señala el Convenio entre SernamEG y Ejecutor.
- Revisión del Cumplimiento de los objetivos del dispositivo.
- Análisis de los casos complejos.
- Reconocimiento de fortalezas y buenas prácticas en la intervención.
- El monitoreo periódico y seguimiento de los reportes del dispositivo y el registro de los datos, ya sea en formato planillas y/o sistema informático.
- Realizar revisión de los documentos e informes que elaboren los dispositivos que sean solicitados por nivel Central, como respuestas a OIRS, transparencias o por CIF.
- Monitoreo del estado de avance de los indicadores, resultados esperados y plan de mejora.
- Levantamiento de nudos críticos de la intervención del dispositivo.
- Coordinaciones y articulación intersectorial para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y estratégicas en materia de VCM a la población atendida.
- Asesorar a los equipos, respecto a los convenios intersectoriales y su operativización en lo local.



• 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 final del dispositivo.

Considerando en primer término lo antes expuesto, se plantean los siguientes requerimientos mínimos respecto de acciones de supervisión y asesoría técnica:

Se deben realizar 2 instancias de asesoría técnica y/o supervisión de carácter semestral, considerando:

• Al menos 1 visita en terreno en el trimestre para asesoría y supervisión. En caso de que no existan las condiciones sanitarias que permitan realizarlas de acuerdo a la situación comunal y cumplimiento de las medidas específicas para llevar a cabo reuniones presenciales de acuerdo a lo señalado por la autoridad sanitaria, la visita en terreno será reemplazada por una video llamada.

• Al menos 1 video llamada en el trimestre para asesoría y supervisión.

Para lo anterior, se deben generar los registros de las asesorías por parte de la DR de SernamEG.

f) Evaluación ejecutores.

Durante el primer y segundo semestre 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. El último día hábil del mes de mayo y durante la primera semana del mes de octubre la Dirección Regional de SernamEG tendrá plazo para enviar sus evaluaciones al nivel central.

g) Informe de gestión.

El Centro de Medidas Cautelares CMC anualmente debe presentar un Informe de Gestión Técnica del dispositivo. El objetivo del documento es señalar las acciones desarrolladas en el periodo de ejecución de acuerdo a líneas del modelo, identificando los logros y dificultades del proceso de implementación del modelo, así como aspectos destacados que permitan una visión y evaluación global del servicio.

Los plazos para la evaluación y entrega del Informe se encuentran sujetos a lo que estipule el Convenio con la entidad ejecutora.

Los términos de referencia para la elaboración del informe están sujetos al formato definido por SernamEG.

3. 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 en su reformulación Ex Ante, así como también corresponden a reportes comprometidos por glosa en la Ley de Presupuesto.

A continuación se presentan los indicadores específicos del Centro de Representación Jurídica en CMC:

Tabla N°5: Indicadores Programáticos Centro de Representación Jurídica en CMC

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	TEMPORALIDAD	CUMPLIMIENTO ESPERADO
Atención de Orientación e Información de Mujeres a través en Centro de Representación Jurídica CMC[18]	Número de mujeres que recibieron Orientación e Información en Centro de Representación Jurídica CMC en el año T	Trimestral, Semestral y Anual	No existe meta asociada al indicador.
Mujeres que ingresan a representación Jurídica en CMC durante el año t[19]	Número de mujeres que ingresan a representación Jurídica en CMC en el año t.	Trimestral, Semestral y Anual	No existe meta asociada al indicador.
Porcentaje Representación Jurídica a mujeres en el año t	Porcentaje de mujeres con Representación Jurídica en el año; respecto al total de mujeres atendidas en Centro de Medidas Cautelares en el año t.	Semestral y Anual	50,00%

Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2021.

b. Monitoreo (SGP).

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

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

- **Unidad Nacional**

[18] Parte de la cobertura reportada por glosa presupuestaria y en monitoreo MDSyF.

[19] Parte de la cobertura reportada por glosa presupuestaria y en monitoreo MDSyF.

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.

- **Encargadas Regionales VCM:**

Es responsabilidad del nivel regional el monitoreo periódico y seguimiento de los reportes del dispositivo y el registro de los datos en el sistema informático SGP. Para ello se debe supervisar la actualización del registro en plataforma SGP y carpetas físicas de las mujeres atendidas a través del envío de una minuta trimestral sobre el 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 (Ejecutor):**

Se espera de los equipos profesionales y técnicos de los dispositivos lo siguiente:

- 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.

4. 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 las que protegen y cuidan" es un deber del sistema de protección tanto de las personas individuales, como de los equipos y grupos de trabajo, así como, de las instituciones ejecutoras y el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, es por ello que el auto cuidado se considera fundamental en los contextos de atención a víctimas de violencia y abuso, para minimizar los efectos negativos en los/as profesionales en diferentes planos de su desarrollo, definiéndolo como: "aquellas actividades que realizan los individuos, las familias o

las comunidades, con el propósito de promover la salud, prevenir la enfermedad, limitarla cuando existe o restablecerla cuando sea necesario". En este sentido es importante identificar distintos conceptos y teorización en relación a los riesgos, que se viven, el desgaste profesional y autocuidado, todas estas perspectivas enfatizan en la necesidad de desarrollar intervenciones que promuevan "la salud de las personas que trabajan con personas y su sufrimiento, velando por la eficacia de las tareas que desarrollan", mirando las prácticas y reflexionando en torno al papel de los/as profesionales en el desarrollo de sus tareas y estimar el gran impacto emocional que esto supone.

a) Cuidado del Equipo Técnico

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

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

Lo anterior mediante las siguientes estrategias:

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

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.

b) Cuidado profesional

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

Es importante definir o conceptualizar, como hipótesis explicativas en relación al malestar percibido y registrado, situándolo desde las explicaciones referidas al desgaste profesional y no tan solo a aspectos personales e individuales, surgiendo la necesidad de cuidarse para cuidar a otros.

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

Estrategias de Autocuidado individual

- Visualización oportuna de los malestares.

- Descompresión y vaciamiento.

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

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

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

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

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

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

TERCERO: DÉJASE CONSTANCIA, que las presentes Orientaciones Técnicas del Dispositivo Representación Jurídica de Mujeres en el Centro de Medidas Cautelares de Santiago, del Programa de Atención, Protección y reparación en Violencia Contra las Mujeres, de la Unidad de Violencia Contra las Mujeres del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, no involucran recursos financieros del Servicio.

CUARTO: PUBLÍQUESE la presente resolución en el banner de transparencia del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género y archívese en los registros correspondientes.

ANOTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



VANNINA
DIRECTORA NACIONAL SUBROGANTE
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO

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

SERNAMEG Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género – Gobierno de Chile	**ORIENTACIONES TÉCNICAS**	**VERSIÓN 1**
	FECHA: 29.11.21	

ORIENTACIONES TÉCNICAS 2022

PROGRAMA ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y REPARACIÓN EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

"REPRESENTACIÓN JURÍDICA DE MUJERES EN CENTRO DE MEDIDAS CAUTELARES DE SANTIAGO"

	Fecha	Nombre	Firma
Elaborado por	25.10.21	Felipe Profesional Programa APR	
Elaborado por	25.10.21	Ronald Encargado Nacional Línea Violencia Extrema	
Revisado por	29.11.21	Mitzi Profesional de Apoyo	
Revisado por	29.11.21	Paula Jefa Unidad VCM	
Aprobado por	29.11.2021	Vannina Directora Nacional (S)	

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE 2
PRÓLOGO 1
Contexto Nacional 3
Contexto Nacional Emergencia Sanitaria COVID 5
CAPÍTULO 1: Marco Orientador del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género. 6
Enfoques Orientadores de SernamEG y la Agenda Mujer 9
a) Enfoque de Derechos Humanos y de Equidad de Género. 9
b) Enfoque de Territorialidad 11
c) Interseccionalidad e Interculturalidad 12
CAPÍTULO 2: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS SERNAMEG. 14
Modelo de Gestión Programática del Servicio. 14
1. Gestión Programática 14
Actores claves y sus funciones 14
a.1 Actores Claves en Nivel Central: 14
I. Depto. de Gestión de Programas DGP: 14
II. Jefas de Programas y Equipos: 15
III. Unidad de Monitoreo y Gestión de Programas (Dependiente del Departamento de Gestión de Programas). 16
a.2 Actores Claves en el Nivel Regional 16
I. Directora Regional: 16
II. Gestión de Programas Regional: 17
a.3 Actores Clave a Nivel Territorial: 18
Ejecutores 18
b) Implementación 20

c) Indicaciones para el trabajo con registros administrativos e instrumentos de gestión. 22
d) Protocolos: 25
e) Adecuación del modelo programático al territorio. 26
2. Coordinación Intersectorial 27
a) Interinstitucional 27
Elaboración de mapas de actores: 28
Coordinaciones transversales Subsistema de Seguridades y Oportunidades 28
Programa Odontológico Integral (Ministerio de Salud) 29
b) Coordinación Intrainstitucional. 30
Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias SernamEG. 31
CAPÍTULO 3: 33
ASPECTOS PROGRAMÁTICOS ESPECÍFICOS 33
1. Modelo de intervención de la Unidad en Violencia Contra las Mujeres 33
a) Fundamentos teóricos y antecedentes 38
Enfoques del modelo de intervención: 38
Tabla Nº 1: Clasificación de la VCM 41
Enfoque de Interculturalidad: 41
Enfoque Interseccional: 42
b) Objetivos de la Unidad en VCM 43
- Objetivo General 43
- Objetivos Específicos 43
Descripción Breve de los Programas VCM en SernamEG 44
- Programa de Prevención en Violencia contra las Mujeres 44
- Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres 45
c) Recomendaciones para la gestión local del programa 46
I. A Nivel Nacional: 47
II. A Nivel Regional: 48
III. A Nivel Local: 48
Emergencia Sanitaria por COVID- 19 y Violencia Contra las Mujeres 50
- Coordinaciones por Violencia contra las Mujeres en Contexto de Movilización Social 52

d) Componentes y/o líneas de acción. 53
e) Duración del componente. 68
f) Requisitos vinculados a la participación en el componente. 68
g) Requisitos para el desarrollo del componente (espacio físico, materiales, tamaño del grupo, otros). 69
h) Materiales de apoyo (identificar si se cuenta con manuales y/o protocolo de abordaje para públicos específicos). 72
i) Periodo de ejecución. 74
j) Equipo Ejecutor. 74
k) Coordinación intersectorial. 82
l) Difusión. 85
2. Instrumentos de gestión programática 86
a) Proyecto comunal. 86
b) Convenio. 87
c) Plan de cuenta presupuestario. 88
d) Registros de participantes (fichas específicas de programas). 89
e) Supervisión. 96
f) Evaluación ejecutores. 98
g) Informe de gestión. 98
3. Resultados técnicos esperados 99
4. Autocuidado 103

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 algunos 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.

[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)

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

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

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

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

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

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

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

El Ministerio de la Mujer y 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.

- La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer de Belem do Pará, afirma que "la violencia contra la mujer constituye una violación de los derechos humanos y las libertades fundamentales y limita total o parcialmente a la mujer el reconocimiento, goce y ejercicio de tales derechos y libertades" reconoce derechos a las mujeres y el deber de los Estados de abordar esta materia con prioridad. La Convención forma parte de los mecanismos a nivel regional y fija mecanismos de protección para estos derechos a través de la Comisión y Convención Interamericana de Derechos Humanos en caso de denuncias contra los Estados.

- Convenciones y Declaraciones de la Organización Internacional del Trabajo entre las que destacan el Convenio sobre Igualdad de Remuneración, 1951 (100) que reconoce el principio de igualdad de remuneración entre la mano de obra masculina y la mano de obra femenina por un trabajo de igual valor. Convenios sobre protección a la maternidad de las mujeres trabajadoras, 2000 con sus respectivos antecedentes.

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.

El Cuarto Plan de Igualdad de Oportunidades Entre Hombres y Mujeres del Ministerio de la Mujer, fija como Objetivos Estratégicos para el período 2018- 2030 los siguientes:

1. Alcanzar el reconocimiento, respeto y garantía de los derechos de las mujeres en su diversidad para alcanzar la igualdad de género y la autonomía de la diversidad de mujeres que habita el territorio nacional.
2. Fortalecer y dar sostenibilidad política, técnica y operativa a la institucionalidad de género en el Estado.
3. Instalar la igualdad de género de manera transversal en el conjunto de la institucionalidad pública, políticas, planes, programas y presupuestos públicos, para garantizar la igualdad sustantiva de las mujeres, su autonomía y la equidad de género.
4. Contribuir al cambio cultural del país, para eliminar toda forma de desigualdad y discriminación basada en el género y propiciar la plena participación de la diversidad de mujeres en la vida cultural, política, económica y social del país.

La agenda regional de género para ALyC, 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

La crisis sanitaria por la pandemia del virus Covid- 19, ha manifestado nítidamente la vulnerabilidad de las mujeres, significando retrocesos importantes en avances vinculados sobre todo con la autonomía económica, sobrecarga en las labores de cuidado y la violencia contra las mujeres. 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 los años 2020 y 2021, se realizaron ajustes a los programas, para continuar la ejecución durante la Emergencia Sanitaria; se han implementado metodologías de trabajo de atención remota, de manera tal de fortalecer la participación de las mujeres en los programas, tomando en consideración su realidad y la del territorio. Este trabajo de reajuste ha significado un enorme desafío para los equipos de los programas en los distintos niveles que han tenido que repensar diseños, contenidos, metodologías y formas de ejecución de 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 2022. Es por ello que estas orientaciones plantean la posibilidad de enviar lineamientos a posteriori, que complementen el presente documento y planteen adaptaciones a las realidades que se presenten dando cuenta de la respuesta necesaria a las indicaciones de la autoridad sanitaria, a fin de procurar el cuidado de la salud de las mujeres y equipos vinculados a los programas y, a la par, asegurar la continuidad de la ejecución. La rapidez en la respuesta para adaptar la oferta del Estado en general y de SernamEG en particular al contexto actual, es un factor clave para aminorar los impactos de la crisis en la que nos encontramos.

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 2022, 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 en su diversidad 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 mejorando 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) Programa Atención, Protección y Reparación 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.

   La Línea de Violencia Extrema, ofrece una respuesta inmediata a las formas más extremas de violencia que dañan y ponen en peligro la vida de las mujeres, mediante una coordinación adecuada para garantizar su atención.

b) Programa 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 y otras identidades 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.

El desarrollo de este objetivo contempla la ejecución del Fondo de Equidad de Género para Organizaciones, Fundaciones y Agrupaciones Sociales, el cual fue ejecutado por primera vez en el año 2021 que financia proyectos con perspectiva de género para implementar por las organizaciones en el territorio.

Enfoques Orientadores de SernamEG y la Agenda Mujer

Los Programas, acciones y distintas líneas de intervención del SernamEG, se desarrollan desde 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).

Considerando que la Declaración Universal de Derechos Humanos reafirma el principio de la no discriminación y proclama que todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y que toda persona puede invocar todos los derechos y libertades proclamados en esa Declaración, sin distinción alguna y, por ende, sin distinción de sexo.

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 cultural que se requiere para alcanzar una

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

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.

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

b) Enfoque de Territorialidad

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.

La Subsecretaría de Desarrollo Social y Administrativo de Chile y la Organización Internacional del Trabajo, definen territorialidad y territorio como sigue:

"El territorio no es solo un espacio físico, geográfico, sino una construcción social, un conjunto de relaciones histórico culturales, económicas, geoambientales e institucionales que dan origen y al mismo tiempo expresan una identidad, un

[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

sentimiento de pertenencia y un propósito compartido por actores sociales, cuya comprensión depende de la viabilidad de muchas de las estrategias de desarrollo[7].

"La Territorialidad es la manifestación de las formas de ocupación, uso, permanencia y control del territorio, una relación construida históricamente y en consecuencia, engendra dinámicas sociales, económicas, políticas, culturales particulares, manifestaciones preexistentes, o hasta extrañas al territorio. En este sentido, la territorialidad es quien moldea, construye, controla y usa territorios en los tiempos actuales"[8].

En esta línea, partir del territorio como espacio a construir con enfoque de género, supone asumir que las intervenciones del SernamEG constituyen parte de un propósito y una estrategia de desarrollo que incorpora la equidad como valor central y que somos un actor más, en coordinación y cooperación permanente con los gobiernos locales, los ejecutores, con las mujeres y necesariamente con una diversidad de actores públicos y privados presentes en el territorio. Es por ello de vital importancia la planificación y adaptación de los programas en el territorio, generando alianzas que permitan relevar la importancia de avanzar hacia la integración.

c) Interseccionalidad e Interculturalidad

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

[7] SUBDERE, OIT. Guía de autoaprendizaje 1 Conceptos y Directrices para la Gobernanza Territorial. Obtenido de http://desarrollomunicipal.subdere.gov.cl/sites/default/files/Gu%C3%ADa%201%20Conceptos%20y%20directrices%20para%20la%20gobernanza%20territorial.pdf (15 septiembre 2021).
[8] Ib. Idem.

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.

Dentro del marco de intervención en las intersecciones, la interculturalidad merece especial atención en la gestión; el territorio está conformado por distintas culturas y pueblos originarios. Las personas pertenecientes a estos, 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. El enfoque de interculturalidad plantea la "interacción equitativa de diversas culturas y la posibilidad de generar expresiones culturales compartidas, a través del diálogo y del respeto mutuo". Artículo 4.8 de la Convención sobre la Protección y la Promoción de la Diversidad de las Expresiones Culturales.

SernamEG propone modelos de intervención que dan cuenta tanto de las particularidades y especificidades de las mujeres en 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.

Esto es un proceso que se genera a nivel territorial, en la implementación misma de cada programa y que requiere de una evaluación permanente del quehacer

programático en cuanto a su adaptabilidad de la intervención dada las particularidades y especificidades que conforman cada territorio y las discriminaciones cruzadas que afectan a las mujeres.

CAPÍTULO 2: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS SERNAMEG.

Modelo de Gestión Programática del Servicio.

En el año 2022, el SernamEG seguirá trabajando para 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. Manteniendo la forma de trabajar, entregando guías o mapas de ruta que pretenden mejorar la gestión programática, homologando el trabajo a nivel nacional, creando lineamientos comunes para todos los Programas del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, sin dejar de considerar las realidades que se anclan en los diversos territorios del país.

1. Gestión Programática

Actores claves y sus funciones

a.1 Actores Claves en Nivel Central:

I. Depto. de Gestión de Programas DGP:

Sus funciones son:

- Velar por la correcta ejecución y coordinación 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 Direcciones Regionales 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:

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

- Definir perfiles profesionales y técnicos, para los equipos de trabajo que ejecutan el programa.

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

Funciones:

- Control y seguimiento al plan de supervisión y evaluaciones realizadas a los ejecutores por las Direcciones Regionales.
- Supervisiones en terreno complementarias a ejecutores que presenten mayores riesgos o quiebres de control para recomendar a las autoridades del Servicio, medidas de mitigación.
- Coordinar acciones de seguimiento derivadas de los hallazgos de auditorías internas o externas.
- Evaluar la gestión y grados de cumplimiento de los ejecutores de acuerdo con lo determinado en el convenio para la gestión programática.
- Coordinación y desarrollo de proyectos extrapresupuestarios presentados por las Direcciones Regionales a los Gobiernos Regionales asesorando la presentación de proyectos, asegurar reportabilidad de rendiciones de FNDR y monitorear de los proyectos vigentes.

a.2 Actores Claves en el Nivel Regional

I. Directora Regional:

Para el adecuado desarrollo de sus funciones, cada Dirección Regional cuenta con las siguientes unidades de soporte: 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 los programas del territorio.
- Gestionar recursos y planes para la correcta ejecución de los programas.
- Reportar y gestionar, en el caso que corresponda, a la Jefa del Departamento de Gestión de Programas 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/unidades/departamentos de soporte y programáticas del 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 Coordinación de Gestión Programática Regional y a las/os Encargadas/os Regionales de Programas y son, en la Dirección Regional, el soporte para la gestión de Programas y el apoyo a la Directora Regional en las materias relacionadas.

Sus funciones son:

- Coordinar la relación de la Dirección Regional con equipos ejecutores.

- Responsable de la habilitación, capacitación, asesoría y supervisión de equipos ejecutores en modelo de gestión de programa, enfoques del Servicio, así como en la transmisión de los lineamientos del diseño teórico metodológico de los programas y su adaptación a la realidad territorial; 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.
- Velar por la correcta implementación y ejecución de los programas, asegurando su pertinencia territorial.
- 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 una 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 Técnicas 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 profesionales o equipos para la ejecución del o los Programas que cumplan 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).
- Velar por el correcto llenado del Sistema de Gestión de Programas (en adelante SGP), en los plazos oportunos.
- Generar mecanismos para la detección y adecuada derivación de casos de violencia contra las mujeres (a partir de la ficha única de inscripción u otras instancias pertinentes).

b) Implementación

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

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

1. Cumplimiento de requisitos logísticos:

- Garantizar con un espacio físico adecuado para la atención de las mujeres y la realización de las actividades con condiciones de accesibilidad, privacidad, 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.
- Disponer de sus equipos para el correcto funcionamiento de los programas, sobre todo en lo que concierne a la difusión de los programas y las actividades que desarrollan.
- Dada la situación de Emergencia Sanitaria, se deberán adaptar los protocolos e instancias necesarias para que sea viable conforme a normativa tanto el trabajo presencial (aforos, contar con insumos de prevención Covid, limpieza personal y de espacios requeridos, como de resguardar el cumplimiento de condiciones mínimas requeridas para el teletrabajo en aquellos casos en que se implementen modalidades mixtas o de atención remota.

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 procesos concursales, 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[9].

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, 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 constituye una herramienta de gestión fundamental, así como un insumo crítico en procesos de diseño, planificación y presupuesto. 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 nacionales e internacionales que dan cuenta de la situación de la mujer en el país.

[9] La responsabilidad de funciones en torno a la gestión de los registros, su aplicación y sistematización, varía entre programas conforme a las características e instancias de gestión. En los programas con despliegue territorial a través de ejecutores comunales o locales, son los equipos ejecutores quienes están a cargo, categoría en la que están los programas: VCM Prevención, VCM APR, MSM, MJH, 4 a 7. Para aquellos Programas con gestión regional, como ME y MPP, la función queda a cargo de la/el Encargada/o Regional, siendo una función compartida.

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.

Es de suma importancia que la persona que aplica la ficha conozca el instrumento y sus variables; a fin de orientar la aplicación, asesorando a las/os postulantes o participantes en su uso a fin de procurar que se entregue correctamente la información disminuyendo las interpretaciones erróneas. Así también 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, los registros en versión papel y/o digital, deberán archivarse ordenadamente, de acuerdo a lo que cada programa instruya, garantizando que los equipos

ejecutores tengan la información a mano y que se resguarde la confidencialidad de la misma de acuerdo con la Ley 19.628 de Derecho a la Privacidad.

1.1. Funcionamiento del Sistema de Gestión de Programas.

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

La capacitación para el trabajo con el sistema informático se realiza a través del Curso 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 los cambios de profesionales de los equipos para ajustar usuarias/os del Sistema y demás procedimientos necesarios para el adecuado funcionamiento del sistema[10].

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)

[10] 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.

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[11].

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. 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.
- Resex. 287/2021. Protocolo de derivación a dispositivos del Programa de Atención, Protección y Reparación integral de Violencia Contra las Mujeres desde los distintos Programas SernamEG.

[11] 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.

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) Adecuación del modelo programático al territorio.

Se espera que cada ejecutor, desde el nivel local, pueda proponer medidas de optimización territorial, que se entiende 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 o los proyectos de ejecución, 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, debe ser constantemente revisado 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 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 primera instancia 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. Sumado a lo anterior, las Direcciones Regionales y de Ejecutores realizan sus propios convenios, aspecto crucial para potenciar la coordinación con otros sectores públicos y entidades privadas.

La coordinación intersectorial es una estrategia que es transversal al nivel central, regional y territorial, lo que permite que cada nivel pueda a su vez evaluar las necesidades de las intervenciones generando sus propias acciones para la generación de convenios o alianzas de coordinación intersectorial. Esto en consecuencia se traduce en mejorar la intervención, darle mayor pertinencia territorial y potenciar una ejecución más integral a las distintas realidades locales.

Elaboración de mapas de actores:

Cada ejecutor debe elaborar y/o actualizar el 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 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[12].
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.
La Red de Salud, dispone de un espacio de diagnóstico donde se revisa el nivel de daño dental de cada mujer, conforme al cual 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 del mes de mayo[13]. Cada Dirección Regional coordinará los plazos de entrega de dichos listados e instruirá en términos específicos al

[12] Oficio Circular 004 del año 2020 "Imparte instrucciones para el cumplimiento del deber legal de acceso preferente a las usuarias del Subsistema de Seguridades y Oportunidades"
[13] 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.

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. En virtud de lo señalado, las indicaciones y operatividad instruidas para un año normal, pueden ser modificadas a fin de adaptarse a las instrucciones generales y a la realidad de cada localidad. 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 continuarán siendo fundamentales en la gestión del año en curso.

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 Personal 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 SernamEG 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.

Además de esta necesaria coordinación pueden en cada comuna 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

1. Modelo de intervención de la Unidad en Violencia Contra las Mujeres

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-, que dan origen a causas estructurales desde las cuales derivan causas más próximas a la problemática. . Lo anterior evidencia la complejidad dela violencia contra las mujeres, 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, la Unidad VCM, 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 o individuales, hasta las más estructurales, 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 a través de la articulación de la oferta VCM de la Red SernamEG desplegada 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, en tanto la violencia de género, se produce en la intersección con variables como la edad, clase social, identidad de género, orientación sexual, nacionalidad y la pertenencia a pueblos indígenas, entre otras. Dado el impacto de la violencia de

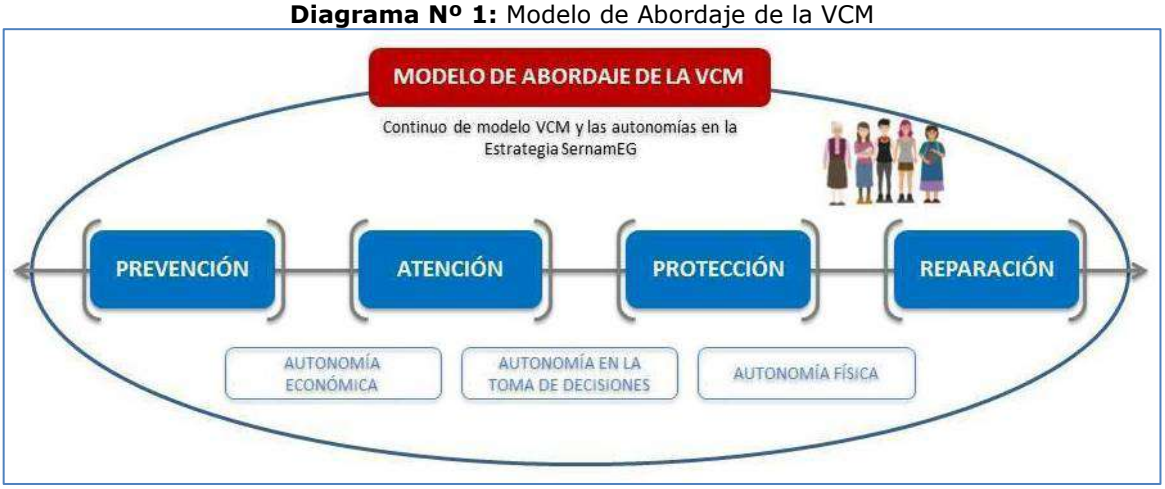
género contra las mujeres, como una categoría de opresión que combinada con variables como las mencionadas, acentúa su magnitud.

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 contexto 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 los distintos componentes de sus programas, 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, las autonomías se pueden constituir en una puerta de entrada y salida a todas las formas de violencia contra las mujeres, puesto que en determinados momentos se constituyen en factores protectores para la ocurrencia de nuevos hechos de violencia, así como también en su ausencia, traducirse en factores de riesgo para las mujeres.

Diagrama Nº 1: Modelo de Abordaje de la VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2021.

El modelo de intervención de la Unidad en VCM incluye de manera fundamental el desarrollo de acciones del Programa de Prevención en VCM, considerando que ésta va dirigida tanto a mujeres, hombres y otras identidades, buscando de manera permanente el cambio en los estereotipos de género, abordando las causas estructurales de la violencia, que en definitiva posibilitan un cambio sociocultural. En específico, se busca entregar herramientas que permitan sensibilizar y capacitar, para que la población juvenil pueda identificar y anticiparse a las situaciones de violencia de género, para poder prevenirlas y erradicarlas.

Desde las acciones de los componentes del Programa de APR en VCM se procura entregar servicios oportunos, para actuar frente a la pérdida de las autonomías de las mujeres 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, la Línea de Violencia Extrema (LVE) 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 la autonomía económica y de la toma de decisiones – en un segundo orden.

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 acciones y prestaciones diferenciadas en el ámbito comunitario, tanto psicosociales y jurídicas como también socioeducativas, considerando los distintos contextos, espacios y manifestaciones de la VCM.

Por último, el Programa APR desarrolla acciones preventivas[14], distintas a las que realiza el Programa de Prevención, considerando énfasis en las temáticas y en la población a quienes va dirigida.

[14] Estas acciones se encuentran descritas en el documento "Lineamientos para Acciones de Prevención en dispositivos APR".

a) 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"[15] .

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.***

Asumir esta visión integral, supone trabajar en el 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, dado 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.

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

Diagrama Nº 2: Presencia de la VCM en Chile



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2021.

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.

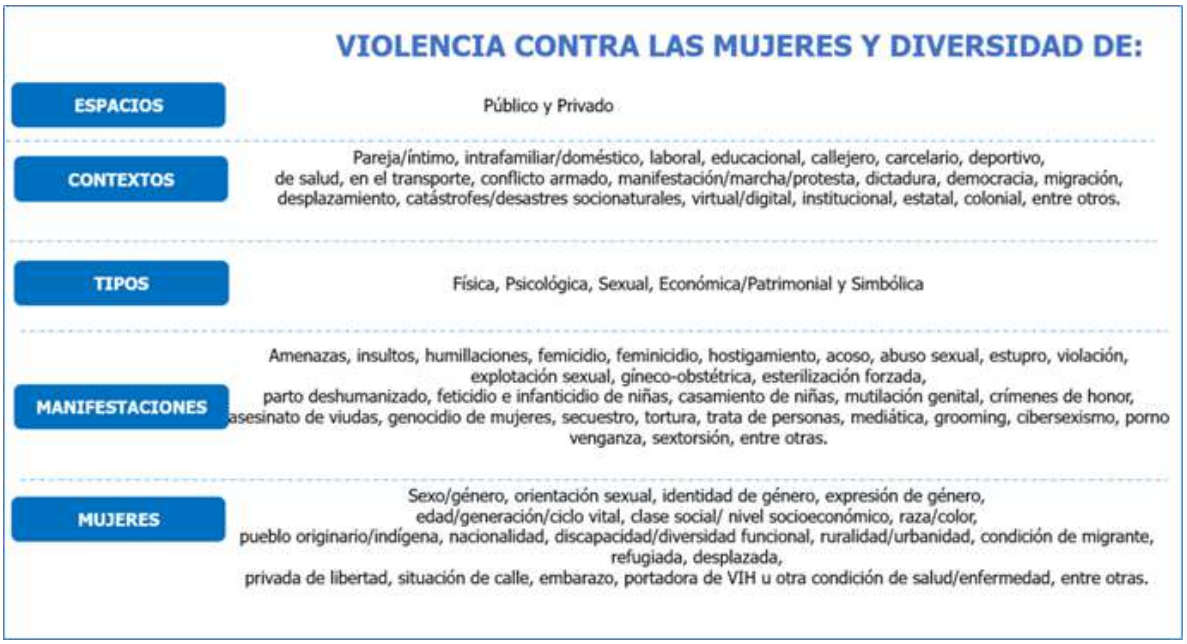
Asimismo, se requiere visibilizar a ***todas las mujeres***, a lo largo del ciclo vital -sea violencia contra niñas, adolescentes, adultas o adultas mayores- reconociendo su diversidad y el cruce con factores de vulnerabilidad, tales como pobreza, ruralidad, migración, "raza", pertenencia a pueblos indígenas,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

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

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

- **Física:** Es aquella acción dirigida a atentar contra la integridad física de la víctima, como un mecanismo para ejercer poder y control. Ejemplos: empujones, tirones de pelo, pellizcos, cachetadas, quemaduras, rasguños, patadas, golpes de puños, golpes con objetos, ataques con armas.
- **Psicológica:** Conducta que tiene por objeto causar temor e intimidación buscando controlar las conductas, sentimientos y pensamientos de la persona que está siendo agredida; atentando contra el bienestar psíquico de la/el afectada/o. Ejemplos: burlas, sobrenombres ofensivos, manipulaciones, garabatos, insultos, restricción a la libertad personal, aislamiento, abandono, amenazas, acusaciones sin razón, ley del silencio, humillaciones, destrucción de pertenencias personales, etc.
- **Sexual:** Acción de imponer o forzar actos de connotación sexual, contra la voluntad de la otra persona. Ejemplos: acosos, abusos, violación por cualquier vía (vaginal, oral, anal), obligación a abortar, esterilizarse, embarazarse, etc. Involucramiento en actos de prostitución o pornografía.
- **Económica/Patrimonial:** Consiste en privar de las necesidades básicas al otro u otra. Control de la víctima a través de la manipulación del dinero, privación económica, endeudamiento o que tomen control de su dinero o bienes.
- **Simbólica:** Es la ejercida a través de mensajes, valores, conceptos, símbolos, íconos, imágenes, signos, significados, mitos, metáforas y representaciones sociales, que transmiten, reproducen y naturalizan relaciones de dominación, exclusión, desigualdad y discriminación, que contribuyen a naturalizar la subordinación de las mujeres de la sociedad.

Tabla Nº 1: Clasificación de la VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2021.

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[16].

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 la intersección

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

de diferentes tipos de discriminación que hacen necesario, disponer de modelos de abordaje integrales y multisectoriales.

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

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

b) 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**

1. 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.

2. 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.
3. 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**

En consideración de la relevancia del Programa de Prevención en VCM, éste 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, mujeres y otras identidades que componen la población juvenil de 14 a 29 años y personas que trabajan y/o interactúan con esta población. Implementa cuatro líneas de acción: Difusión, Sensibilización, Capacitación (Agentes Preventivos, Monitores y Monitoras Juveniles y Curso E-learning "Herramientas para el Abordaje de la Violencia contra las Mujeres desde un Enfoque de Género y Derechos Humanos) 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 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 (CDAT), Centros 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, Centro de Enlace de Apoyo–a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja, Piloto Centro de la Mujer Sorda y el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (Fono VCM 1455).

APR también considera una **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 son una parte fundamental de la respuesta del Estado al problema de la Violencia contra las Mujeres.

Diagrama Nº 3: Oferta Programática de la Unidad en VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2021.

c) Recomendaciones para la gestión local de los programas VCM

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.

La Erradicación dela violencia contra las mujeres, dada la multiplicidad de instituciones intervinientes, constituye un compromiso interinstitucional para

asegurar una diligente, efectiva y eficiente coordinación para su prevención y 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, desarrollan su propósito en **coordinación permanente** con 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 la comunidad y a las víctimas. El 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.

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:

I.A Nivel Nacional:

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

II.A Nivel Regional:

- Identificación de actores relevantes del contexto interinstitucional contando con información de Políticas y Planes Regionales/Estrategia de Desarrollo regional.
- Conocimiento y actualización de 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)
- Conocimiento y vinculación con los Servicios públicos con presencia de oferta pública y privada en VCM.

III.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:

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

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 de los Programas/Línea, es relevante establecer coordinaciones con aquellas otras redes institucionales del territorio que se considere, contribuyen al desarrollo y fortalecimiento de las distintas autonomías contempladas en el Modelo de abordaje en VCM. Entre éstas se deben promover coordinaciones con el sector privado, redes ciudadanas, organizaciones sociales y ONGs.

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.

En el caso del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM, es crucial 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, así como también, 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 la prevención que realizan los dispositivos de este Programa en el territorio.

En el caso del Programa de Prevención, se desarrolla un apartado específico para la profundización de la Línea de Acción de Coordinación Intersectorial que trabaja con Mesas o Redes para la Prevención de la Violencia de Género, así como también participa de distintos espacios que desarrollan iniciativas con juventudes. Por otra parte, tanto el nivel nacional como regional, así como el ámbito local, reforzarán a

través de distintas gestiones el desarrollo de las otras Líneas de Acción (difusión, sensibilización, capacitación) a través del trabajo conjunto con el sector educación, salud, deportes, INJUV, SENDA/Previene, ESFOCAR, Mejor Niñez, la sociedad civil (Asociación de Guías y Scout, otros), así como grupos de jóvenes presentes en la comunidad, entre otros.

Cabe señalar, que el marco institucional de las coordinaciones intersectoriales, serán descritas por cada Programa y Línea en las O.T específicas y/o anexos destinados a ello.

Emergencia Sanitaria por COVID- 19 y Violencia Contra las Mujeres

Ante la emergencia sanitaria por la propagación de COVID -19, la disposición de diversas medidas para evitar su propagación que incluyeron el confinamiento, cuarentenas, restricción de la movilidad, cierre de fronteras, trabajo remoto, y cierre de escuelas entre otras, han generado dinámicas de sobrecarga de trabajo, desempleo, debilitación de vínculos sociales, incertidumbre y otras, que afectan la salud mental de la población general, y en particular de las mujeres. La evidencia indica que las mujeres continúan siendo en gran medida, quienes se encuentran al cuidado de niños y niñas, así como de personas que dentro del entorno familiar y/o comunitario, presentan algún grado de dependencia, como el caso de personas enfermas y adultos/as mayores.

El contexto de crisis sanitaria, además, tal como lo indica la Organización Mundial de la Salud, impone nuevos desafíos a la respuesta de la institucionalidad de género y mecanismos de adelanto de las mujeres de todos los Estados frente al aumento de la violencia contra las mujeres. Es así como desde el inicio de la pandemia se observó que las denuncias disminuían y con ello, la información respecto de las víctimas, afectando su acceso oportuno al sistema de respuesta especializado, e

incrementando la vulnerabilidad de las mujeres de ser víctimas de violencia afectando seriamente sus posibilidades de acceder a los servicios de apoyo especializado.

A partir de lo anterior, resultó fundamental redoblar los esfuerzos institucionales para complementar los servicios de atención en violencia dependientes de la red de atención SernamEG, con otros servicios de apoyo psicosocial destinado a las mujeres que vieron menoscabado su bienestar producto de esta situación excepcional, acentuando contextos de violencia que anteriormente no se habían manifestado previo a la pandemia, e intensificando la gravedad y riesgo en aquellos casos en que la violencia ya había sido manifiesta. El caso chileno, demostró un aumento significativo en las llamadas recibidas al fono 1455 solicitando ayuda, volviendo especialmente crítica la implementación de medidas que reforzaran la respuesta de la oferta programática de APR y Prevención.

Desde el Programa APR se fortaleció la atención de mujeres víctimas de violencia a través del reforzamiento de los servicios prestados a través de SATT, agregando, los servicios de Whatsapp y Chat web silencioso. Asimismo, la red de atención VCM adoptó la modalidad de funcionamiento no presencial, incorporando la atención remota, la cual operará mientras se mantenga el estado de emergencia sanitaria.

Desde el Programa de Prevención se genera el Modelo de Intervención No Presencial el que conserva la estructura original del programa, pero introduce modificaciones metodológicas, privilegiando la utilización de medios de comunicación, apariciones en páginas digitales, así como el desarrollo de sensibilizaciones y capacitaciones a través de videollamadas. Asimismo, se crea una Plataforma Digital y un dispositivo de almacenamiento de materiales denominado “Caja de Herramientas”.

• 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 perpetrada por agentes del Estado en el contexto de esta crisis. Es así como a partir de 2019 desde la Unidad en Violencia Contra las Mujeres se generó un protocolo específico que guía la actuación para otorgar los servicios y prestaciones de orientación e información para la realización de denuncias, derivación al Institutito de D.D.H.H. y/o Corporaciones de Asistencia Judicial y/o Clínicas Jurídicas de Universidades Regionales, así como evaluación de las necesidades de atención psicosocial reparatoria por parte de la oferta de reparación especializada del Programa APR.

Asimismo, en octubre de 2020 SernamEG firma un Convenio con la Corporación de Asistencia Judicial, para el desarrollo de acciones coordinadas para la oportuna provisión de asistencia jurídica a las mujeres víctimas de vulneraciones de derechos humanos, actuando cada institución con la debida celeridad y diligencia, en el marco de sus atribuciones y competencias, bajo el principio de colaboración, pero especialmente, con la finalidad de procurar la materialización de la garantía constitucional de acceso a la Justicia y considerando la promoción y fortalecimiento de la transversalización del enfoque de género en las Corporaciones de Asistencia Judicial y sus políticas institucionales.

d) Componentes y/o líneas de acción.

Componente: Representación Jurídica a mujeres que asisten a primera audiencia en Centro de Medidas Cautelares (CMC) de Santiago.

Dispositivo: **Representación Jurídica de Mujeres en Centro de Medidas Cautelares de Santiago.**

- **Objetivo de intervención específica por componente.**

Objetivo General

Otorgar acompañamiento en primera acogida, atención y representación judicial a las mujeres que concurran a realizar denuncias por hechos de VIF en el contexto de pareja, en el Centro de Medidas Cautelares de Tribunales de Familia de Santiago, y que ingresan a audiencias inmediatas por la complejidad de los hechos denunciados.

Objetivos Específicos

• Brindar acompañamiento en primera acogida a las mujeres que han vivido situaciones de VIF en contexto de pareja.

• Otorgar información, atención y representación judicial a las mujeres que concurran a hacer denuncias o a la primera audiencia por causas de VIF, al Centro de Medidas Cautelares de Santiago. Asimismo, asumir la representación judicial de la víctima en segunda instancia en los recursos procesales correspondientes, que deriven de la representación de primera instancia.

• Realizar acciones de enlace con los dispositivos de la Red VCM Región Metropolitana de SernamEG de atención ambulatoria (Centros de la Mujer, Centros de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual) o residencial (Casas de Acogida, Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la Trata de personas y migrantes en situación de explotación).

• Realizar seguimiento para conocer la situación actual de la mujer que fue derivada por las profesionales del Programa al dispositivo de la Red VCM de SernamEG u otros de la red interinstitucional.

- **Coberturas por componente.**

La cobertura territorial del dispositivo considera a las comunas de Santiago, Estación Central, Independencia y Renca, siendo la población objetivo mujeres mayores de 18 años que denuncien situaciones de violencia de género en contexto de pareja (causas VIF), en Centro de Medidas Cautelares de Santiago (CMC), y que ingresan a audiencia inmediata.

- **Descripción teórico - metodológica del componente.**

La violencia contra las mujeres (VCM), afecta a todas las mujeres de manera transversal y es posible vivirla en múltiples manifestaciones, contextos y espacios.

Pese al origen cultural y naturalización de la misma, ella debe ser entendida como una violación a los derechos humanos y libertades fundamentales, pues menoscaba y anula el goce de los mismos, especialmente en una sociedad donde las interacciones desiguales de poder se encuentran enmarcadas en base a la interacción del sexo/género, dando origen a relaciones asimétricas entre hombres y mujeres, lo que permite el ejercicio de la violencia, siendo imperativo desplegar

todas las acciones posibles para generar un cambio cultural, que erradique estas vulneraciones.

Respecto a la violencia de pareja, y según el Informe 2020 del Centro de Análisis del Delito, de la Subsecretaría de Prevención del Delito, respecto a casos policiales por delitos de mayor connotación social (DMCS) y Violencia Intrafamiliar, al menos 90.087 mujeres, han denunciado vivir hechos de violencia Intrafamiliar, lo que significa que un 79, 43% del total de casos a nivel nacional de los delitos de violencia Intrafamiliar, tiene como víctima a una mujer. Lo anterior, da cuenta de la magnitud del problema que afecta a la población de mujeres en Chile.

Desde esta perspectiva, la orientación, información y la representación legal es un factor clave en la autonomía y libertad que las mujeres tienen en la toma de decisiones, lo que se materializa en el acto de denunciar y visibilizar el problema, hasta buscar las estrategias para seguir adelante en un proceso de reparación de la violencia vivida. Es por ello que atendiendo a lo indicado en las reglas de Brasilia sobre el "Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad", SernamEG lo incorpora como parte fundamental del proceso de las mujeres para la defensa de sus derechos, a través de la creación de un programa que brinde representación judicial especializada, asegurando con ello el acceso a la justicia de las mujeres, en sus primeras etapas.

En concordancia a la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana de Brasilia, que en su sección Primera, de la Cultura jurídica, regla N° 26 indica que: "Se promoverán actuaciones destinadas a proporcionar información básica sobre sus derechos, así como los procedimientos y requisitos para garantizar un efectivo acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad", se han establecido objetivos y medidas de Gobierno que convocan a esta Unidad en VCM a avanzar en poner

término a la violencia contra las mujeres, considerando el género como un factor de vulnerabilidad.

En sintonía con lo anterior, se propone un programa de Acompañamiento Jurídico a Mujeres en el Centro de Medidas Cautelares (CMC) de Tribunales de Familia de Santiago, con el fin de brindar a las mujeres que denuncian hechos de violencia en el contexto de pareja, una atención con perspectiva de género que emplee el concepto de sanación a través de la justicia, mirando nuestro quehacer en el ámbito legal como parte fundamental en la resignificación de la historia de violencia, en la vida de las mujeres.

Ejes de Intervención del Modelo

El programa de Representación Jurídica en el Centro de Medidas Cautelares de Tribunales de Familia de Santiago se divide en 4 ejes:

- La Orientación e Información.
- La Representación Judicial.
- La Derivación.
- Seguimiento.

Diagrama N°4: Fases de la Intervención en CMC



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2021.

Orientación e Información

Considerando que la violencia contra las mujeres se nutre del componente de desigualdad de género, es importante generar medidas que tiendan a democratizar los conocimientos en materia legal, generar comunicación, redes de apoyo y acceso a la información para las víctimas.

Se espera que, en la fase de Orientación e Información, cuando una mujer acuda al Centro de Medidas Cautelares de los Tribunales de Familia de Santiago, la abogada o abogado, brinde la contención necesaria mediante una primera acogida, luego deberá siempre orientar e informar en aquellas temáticas relativas a la violencia de género en contexto de pareja por las cuales ha acudido a dicha instancia a denunciar. La asesoría legal debe ser realizada en términos concretos, ilustrando de manera simple todo el procedimiento judicial en materia de violencia intrafamiliar contra la mujer, utilizando un lenguaje claro, que facilite la comprensión, mostrando

los efectos jurídicos de la denuncia, promoviendo la participación de la mujer en la toma de decisiones y cuidando no generar falsas expectativas.

En esta fase se debe indagar preliminarmente la situación de la mujer, y los posibles factores de riesgo con el fin de brindar apoyo inmediato en coordinación con otros dispositivos SernamEG, y en caso de ser necesario con la Red Interinstitucional. La Evaluación de Riesgo se concibe como una de las acciones más relevantes en la primera acogida. En esta evaluación se debe indagar en la consciencia de riesgo de las mujeres respecto a su vivencia de violencia, como una estrategia de protección, reforzando para ello la visibilización del componente cultural y social que mantiene, minimiza y justifica la violencia contra las mujeres.

Dicha atención quedará registrada en ficha de Orientación e Información de SernamEG, la que luego debe transferir con toda la información recabada al dispositivo al cual se deriva.

Al finalizar esta fase, se debe consultar a la mujer si desea ser representada en audiencia inmediata para solicitar medidas cautelares a su favor en procedimiento por violencia intrafamiliar en Centro de Medidas Cautelares.

En el caso de solicitar medidas cautelares que digan relación con otras materias de Familia, se deberá explicar a la mujer que estas deben ser reguladas de manera definitiva en el procedimiento correspondiente, momento en el cual se orientará acerca de las instituciones donde recurrir para buscar representación judicial distinta a la otorgada por el Programa.

Representación Judicial

Corresponde a la Representación Judicial que se brinda a las mujeres que concurren a hacer denuncias y que por la gravedad de los hechos denunciados se les asigna una audiencia preliminar por causas de violencia intrafamiliar en el Centro de Medidas Cautelares de los Tribunales de Familia de Santiago, por lo que ingresan a audiencias inmediatas, por tanto, el rol de las/os abogadas/os es asistirlas durante todo el proceso y hasta segunda instancia en los casos requeridos, siempre bajo su previa autorización cuando no cuente con asesoría letrada y/o patrocinio en el proceso.

Una vez terminada la audiencia, el/la abogado/a realizará acompañamiento y asesoría a la víctima en materias de violencia intrafamiliar, pudiendo también asesorar en materias de Derecho de Familia como Derecho de alimentos, cuidado personal, relación directa y regular, declaración de bien familiar, etc.; informando dónde debe dirigirse para regular judicialmente dichas materias.

La representación judicial de la víctima en segunda instancia, la comprende ante cualquier recurso judicial interpuesto por la contraria en la misma causa.

En reiteradas ocasiones las mujeres que viven violencia en contexto de pareja evitan denunciar el maltrato sufrido debido a la falta de acompañamiento, y una vez realizada la denuncia muchas veces se retractan, o no denuncian el incumplimiento de las medidas cautelares, y en este contexto, como Estado y de acuerdo a las recomendaciones internacionales del Comité de Expertas, en razón de "tomar las medidas necesarias para garantizar la efectividad de las medidas cautelares", considera que la asesoría de un abogado o abogada asegura que las mujeres vean protegidos sus intereses durante el proceso y se resguarde su integridad física y

psicológica a través de la obtención de medidas cautelares en una primera etapa del mismo.

- **Privilegio de pobreza en la Atención Jurídica**

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

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

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

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

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

En la presentación de 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, existe 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 un dispositivo de SernamEG, 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 reparación a través de la justicia debe estar siempre presente en todas y cada una de las acciones judiciales, mirando nuestro quehacer en el ámbito legal como parte fundamental en la resignificación de la historia de violencia en la vida de las mujeres que son atendidas por profesionales de los dispositivos de SernamEG.

- **Evacuación de Informes en la Atención Jurídica**

Es importante clarificar que los dispositivos de atención de SernamEG no realizan informes de evaluación de daño ni informes de evaluación pericial, debido a que este tipo de informes deben ser realizados por organismos especializados y acreditados para tales fines. En razón de ello, toda vez que tribunales o fiscalía solicite a cualquiera de los dispositivos de Atención (Centros de la Mujer, Casas de Acogida, Centros de Atención y Reparación a Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual, CRH, 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 caso de este dispositivo en particular, considerando las características de la intervención, es importante mantener coordinación con el dispositivo que atenderá

psicosocialmente a la mujer, de todas maneras se puede informar al tribunal desde este mismo espacio de la evaluación de riesgo que se ha hecho a la mujer y de la adherencia al programa, si fuese un elemento probatorio que colabore a la teoría del caso.

La Derivación y Seguimiento

Esta derivación se refiere a todas aquellas gestiones realizadas con la red interna de SernamEG e interinstitucional; que aseguren que la mujer sea recibida por la institución a la que se deriva, para ello se espera que se coordinen entrevistas a través de los flujos de derivación acordados con las instituciones del territorio, seguimiento vía telefónica o por correo electrónico asegurando la continuidad entre equipos de intervención, entre otras gestiones.

La derivación y la coordinación y gestión de redes intersectoriales se debe realizar de manera asistida, para ello es necesario identificar las redes en el territorio (personales o institucionales) que pueden brindar apoyo a las mujeres que les sean referidas y establecer las primeras coordinaciones para informar a la mujer usuaria. Debe considerarse en esta coordinación de redes, la Activación del Servicio de Asistencia en Emergencias por VCM del SATT como parte del plan de seguridad a establecer con la mujer y en base a la evaluación de riesgo.

- **Plan de Seguridad**

En los casos necesarios, y cuando exista evaluación profesional que indique que la mujer se encuentra en riesgo grave o vital por la situación de violencia actual, el equipo técnico del dispositivo deberá co-construir con ella un Plan de Seguridad.

Su finalidad es identificar la existencia de factores, estrategias y recursos protectores, basadas en los factores de riesgo identificados, para tomar decisiones respecto a su protección, apoyos de seguridad y medidas de protección y cautelares disponibles.

En dicho Plan se debe otorgar la medida de protección telefónica y telemática ofrecida por SernamEG (Servicio de Llamada de Emergencia), junto a las acciones legales pertinentes.

Asimismo, si la mujer ya ha realizado la denuncia, se recomienda verificar con profesionales de URAVIT si han tomado contacto con la mujer ofreciéndole el servicio de emergencia telefónica entregado por Fiscalía, para no duplicar esta prestación.

El Servicio de Llamada de Emergencia permite a las mujeres que son atendidas por el dispositivo y en los casos ya mencionados, ponerse en contacto de forma prioritaria con una asistencia y ayuda telefónica a través del Servicio de Atención Telefónica y Telemática de SernamEG (SATT), en situaciones donde ellas se encuentren frente a una situación de violencia por parte de su pareja o ex pareja. Éste funciona las 24 horas al día, los 365 días del año y con cobertura nacional, a través de la línea 1455 distinta al servicio de atención de llamadas del Fono Orientación Violencias.

Para activar el servicio, el dispositivo debe realizar la evaluación de riesgo y abordar las necesidades de protección de las mujeres, y cuando corresponda activar la red de protección inmediata, institucional y/o interinstitucional.

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,

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.

	Tipo de riesgo evaluado	Elementos para la valoración
RIESGO INICIAL	Si la mujer se encuentra viviendo una situación de violencia que no implique riesgo vital, es muy importante considerar sus requerimientos para iniciar el proceso de intervención psicosocial y judicial; Además de identificar las propias estrategias de sobrevivencia que ha desplegado, con el fin de relevar sus recursos personales, junto a la propia percepción que ellas tienen respecto al hombre que ejerce la violencia	• Prima la violencia emocional y económica • La mujer se anticipa a las reacciones del agresor ante las acciones de ella • La mujer tiene consciencia de lo que vive y lo nombra como tal • Su entorno familiar, amistades, comunidad sabe de su situación • La mujer cuenta con ingresos propios
RIESGO MEDIO	En situaciones de riesgo medio, es necesario un plan de protección para reducir las posibilidades de agresión. Evitar quedarse a solas con el agresor, acordar con vecinas que se acerquen a su casa con distintos motivos, contar con la compañía de un familiar o persona cercana, iniciar el proceso de intervención psicosocial y judicial y evaluar apoyos complementarios como: jardín infantil para asegurar el cuidado de sus hijos/as y así tener tiempo para realizar los trámites, participar de la intervención del Centro de la Mujer y buscar empleo con el fin de fortalecer su autonomía económica.	La violencia incrementa en cuanto a intensidad y frecuencia Aumenta el control sobre la mujer y emerge la violencia física Existen estresores derivados de situaciones asociados a cambios vitales (embarazo, nacimiento, muertes, separaciones, divorcios) Fracaso de procesos de atención iniciados anteriormente.

RIESGO ALTO Y/O VITAL	Si la mujer teme por su vida y/o la de los hijos/as, entonces se debe actuar rápidamente. Si no se ha realizado denuncia, se debe proceder rápidamente para obtener medidas judiciales de protección. Mientras ello ocurre es necesario activar la red de apoyo. Para tomar estas medidas, basta que el agresor haya amenazado de muerte a la mujer o la haya intentado matar	Violencia física o sexual con resultados de lesiones graves Mujer sin red de apoyo, muy inhibida y aislada Judicialización no disminuyó o cesó la violencia, al contrario, esta ha aumentado Hay dependencia económica del agresor Pensar en la muerte como única solución para terminar con la situación de violencia (de la propia mujer o de quien ejerce violencia).

Que sugerir a las mujeres:

Cada situación es particular y compleja, por lo que es necesario considerar lo que cada mujer siente que puede hacer. No obstante, desde el dispositivo se puede sugerir a las mujeres las siguientes consideraciones y pasos:

- Tratar de estar acompañada de su familia o alguna amiga, enseñar a los/as hijos/as a pedir ayuda y a protegerse cuando comiencen las agresiones. Acordar a través de una señal con vecinas/os para que llamen a carabineros.
- Esconder armas, cuchillos y objetos cortantes, evitar usar pañuelos en el cuello. Si comienzan a agredir a la mujer, resguardarse junto con sus hijos/as en una pieza segura, manteniendo en lo posible un celular siempre cargado para realizar la llamada de emergencia (#1455) o al 149 o 133 de Carabineros.

Procedimiento de activación del Servicio de Asistencia en Emergencias por VCM del SATT

La solicitud de activación del Servicio de Asistencia en Emergencias por VCM del SATT se debe realizar a través de la planilla Excel con la que ya cuenta cada dispositivo, llenando las profesionales del dispositivo todos los campos que se solicitan, especialmente para determinar el nivel de riesgo que se detecten, la situación de violencia vivida, así como poder identificar desde donde emerge la solicitud, pues ello permitirá el contacto con la mujer o su red cercana de referencia, para avanzar en la protección y atención en situaciones de alta complejidad en VCM y determinar las activaciones de carácter urgente.

El equipo del dispositivo debe enviar la planilla de activación una vez al día en horario de lunes a jueves de 09:00 a 17:30 horas y viernes de 09:00 a 16:30 horas, a mail llamadaemergenciasernameg@sernam.gob.cl, con copia a la/el Encargada/o Regional VCM respectiva de la Dirección Regional. Se sugiere escribir en el asunto del mensaje: **Solicitud de Activación**, enviando la información consolidada de todas las mujeres que requieran la activación, salvo los casos que requieran activación inmediata, la cual debe estar debidamente fundamentado por la situación de riesgo de la mujer y sus hijos/as.

Las activaciones fuera del horario señalado, incluyendo fines de semana por casos de Femicidios Frustrados o de Connotación Pública (trabajo coordinado con Línea de Violencia Extrema), el servicio puede ser solicitado directamente al Call Center de la siguiente forma, siempre con copia a su Encargada/o Regional respectiva.

Se deberá dirigir a los correos que indique en su oportunidad la Unidad VCM de SernamEG, y copiando siempre a:

llamadaemergenciasernameg@sernam.gob.cl y encargada regional de VCM. En el asunto del mensaje se escribe: Solicitud de activación.

Cada dispositivo deberá corroborar con las mujeres, que el servicio esté debidamente implementado y en funcionamiento efectivo. Además, se puede solicitar la extensión del servicio una vez que este haya expirado el plazo de 90 días de activación persiste la situación de riesgo, procedimiento que deberá efectuarse del mismo modo que en la primera activación.

e) Duración del componente.

Su duración depende del tipo de intervención, si es sólo Orientación e Información (OI) o si hay representación judicial, pues de ello dependerá el tiempo, de la duración del proceso y luego su posterior seguimiento en derivación si existe.

f) Requisitos vinculados a la participación en el componente.

Un criterio de exclusión en este modelo es que las mujeres deben haber judicializado su situación de violencia, y deben tener audiencia preliminar en el Centro de Medidas Cautelares de los Juzgados de Familia de Santiago.

El requisito de residencia es que vivan o residan en la o las comunas indicadas en el convenio de colaboración con el ejecutor.

g) Requisitos para el desarrollo del componente

Infraestructura mínima para el dispositivo

- 2 Salas para atención individual.
- 1 sala para trabajo de las abogadas con al menos 3 puestos de trabajo.
- 1 sala para coordinación y apoyo administrativo.
- 1 baño.
- Entrada para personas con necesidades diferentes[17] o movilidad reducida.
- Salida de emergencia.
- Mini Kitchener.
- Se sugiere al ejecutor diseñar e implementar un protocolo de seguridad para los equipos de trabajo, el cual se deberá actualizar al menos 1 vez al año.

Equipamiento

Se debe describir el equipamiento informático requerido, los materiales a utilizar y otros aspectos que se consideren relevantes para el buen desempeño del dispositivo. Es importante que éstos sean coherentes con las estrategias y actividades propuestas para el cumplimiento de los objetivos.

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

- Al menos cuatro 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

[17] Decreto Nº 50 del 4 de marzo de 2016, que modifica el decreto supremo 47 de Vivienda y Urbanismo que establece exigencias para asegurar la igualdad de personas con discapacidad, especialmente aquellas usuarias de sillas de ruedas.

GB, unidad óptica CD/DVD (opciones de multimedia son deseables por las características del software actual), deseable tarjeta de Red Fast Ethernet 100/1.000 MBPS, dos puertos USB 2.0 como mínimo.

- Un notebook escritorio con Procesador Intel Core I3 2.8 GHZ, o superior, capacidad de disco duro no inferior a 500 GB, memoria RAM mínimo de 4 GB. Con puerto USB y salida HDMI.
- Data Show o TV, con opciones de multimedia para video conferencia.
- Sistema operativo de Windows 7 Profesional o superior, programas Office 2010 o Superior (Estándar o Profesional). Navegador Internet Explorer 11 y Google Chrome (por compatibilidad con el Sistema Informático de Violencia contra las Mujeres de SernamEG). Programa Antivirus, Programa ADOBE para visualizar archivos PDF, Programa Winrar para descomprimir archivos Zip.
- Conexión a Internet ADSL mínima de 8 MBPS nacional / 4 MBPS internacional.

Tabla N°2: Equipamiento y materiales

Equipamiento básico	Materiales de Oficina Permanentes
• 1 citófono para el centro u ojo mágico para resguardar seguridad en la entrada. • Alarma o sistema de seguridad, botón de pánico • Extintor de Incendio • 2 celulares para uso de profesionales en turnos • 1 impresora multifuncional • 1 subwoofer • 4 sillas • 1 mesas para trabajo en equipo • 5 escritorios • 5 sillas para escritorio • Sistema de calefacción o al menos 1 estufas a gas/1 cilindros de gas y/o similares • 1 pizarra • 4 sillas o sillón o sofá para sala de espera • 1 librero grande o 2 chicos con llave • 1 ventilador • 1 mesa de centro • 1 mural • Alargador con zapatilla • 1 teléfono • 1 hervidor de agua/termo/tasas/vasos/servicio/bandejas • Basureros	• Resmas de papel • Carpetas para Kardex • Archivadores tamaño oficio • Lápices pasta, mina. Lápices de colores. Plumones para pizarra • Perforadora, Corcheteras • Material de oficina (scotch, clips, corchetes, cuadernos, aco clips, etc.) • 1 Kardex para fichas con llave • Tintas para impresora • Calculadora • Libros de: sugerencias, acta de reuniones, recados • Pendrives, CD, DVD

Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2021.

- **Cobertura (vinculada al convenio).**

La cobertura es definida en acuerdo con la entidad ejecutora, a través de un convenio de colaboración, mientras que la competencia territorial comprende a las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar en contexto de pareja que residan en las comunas de Santiago, Renca, Estación Central e Independencia.

h) Materiales de apoyo

Para apoyar el trabajo que se realiza, SernamEG entregará además de las Orientaciones Técnicas, lineamientos específicos para que esta modalidad pueda generar procedimientos estandarizados, lo que serán enviados una vez que se inicie el 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 Equipo y Autocuidado.
- Guía para la implementación de dispositivos VCM.
- Orientaciones para atención grupal en Acoso Sexual en CVS mujeres.
- Protocolo de actuación para la intervención intersectorial territorial entre dispositivos y proyectos SernamEG-Sename.
- Protocolo de procedimientos OIRS y dispositivos del Programa de Atención, Protección y Reparación.
- Lineamientos 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 CDA.
- 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
- Protocolos en contexto de Emergencia Sanitaria.
- Protocolo de acción ante fallecimientos en Casas de Acogida producto de pandemia Covid-19.
- Lineamientos para Acciones de Prevención en dispositivos APR.
- Protocolo Institucional de contingencia.

A lo anterior se suma las fichas estandarizadas del sistema de registro y el material técnico compartido hasta la fecha de la Resolución Exenta que apruebe las Orientaciones Técnicas. Sin perjuicio de lo anterior, desde la Unidad en VCM se podrá enviar material complementario el cual se remitirá al dispositivo a través de la DR respectiva.

i) Periodo de ejecución.

El período de ejecución del dispositivo tendrá aquella duración conforme a la vigencia del Convenio de Colaboración que suscriba el Servicio y la respectiva Entidad Ejecutora.

j) Equipo Ejecutor.

Rol del Ejecutor:

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

Funciones:

• Asesoría y acompañamiento técnico e interinstitucional a los dispositivos a cargo para la atención de calidad de la población atendida.

Tanto el Ejecutor, como las Encargadas de Supervisar desde la Dirección Regional (DR) 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 debe asegurar una ejecución de acuerdo a los lineamientos entregados por SernamEG. Lo anterior, tendrá que estar en el Convenio con Ejecutor, los que deben estar a disposición del equipo para conocer los alcances y responsabilidades de los distintos actores en el proceso de ejecución del dispositivo.

- Realizar los procesos de selección del equipo de profesionales del dispositivo, debiendo entregar a la Dirección Regional de SernamEG la planificación del proceso de selección y/o reemplazo de profesionales. La Dirección Regional de SernamEG, mediante la supervisora técnica respectiva supervigilará este proceso, entendiéndose por tal la revisión del cumplimiento de los perfiles de cargo (revisión de currículums), revisión de la aplicación de una prueba técnica a las/los postulantes y podrá acompañar, en las entrevistas de selección de manera presencial o virtual.

- La entidad ejecutora deberá informar formalmente al SernamEG, mediante oficio, dirigido a la Directora Regional que corresponda, cuando exista, de parte de algún miembro del equipo del respectivo dispositivo, el incumplimientos de las funciones establecidas en su respectivo contrato de trabajo o convenio a honorarios, al convenio de transferencia y ejecución y a lo señalado en las Orientaciones Técnicas.

- Facilitar la supervisión y asesoría técnica del Equipo Nacional y 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 el lugar donde desempeñan sus funciones las/los profesionales;

- Promover y apoyar las instancias intersectoriales necesarias en el territorio para el buen funcionamiento del programa.

- Informar a SernamEG de todas aquellas situaciones que se presenten en la ejecución que, por su naturaleza, requieran el conocimiento de la Dirección Regional.

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.

Tabla N°3: Composición del Equipo técnico:

EQUIPO TÉCNICO		
CARGO	**PROFESIÓN**	**FUNCIONES**
Coordinador/a	Título Profesional de Trabajador/a Social. -Con experiencia en coordinación y gestión de equipos enfocados a la tarea. -Con conocimiento y/o experiencia en intervención con mujeres víctimas de violencia de género e intrafamiliar. -Con Conocimiento en	-Es la responsable de la Ejecución Técnica y Operativa del dispositivo.
		- Es responsable del proceso de confección y/o actualización del Diagnóstico Territorial en VCM, que orientará la planificación del dispositivo.
		- Es Responsable de realizar inducción al equipo, una vez al año, en materia de Orientaciones Técnicas.
		- Es Responsable de diseñar el proceso de planificación, presupuesto y ejecución de las acciones que desarrollará el equipo del dispositivo, de acuerdo a las Orientaciones Técnicas.
		-Es Responsable de administrar los recursos del dispositivo manteniendo la documentación requerida para la supervisión.

	redes, trabajo intersectorial. -Con Conocimiento y/o experiencia en gestión pública (planificación, presupuesto, etc.) (*)Considerando la especialidad y complejidad de los procesos de intervención, la Dirección Regional, no autorizará la contratación de profesionales que no cumplan los requisitos profesionales y técnicos para desempeñarse en el cargo.	- Es Responsable de mantener una coordinación permanente con Dirección Regional (DR), especialmente en casos complejos y/o aquellos que requieran algunas directrices en acciones a seguir,
		-Debe procurar la participación de todos los/as integrantes del equipo, en la confección, implementación y ejecución de todas las actividades del dispositivo para el cumplimiento de los objetivos.
		- Es Responsable de coordinar la selección de reemplazos en el equipo en caso de ser necesario. Salvaguardando que el dispositivo cuente con la dotación profesional respectiva.
		-Establecer, mantener y liderar el espacio de reuniones de equipo, para la adecuada programación y revisión conjunta de las acciones a realizar por los/as profesionales. En este sentido, desde su experticia técnica deberá revisar la pertinencia de realizar coordinaciones para apoyo social a la participantes, derivaciones asistidas con redes primarias y secundarias en caso de ser necesario, según el análisis de casos que debe realizar con las abogadas del dispositivo o a su requerimiento en situaciones que ameriten coordinaciones inmediatas.
		-Supervisar la atención otorgada por los profesionales del equipo. Esta función incluye el seguimiento posterior a la atención legal de los casos, según temporalidad exigidas en OT. La misma deberá alertar a las abogadas en caso de que de dichos

		seguimientos surjan requerimientos de nuevas atenciones por parte de las abogadas, o bien cerrar los casos cuando la usuaria ya se haya vinculado a otro dispositivo o no requiera más atenciones por parte de este equipo, ya sea porque la usuaria rechaza más atenciones o se han completado los seguimientos sin necesidad de continuar con más prestaciones por parte de este dispositivo.
		-Supervisar la realización de derivaciones a otros dispositivos de la Red SernamEG u otra institución, en caso de ser pertinente.
		-Llevar el control de la gestión del dispositivo, velando por el fiel cumplimiento de las acciones planificadas en el proyecto de ejecución según corresponda.
		-Generar informes, reportes o insumos solicitados por SernamEG a Nivel Regional de manera oportuna.
		Línea de Atención:
		- Asesorar y supervisar a las abogadas en la elaboración de los Planes de Intervención Individual de las mujeres, con el objetivo de incorporar la mirada integral desde el enfoque de género en la evaluación de éstos y en el seguimiento de las mujeres, así como la aplicación de los enfoques, principios y estrategias transversales en el abordaje en VCM.
		- Asesorar y supervisar las intervenciones de los y las

		profesionales en la intervención psico-socio-educativa y jurídica de las mujeres.
		Redes:
		- Liderar las coordinaciones intersectoriales a nivel local y/o regional con instituciones públicas y/o privadas y sectores estratégicos priorizados, que aporten al trabajo del dispositivo en los ejes de Orientación-Información y la Atención psico-socio-educativa y jurídica.
		-Coordinar con los otros dispositivos de SernamEG: Casas de Acogida, Centro de Atención en Violencia Sexual, Casa Trata, con especial énfasis en aquellas que involucra al Centro de Reeducación de Hombres
		-Coordinar con los otros programas de SernamEG (Área Mujer y Trabajo, Mujer y Maternidad, Participación Política de las Mujeres), presentes en el territorio en el cual está instalado el dispositivo.
		Registros
		-Es la/el responsable técnico del adecuado registro estadístico de la intervención en los formatos que defina SernamEG, para los análisis estadísticos pertinentes.
		-Es responsable en el ingreso de los registros al Sistema de Gestión de Programas (SGP), velando por el poblamiento del sistema, como también, de la coherencia técnica de la información ingresada.
		Cuidado de equipo

		-Es responsable de que el dispositivo cuente con los espacios de cuidado de equipos, cuya instancia permita a los/as profesionales abordar los elementos que a nivel emocional y corporal generan las atenciones en la temática de VCM y el trabajo con la comunidad y el clima laboral.
		-Promover la comunicación, colaboración y coordinación interna para facilitar el adecuado trabajo de equipo.
3 abogadas	Título Profesional: Abogada/o; -Experiencia en cargos de similar naturaleza; -Conocimientos en género, violencia de género, atención con mujeres en situaciones de violencia; -Formación y experiencia de trabajo con poblaciones vulnerables, salud mental y perspectiva comunitaria.	-Otorgar atención de calidad, siendo responsable de la atención jurídica con enfoque de género de las mujeres que acuden al CMC.
		-Coordinar las atenciones y derivaciones de las mujeres a las instancias psicosociales y jurídicas correspondientes;
		-Brindar orientación, asesoría y/o acompañamiento jurídico en causas de violencia intrafamiliar, con o sin patrocinio;
		-Representación judicial en todos los casos de violencia intrafamiliar denunciados en el CMC y segunda instancia de los mismos
Apoyo Administrativo	Deseable Título técnico Profesional de	Administración General
		-Apoyar en los procesos administrativos y/o contables

	secretaria administrativa. -Experiencia en procesos administrativos. -Empatía y motivación para el Trabajo Con mujeres víctimas de violencia de género e intrafamiliar	bajo los lineamientos que lidere y supervise la/el coordinadora/or del dispositivo.
		Atención
		-Recepcionar a las mujeres que acuden al dispositivo con un trato cordial y respetuoso e informar respecto a las atenciones en el dispositivo.
		-Conocer el modelo de intervención e interiorizarse en la forma y sentido de las intervenciones que realiza el dispositivo
		Registro
		-Llevar y mantener al día los registros administrativos e informáticos de acuerdo a indicaciones de la/el coordinadora/or y aquellos que indique SernamEG.
		Cuidado de equipo
		-Participar de espacios de cuidado de equipo que permita un trabajo emocional y corporal aliviado, para entregar una atención de calidad a las mujeres, desarrollando condiciones personales para aquello.

Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2021.

Funciones Generales del Equipo Técnico.

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

●Coordinaciones y articulación intersectorial local para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y/o estratégicas a la población atendida.
●Conocer convenios de colaboración interinstitucional e implementarlos;
●Registrar la información requerida de la población atendida y el reporte de intervención mediante Planillas de Registro y/o Sistema Informático (SGP), según la periodicidad establecida en la OT;
●Generar los informes, reportes e insumos solicitados por la Dirección Regional de manera oportuna.
●Entregar información sobre procesos y dar respuesta a quejas, reclamos y/o consultas solicitadas por la Dirección Regional por transparencia, Presidencia u otros.

k) Coordinación intersectorial.

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 coordinarán aquellas otras redes institucionales del territorio que contribuyen al desarrollo y fortalecimiento de las distintas autonomías contempladas en el Modelo de abordaje en VCM, entre éstas se promueven coordinaciones con sector privado, redes ciudadanas, organizaciones sociales y ONGs.

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

Diagrama Nº 5: Gestión Intersectorial del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM



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

Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2021.

Se espera que abogados/as del Programa mantengan coordinación permanente con las instituciones públicas y privadas presentes en el territorio de cobertura, que sean prioritarias para sus objetivos estratégicos.

La Gestión intersectorial de los dispositivos opera en dos niveles de actuación:

La **gestión de redes** con fines de intervención, corresponde a todas las acciones de coordinación con instituciones públicas y/o privadas presentes en el territorio, con el propósito de contribuir al proceso de atención continua de urgencia, relativos al

acceso de las mujeres atendidas a la protección y oportunidades para el mejoramiento de la calidad de vida en el marco de la restitución de derechos. Para estos fines, es importante que el equipo técnico se coordine estrechamente con Instituciones de primera respuesta en materia de violencia contra las mujeres, Servicios de Urgencia de Salud y Policías.

La **gestión intersectorial** para la articulación con sectores priorizados estratégicos, se espera la articulación 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 este dispositivo son: Justicia (CAJ, SENAME, CMC de Tribunales de Familia Santiago, 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).

Complementariamente, es necesario avanzar en la inclusión de la diversidad de mujeres y 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 con discapacidad, adoptando 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, logrando que mujeres con discapacidad sean reconocidas en su doble condición de discriminación social; tanto en género y discapacidad.

Es necesario establecer las coordinaciones intersectoriales con Oficina de Discapacidad en el territorio, para 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 justicia de las personas con discapacidad.

I) Difusión.

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 la Diseñadora Gráfica de la Unidad 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/o 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: El Manual 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.

2. Instrumentos de gestión programática

a) Proyecto de Ejecución.

El Proyecto de Ejecución 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. Según los plazos definidos por SernamEG, el Proyecto debe ser enviado a la Directora Regional por Oficina de Partes, en formato digital, para su revisión. El Proyecto puede sufrir modificaciones durante la ejecución del Convenio previa autorización de la Dirección Regional de SernamEG. En algunos casos, esta modificación conlleva la modificación del Convenio, y será la Fiscalía Regional de SernamEG quien así lo determine.

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

b) Convenio.

El Convenio es un documento de carácter legal que establece compromisos acordados previamente entre las partes que lo firman. Este documento establece las obligaciones de las partes firmantes y su término está supeditado al cumplimiento de los compromisos establecidos en el mismo. La propuesta de Convenio es entregada por SernamEG nivel central y debe 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.

Convenio de SernamEG con Centro de Medidas Cautelares

En el caso de este dispositivo, para asegurar que el abogado o abogada cuente con las condiciones necesarias para realizar las intervenciones en el CMC, se firmará un convenio entre el SernamEG NC y el Centro de Medidas Cautelares pertenecientes a los Juzgados de Familia de Santiago, que señale la posibilidad de que en dicho

estamento se otorgue el espacio físico para realizar las atenciones a las mujeres que se encuentren haciendo denuncias por VIF en el contexto de pareja, especialmente aquellas que ingresarán a audiencia inmediata para solicitar las medidas cautelares pertinentes, realizando las acciones de coordinación que sean necesarias orientadas a proporcionar condiciones adecuadas para la realización de un proceso colaborativo de atención y derivación de víctimas de violencia.

Convenio de SernamEG con Ejecutor

En este Convenio se indicará en detalle los aportes del Ejecutor, en especial espacio físico adecuado y su implementación para la atención y seguimiento de mujeres que han sido orientadas o representadas en el CMC, mujeres víctimas de violencia de género en contexto de pareja, así como los medios para que el equipo se desplace con el fin brindar atención en terreno y realizar las gestiones de protección que sean necesarias, según corresponda.

La cobertura territorial del dispositivo considera a las comunas de Santiago, Estación Central, Independencia y Renca, lo que es indicado en el Convenio con la entidad ejecutora. La población objetivo son mujeres mayores de 18 años que denuncien situaciones de violencia de género en contexto de pareja (causas VIF), en el Centro de Medidas Cautelares de Santiago (CMC).

c) Plan de cuentas presupuestario.

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

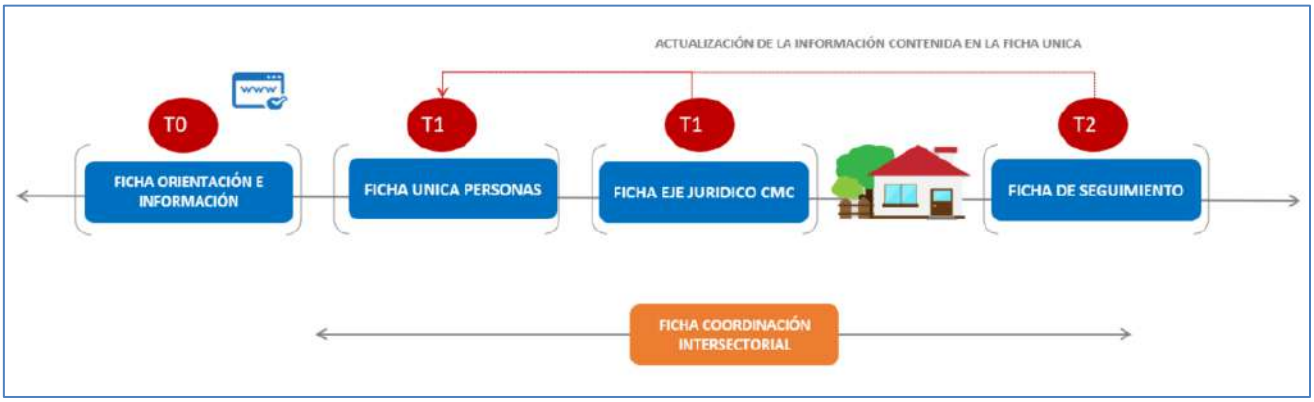
d) Registros de participantes (fichas específicas de programas).

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, el Centro de Representación Jurídica en Centro de Medidas Cautelares cuenta con Fichas de Registro vinculadas al proceso de intervención individual de las usuarias, contemplando variables de caracterización, indicadores relativos a los niveles de riesgo que vive o ha vivido la mujer e información referente a las causas judiciales tramitadas. Estos instrumentos específicos, y que se encuentran en el sistema SGP, son: Ficha de Orientación e Información, Ficha Única, Eje jurídico CMC, Ficha de Seguimiento y Ficha de Coordinación Intersectorial.

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.

Diagrama N° 6: Flujograma Proceso de Registro CMC



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2021.

La información asociada a cada instrumento de registro debe ser consignada en la plataforma informática del Sistema de Gestión de Programas (SGP) 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, cabe señalar que estos presentan una lógica deductiva y están diseñados para que el equipo profesional que realiza la intervención los complete a partir del relato de las usuarias, no debiendo ser respondido directamente por las mujeres. Esto entendiendo la complejidad de la problemática de la violencia y la necesidad de evitar prácticas que pudiesen resultar revictimizantes para las mujeres que se encuentran en proceso de intervención. Cabe señalar 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 suma importancia señalar que los instrumentos de registro de la Unidad VCM son de estricta confidencialidad, siendo tanto un deber ético como parte de las labores de las y los profesionales, el resguardar la privacidad de la información que se entrega en el contexto de un proceso de intervención. Esta información no puede ser difundida ni utilizada para otros fines.

En cuanto 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 personal y sensible, sólo para los fines para los que fue recolectada.

●Hacer presente a las personas que trabajan en el tratamiento de datos 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 específicas Centro de Representación Judicial en CMC

•Ficha de Orientación e Información

La Ficha de Orientación e Información es el primer instrumento a aplicar a las mujeres que se atienden en Centro de Representación Jurídica en Centro de Medidas Cautelares (CMC). Su objetivo es dar cuenta de las atenciones de orientación e información y acciones coordinación y derivación en VCM que se realizan por parte de las profesionales del dispositivo.

Este instrumento cuenta con una evaluación de riesgo acotada y preliminar, la cual permite despejar aquellos casos en los cuales existe un riesgo alto y/o vital, debiéndose activar todas las acciones necesarias para la protección de la mujer, independiente de si la usuaria es representada o no por una abogada/o SernamEG.

El registro de la Ficha de Orientación e Información en la plataforma SGP debe realizarse con la mayor prontitud posible respecto de la atención entregada por el dispositivo, no debiendo superar la actualización de la información en sistema 30 días corridos desde la fecha de consulta de la usuaria.

- **Ficha Única**

La Ficha Única corresponde a un instrumento único por mujer y transversal a los dispositivos VCM y Programas SernamEG. Esta contiene variables de identificación y sociodemográficas de las mujeres atendidas a nivel institucional.

En el caso de CMC, este instrumento debe aplicarse posteriormente a la etapa de Orientación e Información sólo a aquellas mujeres que decidieron continuar con el

proceso de intervención, debiendo realizarse el registro de la Ficha Única en la plataforma SGP dentro del mes en el cual ingresa la mujer a intervención en el dispositivo.

Este instrumento, al ser transversal a los Programas SernamEG, contempla al final de la ficha una sección de autorización para el 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.

•Eje Jurídico Centro de Medidas Cautelares:

El Eje Jurídico CMC responde a un instrumento cuyo objetivo es recoger la información referida a las causas jurídicas que mantiene la mujer en el Centro de Medidas Cautelares, en el contexto de la situación de violencia vivida, además de las acciones realizadas en esa materia por las abogadas/os del dispositivo. Esta información debe ser completada por las abogadas/os de los equipos en conjunto con la mujer posteriormente a su ingreso a atención jurídica.

El registro de la causa en la plataforma SGP, debe realizarse dentro del mes en el cual la usuaria ingresa a atención en CMC, debiendo actualizarse periódicamente durante el tiempo de intervención.

•Ficha de Seguimiento:

La Ficha de Seguimiento corresponde al instrumento respectivo a la fase de seguimiento posterior al término de la atención en el Centro de Representación Judicial en Centro de Medidas Cautelares, independiente de las condiciones en las cuales ésta se haya producido.

El objetivo de este instrumento es, en los casos que sea posible retomar contacto con la mujer, recoger información referente a la situación de riesgo en la cual se encuentra la mujer y sobre la continuidad de las acciones de derivación realizadas.

Si bien cada tipo de salida tiene asociada más de una acción de seguimiento, debe registrarse en el Sistema Informático sólo el seguimiento correspondiente a los 30 días desde el término de la intervención. Cabe señalar que las acciones de seguimiento que no corresponde registrar en el sistema informático, deben quedar consignadas en las carpetas físicas de las mujeres usuarias.

Tabla N°4: Plazos Seguimiento por tipo de salida de Centro de Representación Jurídica en Centro de Medidas Cautelares

TIEMPO DE EVALUACIÓN	REGISTRO SISTEMA INFORMÁTICO
A los 15 días	Carpeta física
Al primer mes (30 días)	✔

Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2021.

El registro de la Ficha de Seguimiento en la plataforma informática SGP, debe realizarse durante el mes en el cual se produce la evaluación de seguimiento.

- **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.
El registro de la Ficha de Coordinación Intersectorial en la plataforma SGP debe realizarse en conjunto con el registro del Eje Jurídico, debiendo actualizarse al momento del término de la intervención de la Mujer en CMC.

- **Carpetas físicas**

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

Cada carpeta deberá incluir como documentación mínima la copia de los instrumentos Ficha Única, Ficha de Orientación e Información, Eje Jurídico CMC y Ficha de Seguimiento completas, según corresponda a la fase de intervención en que se encuentra la mujer.

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 de la Dirección Regional de SernamEG al Equipo Ejecutor.

Las asesorías corresponden a un acompañamiento efectuado por el nivel regional realizado según el calendario y planificación de la retroalimentación técnica.

El contacto directo con el equipos que interviene, 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 y garantiza en todos los casos una atención digna y de calidad.

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

- Solicitar los informes de gestión de los dispositivos, en la periodicidad que señala el Convenio entre SernamEG y Ejecutor.
- Revisión del Cumplimiento de los objetivos del dispositivo.
- Análisis de los casos complejos.
- Reconocimiento de fortalezas y buenas prácticas en la intervención.
- El monitoreo periódico y seguimiento de los reportes del dispositivo y el registro de los datos, ya sea en formato planillas y/o sistema informático.
- Realizar revisión de los documentos e informes que elaboren los dispositivos que sean solicitados por nivel Central, como respuestas a OIRS, transparencias o por CIF.

- Monitoreo del estado de avance de los indicadores, resultados esperados y plan de mejora.
- Levantamiento de nudos críticos de la intervención del dispositivo.
- Coordinaciones y articulación intersectorial para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y estratégicas en materia de VCM a la población atendida.
- Asesorar a los equipos, respecto a los convenios intersectoriales y su operativización en lo local.
- 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 final del dispositivo.

Considerando en primer término lo antes expuesto, se plantean los siguientes requerimientos mínimos respecto de acciones de supervisión y asesoría técnica:

Se deben realizar 2 instancias de asesoría técnica y/o supervisión de carácter semestral, considerando:

- Al menos 1 visita en terreno en el trimestre para asesoría y supervisión. En caso de que no existan las condiciones sanitarias que permitan realizarlas de acuerdo a la situación comunal y cumplimiento de las medidas específicas para llevar a cabo reuniones presenciales de acuerdo a lo señalado por la autoridad sanitaria, la visita en terreno será reemplazada por una video llamada.

- Al menos 1 video llamada en el trimestre para asesoría y supervisión.

Para lo anterior, se deben generar los registros de las asesorías por parte de la DR de SernamEG.

f) Evaluación ejecutores.

Durante el primer y segundo semestre 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. El último día hábil del mes de mayo y durante la primera semana del mes de octubre la Dirección Regional de SernamEG tendrá plazo para enviar sus evaluaciones al nivel central.

g) Informe de gestión.

El Centro de Medidas Cautelares CMC anualmente debe presentar un Informe de Gestión Técnica del dispositivo. El objetivo del documento es señalar las acciones desarrolladas en el periodo de ejecución de acuerdo a líneas del modelo, identificando los logros y dificultades del proceso de implementación del modelo, así como aspectos destacados que permitan una visión y evaluación global del servicio.

Los plazos para la evaluación y entrega del Informe se encuentran sujetos a lo que estipule el Convenio con la entidad ejecutora.

Los términos de referencia para la elaboración del informe están sujetos al formato definido por SernamEG.

3. 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 en su reformulación Ex Ante, así como también corresponden a reportes comprometidos por glosa en la Ley de Presupuesto.

A continuación se presentan los indicadores específicos del Centro de Representación Jurídica en CMC:

Tabla N°5: Indicadores Programáticos Centro de Representación Jurídica en CMC

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	TEMPORALIDAD	CUMPLIMIENTO ESPERADO
Atención de Orientación e Información de Mujeres a través en Centro de Representación Jurídica CMC[18]	Número de mujeres que recibieron Orientación e Información en Centro de Representación Jurídica CMC en el	Trimestral, Semestral y Anual	No existe meta asociada al indicador.

[18] Parte de la cobertura reportada por glosa presupuestaria y en monitoreo MDSyF.

	año T		
Mujeres que ingresan a representación Jurídica en CMC durante el año t[19]	Número de mujeres que ingresan a representación Jurídica en CMC en el año t.	Trimestral, Semestral y Anual	No existe meta asociada al indicador.
Porcentaje Representación Jurídica a mujeres en el año t	Porcentaje de mujeres con Representación Jurídica en el año; respecto al total de mujeres atendidas en Centro de Medidas Cautelares en el año t.	Semestral y Anual	50,00%

Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2021.

[19] Parte de la cobertura reportada por glosa presupuestaria y en monitoreo MDSyF.

b. Monitoreo (SGP).

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

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

- **Unidad Nacional**

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

Asimismo, corresponderá a la Unidad Nacional, a través de las personas designadas para esta tarea, capacitar y apoyar a los equipos de dispositivos en la instalación del Sistema Informático y sus correspondientes registros de información.

- **Encargadas Regionales VCM:**

Es responsabilidad del nivel regional el monitoreo periódico y seguimiento de los reportes del dispositivo y el registro de los datos en el sistema informático SGP. Para ello se debe supervisar la actualización del registro en plataforma SGP y carpetas físicas de las mujeres atendidas a través del envío de una minuta trimestral

sobre el 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 (Ejecutor):**

Se espera de los equipos profesionales y técnicos de los dispositivos lo siguiente:

- 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.

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

a) Cuidado del Equipo Técnico

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

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

Lo anterior mediante las siguientes estrategias:

●Facilitar espacios de vaciamiento y descompresión cotidianos.
●Asegurar espacios de vaciamiento y descompresión estructurados.
●Compartir la responsabilidad de las decisiones riesgosas
●Establecimiento de relaciones de confianza en el equipo se trate del trabajo, como una instancia de celebración de cumpleaños, u otros.
●Estilos de liderazgo democráticos, ya que los estilos de liderazgos autoritarios y verticales aumentan la probabilidad de aparición de dinámicas de abuso y pérdida de resolución adecuada de conflictos.
●Fomentar la resolución no confrontacional de conflictos y diferencias.
●Registro y visualización de la traumatización de los equipos, informando de manera oportuna y clara de las dificultades a las jefaturas, para generar de parte de la

institución (SernamEG), espacios protegidos para la explicitación y resolución de los problemas surgidos al interior de los equipos.

●Apoyo de la Institucionalidad para formación continua, con actividades de formación y perfeccionamiento, para mejorar el clima laboral y para la Orientación para una planificación adecuada de los espacios de cuidado de equipos en los dispositivos.

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.

b) Cuidado profesional

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

Es importante definir o conceptualizar, como hipótesis explicativas en relación al malestar percibido y registrado, situándolo desde las explicaciones referidas al desgaste profesional y no tan solo a aspectos personales e individuales, surgiendo la necesidad de cuidarse para cuidar a otros.

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

Estrategias de Autocuidado individual

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

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

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

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

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

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