



FMM/PTU/LMG/MMF/AMS/MZS/CUY/JHC/DMR/CPG

**APRUEBA ORIENTACIONES TÉCNICAS 2026
DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN INICIAL DE LAS
VIOLENCIAS DE GÉNERO, DE LA UNIDAD
VIOLENCIAS DE GÉNERO DEL SERVICIO
NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE
GÉNERO.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00677/2025

SANTIAGO, lunes, 27 de octubre de 2025

VISTOS:

Ley N° 18.575, de Bases Generales de la Administración del Estado cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el Decreto con Fuerza de Ley N° 1 (Ley N° 19.653), de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; Ley N° 19.023, que crea el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género; Ley N° 19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; el Decreto Supremo N°55, de 17 de agosto de 2022, del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, cuya prórroga se encuentra en trámite; Resolución N° 36, de 2024, de la Contraloría General de la República, que fija Normas Sobre Exención del Trámite de Toma de Razón.

CONSIDERANDO:

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

2° Que el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género tiene por misión "Fortalecer el ejercicio pleno de derechos y la autonomía de la diversidad de mujeres, a través de la implementación y ejecución de Programas de Igualdad formal y sustantiva, considerando los enfoques de: género, territorial e interseccional".



3 ° Que, el Programa Atención Inicial de las Violencias de Género, se enmarca en las políticas públicas dirigidas a fortalecer la autonomía física de las mujeres en su diversidad y contribuye a uno de los objetivos estratégicos del SernamEG, el cual es promover el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias.

4° Que, las Orientaciones Técnicas que por este acto se aprueban, tienen por propósito entregar un marco general para la implementación del Programa por parte de las entidades ejecutoras, señalando los contenidos técnicos mínimos para su ejecución territorial.

5° Que, a través de memorándum N° 447, de 16 de septiembre de 2025, de la Directora Nacional, se autorizaron las Orientaciones Técnicas para el Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género, que regirán durante el año 2026.

6° Que, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley N° 19.023, del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, corresponde a la Directora Nacional, en el ejercicio de sus funciones, dictar el acto administrativo que apruebe dicho instrumentos.

7° Que, en base a las argumentaciones y disposiciones legales citadas, corresponde aprobar las siguientes Orientaciones Técnicas y sus anexos.

RESUELVO:

PRIMERO: APRUÉBENSE las Orientaciones Técnicas del Programa Atención Inicial de las Violencias de Género, año 2026, de la Unidad Violencias de Género del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, cuyo texto íntegro forma parte de la presente Resolución Exenta y se transcriben a continuación:



ORIENTACIONES TÉCNICAS 2026

PROGRAMA DE ATENCIÓN INICIAL DE LAS VIOLENCIAS DE GÉNERO

UNIDAD VIOLENCIAS DE GÉNERO

Elaborado por:

Jefatura de Unidad – Rocío Miranda Vargas

Coordinadora del Programa - Ana Belén Menares Salas

Profesionales Nivel Central Programa Atención Inicial de las Violencia de Género

Profesionales Regionales Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

SEPTIEMBRE 2025



Índice

PARTE 1: ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN DEL PROGRAMA	3
1. Fundamentos del Programa	3
2. Objetivos	4
3. Población	4
4. Componentes	5
5. Flujo de intervención (gráfico)	6
6. Descripción de cada etapa de intervención	7
7. Duración de la intervención y período de ejecución	15
8. Coberturas	15
9. Ajuste de coberturas de acuerdo a la realidad territorial	17
10. Irradiación	17
11. Gestión de Lista de Espera	18
12. Flujo de participación y definiciones	20
13. Infraestructura mínima requerida para la ejecución del Programa	24
14. Coordinación Intersectorial	25
15. Coordinación entre Programas de SernameG en el territorio	26
PARTE 2: GESTIÓN PROGRAMÁTICA	27
1. Instrumentos para la Gestión Programática	27
2. Reporte de la Gestión Programática (SGP)	29
3. Seguimiento y evaluación de la Ejecución Programática	31
4. Asesorías	33
5.1. Supervisiones	
5.2. Evaluación de Ejecutores	33
6. Cuidado de equipos	34
PARTE 3: FUNCIONES Y OBLIGACIONES EJECUTORES	35
1. Ejecutor	35
2. Contraparte técnica	36
3. Contraparte Financiera - Administrativa	36
4. Equipo técnico a cargo de la intervención	37
5. Perfiles de cargos y requisitos equipos técnicos	38
6. Proceso de postulación y selección	43
7. Término de contrato	44
PARTE 4: FUNCIONES Y OBLIGACIONES SERNAMEG	44
1. Directora Regional	44
2. Encargada o Encargado Regional de Gestión de Programas	44
3. Encargada o Encargado Regional Programa Atención Inicial de las Violencias de Género	45
4. Abogada/o Ley Integral de Violencias de Género	45
5. Encargada/o Regional de Administración y Finanzas	46
6. Abogada/o Regional	46
ANEXOS	47



PARTE 1: ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN DEL PROGRAMA

1. Fundamentos del Programa

A partir del 2024, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género implementa un nuevo modelo de atención desde la Unidad Programática en Violencias de Género, que amplía la oferta de atención, más allá de la violencia ejercida en contexto de pareja y expareja, para incluir otras formas de violencias de género, y se establecen criterios de ingreso centrado en la valoración del nivel de riesgo de las mujeres.

En este marco, comienza la ejecución del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género, el cual se enmarca en las políticas públicas dirigidas a fortalecer la autonomía física de las mujeres en su diversidad y contribuye a uno de los objetivos estratégicos del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, que busca promover el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias, a través de la ejecución de programas con enfoque de género, intersectorial e interseccional, relacionados con la prevención, protección, atención y reparación; asesorados y supervisados técnicamente por la Unidad en Violencia de Género.

Este nuevo modelo no solo responde a los desafíos detectados en la implementación de políticas públicas previas, sino que también se articula directamente con el mandato legal establecido en la Ley 21.675, publicada el 14 de junio de 2024, que "Estatuye medidas para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en razón de su género". Esta Ley constituye un marco jurídico vinculante para el Estado de Chile, que lo obliga a garantizar la prevención, protección, atención y reparación integral a las mujeres víctimas/sobrevivientes de violencias de género, especialmente cuando se encuentran en situaciones de vulnerabilidad o discriminaciones múltiples.

La Ley consagra principios rectores como la igualdad y no discriminación, centralidad en las víctimas, autonomía de las mujeres, universalidad y progresividad de los derechos humanos, los cuales orientan también la implementación del Programa de Atención Inicial. Asimismo, amplía la conceptualización de las violencias de género, reconociendo múltiples manifestaciones y factores de riesgo inminente que deben ser considerados por quienes ejercen la función pública.

En cuanto a la atención, protección y reparación, la Ley establece obligaciones concretas para los organismos del Estado, tales como: 1) Otorgar a las víctimas acceso a los servicios de salud física y mental. 2) Informar a las víctimas sobre la red de servicios estatales en violencias de género disponibles. 3) Registrar, realizar y dar seguimiento a las derivaciones entre los órganos del Estado y organizaciones externas que se ejecuten en un caso de violencias de género. 4) Asegurar el acceso a la información de las víctimas sobre sus derechos. 5) Adoptar medidas de seguridad y resguardo de las víctimas. 6) Asegurar el acceso a la justicia de las víctimas. 7) Proveer servicios y acompañamiento para la reparación física, psicológica y social de las víctimas y 8) Adoptar medidas para fortalecer la autonomía económica de las víctimas. Lo que releva la importancia de que las instituciones del Estado den una respuesta coordinada a las víctimas/sobrevivientes de violencias de género.

El Programa de Atención Inicial, se inscribe, por tanto, como una herramienta clave del Estado para el cumplimiento de este mandato legal, siendo su objetivo brindar orientación, información y acompañamiento inicial a mujeres que presentan niveles de riesgo inicial o medio, y que requieren una primera respuesta oportuna



Para efectos de este Programa, se define la violencia de género¹ (VG) como toda violencia basada en el género, que amenaza el derecho a la vida y a la libertad personal de la **diversidad de mujeres**² víctimas/sobrevivientes, con impacto en su integridad física, psíquica y sexual.

Considerando el contexto señalado, el presente documento tiene por propósito entregar las orientaciones técnicas generales para la implementación del Programa por parte de las entidades ejecutoras, señalando los contenidos técnicos mínimos para su ejecución territorial. Asimismo, el detalle de estos contenidos técnicos para la intervención, desglosado por componentes, seguirá guiado por un documento específico³ y complementario a estas Orientaciones Técnicas para el año (OO.TT) 2026 que delinearán la implementación de la intervención programática.

2. Objetivos

Objetivo general:

Contribuir a la disminución de los niveles de riesgo en la diversidad de mujeres víctimas/sobrevivientes de violencias de género.

Objetivos específicos:

- Otorgar orientación e información en una intervención breve que permita evaluar, y dar continuidad de atención mediante la derivación a otros dispositivos del Servicio o externos, a la diversidad de mujeres desde los 15 años víctimas/sobrevivientes por violencias de género.
- Entregar un acompañamiento integral a la diversidad de mujeres desde los 18 años víctimas/sobrevivientes de violencias de género.

3. Población

La población objetivo del programa está compuesta por la diversidad de mujeres víctimas/sobrevivientes de violencias de género, desde los 15 años en adelante. Sin diferencia alguna en función de su diversidad sexual, identidad de género, expresión de género, clase social, nivel socioeconómico, nacionalidad, etnia, discapacidad o cualquier otra condición susceptible de generar discriminación.

Las poblaciones beneficiadas son distintas de acuerdo a los componentes que forman parte del programa; para el componente 1: respuesta inicial integral, se atenderá a la diversidad de mujeres desde los 15 años en adelante, víctimas/sobrevivientes, que solicitan orientación e información en violencias de género; y para el componente 2: respuesta intermedia integral, desde los 18 años

¹ Ley 21.675. Artículo 5. Definición de violencia de género. Es violencia de género cualquier acción u omisión que cause muerte, daño o sufrimiento a la mujer en razón de su género, donde quiera que ocurra, ya sea en el ámbito público o privado; o una amenaza de ello. También será considerada violencia de género aquella ejercida contra niñas, niños y adolescentes, con el objeto de dañar a sus madres o cuidadoras.

² En adelante se utilizará el término diversidad de mujeres para referirse a las personas que se identifican como mujeres, sin distinción de sexo, expresión de género, orientación sexual, pertenencia a pueblo originario, religión u otra categoría identitaria. Dicha definición de la población objetivo, se integra en el formulario ex ante de los programas reformulados de atención en VG, y se basa en el concepto de identidad de género. Dado que las identidades son fluidas y ninguna definición puede abarcar a la diversidad de personas, se sugiere que en todos aquellos casos en que no exista claridad para determinar si las personas son parte de la población objetivo del programa, pueda ser analizado con el equipo regional.

³ Ver Anexo 8: Manual de Intervención Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género.



víctimas/sobrevivientes de violencias de género con evaluación de riesgo inicial y medio, que soliciten y accedan voluntariamente al acompañamiento psicosocial y jurídico.

Atención de adolescentes (15 a 17 años) en la fase de Orientación e Información

Cuando la persona consultante sea una adolescente menor de edad (15 a 17 años), la atención deberá realizarse bajo criterios reforzados de cuidado y protección, resguardando su integridad física, psicológica y emocional.

Para este grupo etario, se utilizará la misma Ficha de Orientación e Información, omitiendo la aplicación de la evaluación preliminar de riesgo y/o daño psicosocial. Esto implica registrar el motivo de consulta, los datos generales y de contacto, y entregar las orientaciones e informaciones pertinentes de manera adecuada a su edad.

En todo momento, se debe:

- Garantizar un espacio seguro, confidencial y adaptado a su nivel de desarrollo.
- Brindar información clara, comprensible y libre de tecnicismos.
- Coordinar, cuando corresponda, con las redes de protección pertinentes (por ejemplo, programas especializados en niñez y adolescencia).
- Registrar la información de forma completa en el instrumento correspondiente, asegurando su confidencialidad y resguardo.

En caso de develar una situación de mayor complejidad, esta deberá ser informada a los organismos competentes del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, respaldándose con el Consentimiento Informado para la Derivación (Anexo 4). Este instrumento autoriza a compartir información personal sobre el caso con el fin de gestionar la derivación y garantizar el acceso a la atención requerida.

La derivación programática y/o intersectorial deberá priorizar la protección integral de la adolescente y el acceso oportuno a las prestaciones necesarias, en concordancia con el marco legal vigente y los lineamientos técnicos del SernamEG.

4. Componentes

El flujo de intervención del programa contempla dos componentes ejecutados de forma consecutiva:

COMPONENTE 1 (C1): RESPUESTA INICIAL INTEGRAL

Objetivo del componente:

Otorgar orientación e información en una intervención breve que permita evaluar, y dar continuidad de atención mediante la derivación a otros dispositivos del Servicio o externos, a la diversidad de mujeres desde los 15 años víctimas/sobrevivientes por violencias de género. Este componente se ejecuta de forma remota a través del Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT) y del Sistema de Connotación Pública de la Región Metropolitana (SCP); y de forma presencial o remota en los Centros de las Mujeres (CDMs) a nivel país.



Descripción del bien o servicio:

En este componente, el bien o servicio provisto es la entrega de una primera acogida⁴ para casos de violencias de género, mediante orientación e información; contención emocional y orientación jurídica; la realización de la evaluación y gestión del riesgo, derivación y/o coordinación interinstitucional, y dependiendo de la necesidad o requerimiento de la mujer, se coordinará con otros servicios de respuesta frente a las violencias de género.

Para la orientación e información, debido a la naturaleza de la prestación, se entrega por orden de solicitud, a medida que la demanda se va presentando.

COMPONENTE 2 (C2): RESPUESTA INTERMEDIA INTEGRAL

Objetivo del componente:

Entregar acompañamiento psicosocial y jurídico con foco en el fortalecimiento de redes de apoyo, vinculación con la estructura de oportunidades, problematización de las violencias y acceso a la justicia.

Descripción del bien o servicio:

El servicio que entrega es; el acompañamiento psicosocial; acciones de representación legal en los casos que correspondan de violencias de género, con niveles de riesgo inicial y medio; acompañamiento socioeducativo mediante la activación de redes de apoyo, vinculación con la estructura de oportunidades y con la realización de talleres grupales.

Por lo anterior, consiste en un conjunto de acciones, tanto de representación legal⁵ en los casos que corresponda, como de un acompañamiento psicosocioeducativo; a través de modalidad de intervención grupal e individual. Comprende cinco etapas: ingreso, co-construcción del Plan de Intervención Individual (PII), intervención, egreso y seguimiento.

Está dirigido a la diversidad de mujeres desde los 18 años, víctimas/sobrevivientes de violencias de género con evaluación de riesgo, en niveles inicial y medio y daño psicosocial leve o moderado, que requieren o deciden voluntariamente consultar por la entrega del bien o servicio.

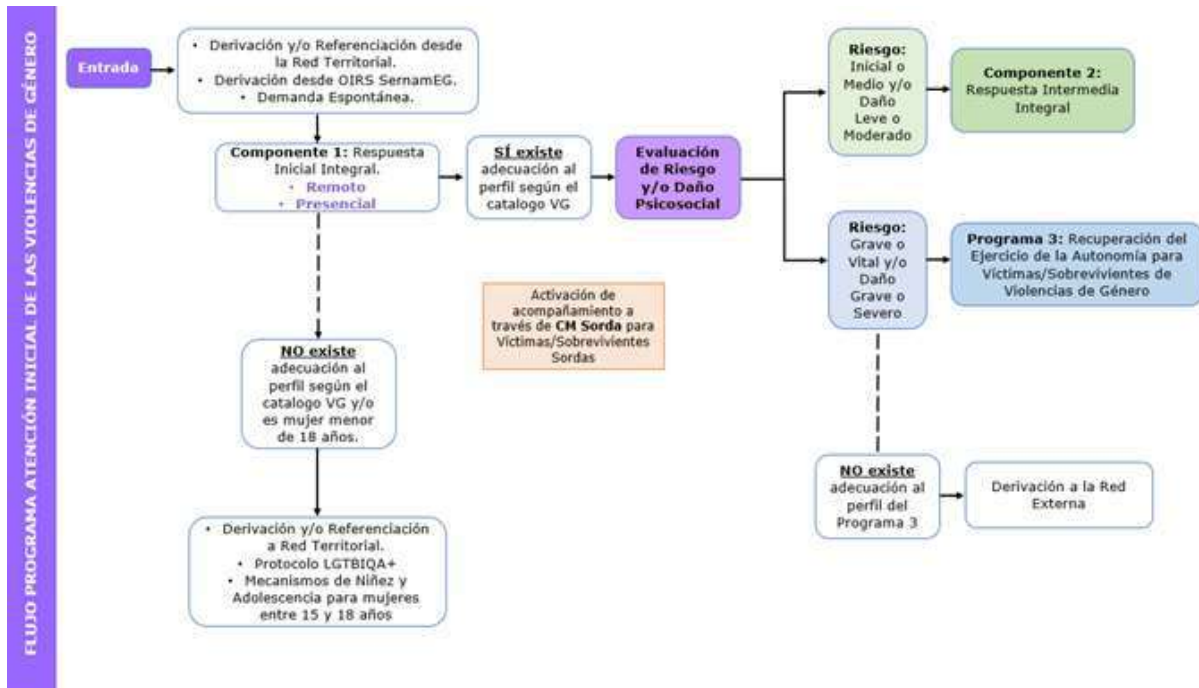
5. Flujo de intervención (gráfico)

Los componentes de este Programa ofrecen una intervención integral, ajustada a las necesidades particulares de cada participante. La entrega de prestaciones se realiza de forma flexible, considerando que no es requisito acceder a la totalidad de los servicios disponibles: si la diversidad de mujeres requiere únicamente acompañamiento psicológico, social o jurídico, se podrá brindar exclusivamente una de esas atenciones. El equipo profesional debe intentar disponibilizar todas las prestaciones posibles, priorizando siempre la pertinencia y voluntariedad de la participante. La atención puede ser presencial y/o remota, según las características del caso y las condiciones de acceso, conforme al siguiente flujo:

⁴ Esta prestación puede ser entregada por la/s encargada/s de orientación e información y/o por profesionales psicólogas/os, trabajadoras/es sociales, abogadas/os y, no necesariamente deben realizarse de manera conjunta. Si las atenciones se dan de manera conjunta, en dupla, triada o bien de manera individual por profesional, dependerá de la organización del equipo, de la cantidad de profesionales con los que se cuente, pero al mismo tiempo, procurando la optimización de los tiempos para una atención oportuna de las participantes.

⁵ La representación legal sólo se entrega en el componente de respuesta intermedia integral (C2) del Programa, ya que en el componente de respuesta inicial integral (C1) sólo procede la Orientación, Información o derivación del caso por parte de las/os abogadas/os, a la institución que resulte pertinente para la representación.

Diagrama N°1: Flujo del Programa Atención Inicial de las Violencias de Género



Fuente: Unidad VCM SernamEG. 2025.

6. Descripción de cada etapa de intervención

El flujo de intervención del Programa se organiza de manera consecutiva en sus dos componentes. El ingreso se realiza desde el componente 1: Respuesta Inicial Integral (C1) y, de acuerdo con la evaluación del caso y la voluntad de la mujer, puede derivarse posteriormente al componente 2: Respuesta Intermedia Integral (C2). El ingreso al componente 1, puede ser mediante demanda espontánea o a través de derivación/referenciación desde otras instituciones, la cual, debe ir acompañada de la **Ficha de derivación intersectorial** al Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género⁶.

En este mismo sentido, el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT) también forma parte del componente de respuesta inicial integral (C1), brindando orientación e información en violencias de género a través del fono 1455 y del servicio de WhatsApp. Estos servicios pueden derivar a la diversidad de mujeres directamente al componente 2 de respuesta intermedia integral, cuando corresponda, facilitando su acceso a la atención presencial o remota.

El SATT también comprende el servicio de llamadas salientes (outbound) a víctimas/sobrevivientes de VG, que brinda una atención especializada en violencia de género, mediante la realización de llamadas salientes, colaborando a los territorios, para prevenir y contener listas de espera, mediante la implementación de las siguientes estrategias: ESTRATEGIA 1, cuya vía de ingreso es el 1455 o WhatsApp y la ESTRATEGIA 2, cuya vía de ingreso es a través de CDMs. En ambas, la intervención en SATT considera que una vez evaluado el riesgo, se debe orientar e informar telefónicamente a la usuaria y gestionar el riesgo de ésta hasta la derivación, en caso de que corresponda, a los programas de atención de las VG de SernamEG o a la red inter institucional.

Adicionalmente, dentro del componente de respuesta inicial (C1), se encuentra el Sistema de Connotación Pública (SCP), ejecutado en modalidad piloto en la Región Metropolitana. Este sistema también otorga atención remota y está orientado a la diversidad de mujeres mayores de 18 años

⁶Ver Anexo 3 Ficha de derivación intersectorial al Programa de Atención Inicial.



víctimas de violencias de género, cuyo hecho de violencia haya sido difundido por la prensa, redes sociales, activación interna SernamEG, derivación de dispositivos programáticos SernamEG o cualquier institución perteneciente al Circuito Intersectorial de Femicidios (CIF).

El objetivo del Sistema de Connotación Pública (SCP) es brindar una primera acogida, evaluar riesgo, derivar y hacer seguimiento a los casos alertados por el Circuito Intersectorial de Femicidio y de los casos de violencias de género que tomen conocimiento mediante los diversos medios. En este sentido, cumple las orientaciones del componente de respuesta inicial integral (C1), pero suele activarse ante casos de riesgo grave y vital como femicidios (en cualquiera de sus grados) y casos de connotación pública, actuando de manera rápida y pertinente, generalmente en un periodo de 24 horas desde que se toma conocimiento de los hechos de violencia.

El SCP puede derivar, directamente al programa de Atención Inicial de la Violencias de Género, componente de respuesta intermedia (C2) o al Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía para Víctimas y Sobrevivientes de Violencias de Género, según corresponda, aplicando previamente la Ficha de Orientación e Información (FOI).

Asimismo, el componente de respuesta intermedia integral (C2) puede recibir directamente derivaciones desde instituciones que apliquen la Pauta Unificada Inicial de Riesgo (PUIR), con el objetivo de prevenir la victimización secundaria. Cuando la diversidad de mujeres ya presenta una valoración de riesgo validada por la región y/o el territorio, y de ser ésta de nivel inicial o medio, podría ingresar directamente a este componente de atención. En los casos en que no se cuente con una PUIR aplicada o validada, la derivación deberá canalizarse a través del Componente 1, que se encargará de realizar la evaluación de riesgo y/o daño, definiendo el curso de atención.

Cada componente se implementa a través de fases que se describen a continuación:

COMPONENTE 1: RESPUESTA INICIAL INTEGRAL

• Fase 1: Orientación – Evaluación

1. Realizar primera acogida, contención emocional y levantamiento de necesidades focalizadas en los potenciales factores de riesgo social: La primera acogida debe ser receptiva, garantizando confidencialidad y un espacio seguro para que la persona pueda expresar su situación y recuperar estabilidad emocional. En esta fase se identifican factores de riesgo social y los motivos de consulta explícitos.

2. Evaluación preliminar de riesgo, orientar e informar a la persona consultante respecto de las violencias de género, sus manifestaciones, y los procesos judiciales y de denuncia disponibles, cuando corresponda. Una vez entregadas estas prestaciones, se procede al egreso del Componente 1⁷ en aquellos casos donde no se identifiquen factores de riesgo y/o daños asociados a violencia de género.

Cuando la consulta no está vinculada a situaciones de violencia de género, el equipo debe orientar a la persona de forma clara y respetuosa, derivándola hacia instituciones más pertinentes para su requerimiento. Esta orientación culmina con el egreso del componente, ya que la situación no se ajusta al perfil de atención del programa.

⁷ Egreso por Cierre de atención sin derivación: Corresponde este tipo de egreso del componente cuando la participante recibe la orientación e información, y su perfil no se adecua para una derivación (interna o externa) o cuando decide voluntariamente no ser derivada.



Para casos de víctimas/sobrevivientes se debe entregar información accesible sobre derechos, rutas de acción y servicios disponibles. Aunque las necesidades pueden ser múltiples, la atención debe centrarse en identificar factores de riesgo social y situaciones que afecten la autonomía física⁸, activando las prestaciones psicosociales y/o jurídicas necesarias para resguardar la seguridad y bienestar de la participante.

La evaluación preliminar del nivel de riesgo y/o daño psicosocial, contenida en la Ficha de Orientación e Información (FOI)⁹, que puede identificar niveles de riesgo inicial, medio, grave o vital. Ante la presencia de factores que impliquen un riesgo grave o vital para la integridad física o psíquica de la participante, se deben adoptar medidas inmediatas como la activación o ampliación del Servicio de Atención Prioritaria en llamadas por VG (ex BDE), gestionado por el SATT (fono 1455). También se deben considerar otras acciones como la solicitud o renovación de medidas cautelares y el fortalecimiento del plan de seguridad.

Si se gestiona el ingreso de la usuaria al Programa de Recuperación, se debe informar a SATT para mantener la trazabilidad del caso, garantizar la continuidad de la atención en el componente correspondiente y asegurar la emisión de los reportes de seguimiento hacia el nuevo dispositivo.

Flujo de Articulación con el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT)

El Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT) forma parte del Componente 1 de Respuesta Inicial Integral del Programa de Atención Inicial, operando bajo el mismo modelo de intervención que los Centros de las Mujeres.

Lo anterior, se realiza mediante la atención telefónica a través del Fono 1455 o bien telemática por medio del WhatsApp de SernamEG, que orienta e informa en violencia de género, consolidándose así, como una prestación de carácter gratuita, confidencial y con cobertura a nivel nacional, para quienes se comunican por estos medios.

En este marco, las mujeres que ingresan por estos canales, reciben una primera acogida, que incluye contención emocional, evaluación preliminar de riesgo y la aplicación de la Ficha de Orientación e Información (FOI). Posteriormente, y en función de los resultados de esta evaluación que puede durar hasta dos meses y de la voluntad de la mujer en continuar con la intervención, se realiza la derivación correspondiente hacia el componente de respuesta intermedia (C2) o al Programa de Recuperación u otras redes, asegurando la continuidad del proceso interventivo.

Las características de estos servicios, permiten ampliar el acceso a mujeres que, por su contexto, edad o ubicación geográfica, puedan enfrentar barreras para acudir a un dispositivo presencial, facilitando el contacto y la orientación a través de medios digitales.

El SATT incorpora el Servicio de Atención Prioritaria (ex BDE), que colabora en la gestión del riesgo que se debe realizar en este componente, entregando una respuesta especializada y preferente a mujeres en situación de riesgo grave o vital que ya se encuentran en atención en los Centros de las Mujeres. De manera adicional, el Servicio incorpora llamadas salientes, utilizadas para realizar seguimiento a casos en proceso, gestionar derivaciones y dar respuesta a mujeres en lista de espera, asegurando la continuidad de la atención, siempre incorporando en sus actuaciones el modelo de atención del componente de respuesta inicial del cual SATT es parte.

⁸CEPAL: "La autonomía física se refiere a la capacidad de las mujeres, las adolescentes y las niñas en su diversidad, de vivir una vida libre de discriminación, prácticas nocivas y violencias y ejercer sus derechos sexuales y derechos reproductivos en condiciones adecuadas para ello". Disponible en: <https://oiq.cepal.org/es/autonomias/autonomia-fisica>.

⁹La Ficha de Orientación e Información (FOI), es implementada en el componente 1, tanto en SATT, SCP, como en Centros de las Mujeres.



Este conjunto de prestaciones permite ampliar las vías de ingreso al programa, facilitar la respuesta oportuna y fortalecer el trabajo coordinado con los equipos territoriales, resguardando siempre la confidencialidad, seguridad y bienestar de las participantes.

En los casos en los que se haya realizado la evaluación preliminar contenida en la Ficha de Orientación e Información (FOI), y determinado el nivel de riesgo, se procede a la derivación programática correspondiente:

Cuando se identifica un riesgo inicial o medio, y la mujer manifiesta voluntad para continuar, se deriva al Componente 2, pudiendo complementarse con coordinación con redes internas o externas.

En casos de riesgo grave o vital, o daño severo, se debe gestionar una derivación asistida al Programa de Recuperación, priorizando acciones inmediatas para contener el riesgo.

En todos los casos, la decisión debe basarse en el análisis técnico, la voluntad de la participante y el cumplimiento de los criterios de perfil definidos.

- **Fase 2: Derivación**

1. Derivación al Segundo Componente, otros Programas del Servicio, o red exterior, dependiendo de las demandas, riesgo y/o daño.

2. Coordinación con redes de la víctima/sobreviviente, y/o institucionales (Carabineros, PDI, SAMU u otras), coordinando su protección para la disminución del riesgo.

La derivación programática y/o intersectorial puede realizarse al Componente 2 (Respuesta Intermedia Integral), a otros programas del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, o bien a redes externas, de acuerdo con las necesidades identificadas y el nivel de riesgo y/o daño evaluado.

Se deberá coordinar, cuando corresponda, con redes personales y/o institucionales (Carabineros, PDI, SAMU, entre otros), con el fin de contribuir a la protección de la mujer y la disminución del riesgo.

En todos los casos, se debe informar a la usuaria sobre las acciones de atención y derivación propuestas, entregando un formato de consentimiento informado que respalde dicha decisión. Si la mujer decide no continuar con la derivación, deberá firmar el Instrumento de Rechazo de Prestaciones, con el fin de dejar constancia formal de su decisión y resguardar el proceso de atención.

Cuando el rechazo ocurra durante el desarrollo de un proceso de atención en el Programa, el equipo profesional deberá indagar las razones que motivan dicha decisión, con el propósito de orientar, despejar dudas y evaluar alternativas que permitan mantener el acceso a apoyo psicosocial y/o jurídico, en caso de que la mujer lo requiera en el futuro. Este procedimiento busca respetar la autonomía de la mujer, asegurando al mismo tiempo que cuente con la información necesaria para tomar una decisión libre, informada y consciente.

En cuanto a los casos derivados al Programa de Recuperación, se espera que la derivación se realice de manera asistida, incluyendo el traspaso de antecedentes sobre las acciones de gestión de riesgo realizadas durante la permanencia de la mujer en el componente de respuesta inicial (C1).



Casos de adolescentes

Si la mujer víctima/sobreviviente es mayor de 15 años y menor de 18, se deberá coordinar la derivación con los servicios e instituciones competentes en la atención a adolescentes víctimas de violencia de género, según la pertinencia del caso. En el proceso de primera acogida, orientación e información (aplicación de FOI), no debe realizarse la evaluación de riesgo a mujeres menores de 18 años, cumpliéndose el objetivo de orientar e informar

Egreso tras derivación

Una vez gestionada la fase de derivación, se procede al egreso del caso desde el Componente de respuesta inicial (C1). Los tipos de egreso se detallan en el punto 12: Flujo de participación y definiciones¹⁰.

- **Fase 3: Seguimiento**

Durante el proceso de derivación se realizan intervenciones de seguimiento, otorgando contención e indagando en su estado actual respecto al riesgo identificado y gestionado durante el paso por este componente, teniendo en consideración para ello, la información contenida en la Ficha de Orientación e Información y nuevas evaluaciones de riesgo si es oportuno, considerando la efectividad de las medidas de protección entregadas.

La derivación asistida, constituye una forma de egreso del componente 1, y se espera que contemple posteriormente, un seguimiento a los 15 días, para conocer el estado de la mujer -mediante una indagación que apunte al riesgo determinado en su egreso, sin aplicación de pauta de riesgo nuevamente-, y si fue contactada, efectivamente, para ingresar a la institución derivada. Si el contacto es exitoso, se da por finalizado el seguimiento. De lo contrario, se espera que se pueda reiterar o insistir en el contacto por parte de la institución a la que se deriva, y realizar un segundo seguimiento dentro de los 15 días siguientes.

Por todo lo expuesto las acciones de las 3 Fases, están orientadas al aumento de factores protectores para la diversidad de mujeres, con la consecuente disminución del riesgo que las afecta.

¹⁰ Ver página 19, Punto 12. Flujo de participación y definiciones.

Tabla N° 1: Resumen tópicos del componente y acciones prioritarias

	Tópicos	Acciones prioritarias
Componente 1: Respuesta Inicial Integral	Primera Acogida y levantamiento de potenciales factores de riesgo social	<ul style="list-style-type: none"> • Escucha activa y contención emocional. • Motivo de consulta. • Identificar potenciales factores de riesgo social. • Reducir estrés y ansiedad inicial • Gestionar el riesgo.
	Orientación e Información	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación en violencias de género, tipos y manifestaciones. • Derechos de las víctimas y proceso de denuncia. • Orientación psicológica, social y ámbito jurídico. • Facilitar redes de apoyo, personal y comunitarias. • Gestionar el riesgo.
	Evaluación preliminar de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el riesgo o identificar factores junto a la mujer sobre el aumento de probabilidad de violencia. • Considerar en la evaluación de riesgo los factores asociados al daño psicosocial. • Gestionar el riesgo.
	Plan Preventivo y/o de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar rutina y posibles modificaciones para seguridad y protección. • Identificar eventuales amenazas. • Visualizar alternativas en caso de emergencia. • Acompañar la construcción del plan. • Gestionar el riesgo.
	Derivación asistida o Referenciación	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar el acceso de la persona a servicios especializados que permitan el fortalecimiento de las redes de apoyo comunitarias e institucionales. • Garantizar la continuidad de la atención. • Favorecer el bienestar integral de la persona consultante. • Gestionar el riesgo.
	Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • A los 15 días realizar seguimiento luego de la derivación asistida. • A los 30 días, en caso de que el seguimiento 1 no fuera exitoso. • Gestionar el riesgo.

Fuente: Unidad VCM SernamEG. 2025.

COMPONENTE 2: RESPUESTA INTERMEDIA INTEGRAL

• Fase 1: Proceso de Intervención Individual

1. Ingreso al Componente 2: El ingreso a este componente se realiza por diferentes vías, una de ellas es a través del Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT). También pueden ingresar mujeres derivadas desde redes internas (otros programas de SernamEG) o externas (salud, justicia, policías, entre otras), siempre que la derivación incluya una evaluación de riesgo mediante la Pauta Unificada Inicial de Riesgo (PUIR), y ésta indique un nivel de riesgo inicial o medio, correspondiente al perfil de atención de este componente.



El ingreso contempla la realización de una entrevista inicial, cuyo propósito es:

- Confirmar la voluntad de participación en el programa.
- Realizar un encuadre del proceso de acompañamiento, incluyendo el tiempo estimado de permanencia.
- Explorar y revisar conjuntamente las expectativas en función del motivo de consulta.

La atención se puede desarrollar de forma presencial y/o remota, de acuerdo con la pertinencia técnica y la situación particular de cada caso.

2. Co - construcción del Plan de Intervención Individual (PII): Con cada una de las mujeres que ingresan a este componente, se desarrolla un Plan de Intervención Individual (PII), construido de manera participativa. Comprende la intervención de apoyo psicosocial y jurídico que aborda los siguientes ejes: riesgo, violencias, aumento de conciencia de riesgo, densificación de redes de apoyo, mayor capacidad de problematizar la violencia vivida, y presencia de factores protectores, entre otros.

3. Intervención psicosocial y/o jurídica: La intervención psicosocial y/o jurídica se desarrollará en función de lo establecido en el Plan de Intervención Individual (PII), construido de manera conjunta con cada mujer, considerando sus necesidades, nivel de riesgo, contexto y trayectoria personal.

El proceso de acompañamiento deberá incluir intervenciones individuales, grupales o ambas, siendo estas igualmente válidas y relevantes en el marco del modelo de atención del Programa. La elección de una u otra forma de intervención no afectará ni limitará su acceso al programa ni a las prestaciones disponibles.

Las **sesiones individuales** permiten el abordaje confidencial de experiencias específicas, favoreciendo la identificación de riesgos, el fortalecimiento de las autonomías, el ejercicio de derechos y el desarrollo de estrategias personalizadas de afrontamiento. Por su parte, las **intervenciones grupales** constituyen espacios significativos de construcción colectiva, en los que las mujeres pueden reconocerse en experiencias compartidas, fortalecer redes de apoyo, resignificar sus trayectorias y desarrollar herramientas psicoeducativas que favorezcan su reparación y autonomía.

Cuando sea pertinente, el equipo podrá gestionar coordinaciones con otras instituciones públicas o privadas, para facilitar el acceso a atenciones especializadas que no estén dentro del alcance del programa, como salud mental, consumo problemático de sustancias u otras situaciones que requieren intervenciones complementarias. Estas acciones pueden desarrollarse de forma simultánea a las que entrega el Programa de Atención Inicial.

4. Egreso: El PII está orientado a la disminución del riesgo, por lo que, para el egreso se evalúa el efecto de las acciones realizadas que apuntan a la disminución del riesgo de la diversidad de mujeres, produciéndose el egreso mediante el cumplimiento de los objetivos propuestos y acciones por área, el riesgo ha disminuido; correspondiendo esta etapa al término del proceso de intervención psicosociojurídico del componente 2: respuesta intermedia integral. No obstante, en cuanto al ámbito jurídico, si bien puede egresar del proceso, debido al cumplimiento de los objetivos y disminución del riesgo, es posible continuar en seguimiento para el cierre jurídico, toda vez que existan causas que aún se mantengan vigentes.

Las mujeres podrán manifestar voluntariamente su decisión de desertar del programa en cualquier momento del plan de intervención individual, lo que se categoriza como un egreso no favorable si el plan de intervención ya había iniciado.

Se describen las categorías de egreso y cumplimiento del Plan de Intervención Individual en el punto 12: Flujo de participación y definiciones¹¹.

- **Fase 2: Seguimiento**

1. Una vez finalizada la intervención de acompañamiento sistemático, corresponde realizar acciones de contactos telefónicos o presenciales, tanto para egresos favorables, no favorables y administrativos, con la finalidad de evaluar el riesgo, -mediante una indagación que apunte al riesgo determinado en su egreso, sin aplicación de pauta de riesgo nuevamente-, a fin de determinar la necesidad de reingreso al programa, en cualquiera de sus componentes, dependiendo de dicha valoración; para lo cual el equipo debe seguir los plazos que orientan cada categoría de egreso, y se deben consignar los resultados de las gestiones de contacto.

De acuerdo a las categorías de egreso producidas, los plazos de seguimiento que deben realizarse son los siguientes:

Tabla N°2. Plazos de seguimiento según egreso.

Categoría de egreso		Plazo de seguimiento
Egreso favorable		A los 30 días a partir del egreso del componente 2.
Egreso no favorable		1. A los 15 días del egreso. 2. A los 30 días (a los 15 días posterior al primer seguimiento).
Egreso administrativo	por Deserción	A los 15 días del egreso administrativo.
	por Interrupción	A los 15 días del egreso administrativo.
	por Traslado	A los 7 días del egreso administrativo. Se debe realizar seguimiento con el equipo del Programa al que se traslada.

Fuente: Unidad VCM SernamEG. 2025.

En el ámbito jurídico, pueden producirse egresos del Programa que no impliquen el cierre de la representación judicial, ya que el patrocinio legal se mantiene vigente mientras la causa no haya sido concluida o no se haya revocado expresamente el poder por parte de la representada.

Por esta razón, aun cuando una usuaria haya egresado de la intervención programática, es necesario mantener un seguimiento permanente de la causa judicial patrocinada. El egreso del Programa no implica, en ningún caso, el término del proceso legal, el cual se extenderá hasta su resolución definitiva —incluida la etapa recursiva— o hasta que se produzca la revocación del patrocinio. En consecuencia, deberá mantenerse el contacto con la representada y realizar todas las gestiones jurídicas necesarias hasta el cierre formal de la causa, debiendo realizarse, entonces, el respectivo seguimiento jurídico¹².

¹¹ Ver página 19, Punto 12. Flujo de participación y definiciones.

¹² Lineamientos para la Atención y Representación jurídica de los Programas de la Unidad de Violencia Contra las Mujeres (VCM). Página 27.



Etapas de seguimiento jurídico¹³: Una vez egresada la usuaria y existiendo un proceso judicial pendiente con patrocinio vigente, se deberá continuar con la representación y prestaciones correspondientes, lo que para efectos del Programa se denominará: "Etapas de Seguimiento Jurídico". Esta etapa implica que las gestiones que se realicen en el ámbito jurídico, deben ir acompañadas de la comunicación permanente con la representada, en aras de mantenerla informada respecto del proceso y las acciones que se susciten. Entre éstas, se pueden mencionar las siguientes: revisión permanente de las causas a través del estado diario en la Oficina Judicial Virtual, y en particular, respecto de aquellas notificaciones que se realicen por correo electrónico a la parte patrocinante; así como también la revisión de respuestas de oficios, pericias pendientes, incidentes, alegatos, y citación a audiencias. Se solicita especial consideración con las audiencias de supervisión judicial respecto de las causas donde se haya determinado la suspensión condicional de la dictación de la sentencia.

En la eventualidad de que la causa no presente movimiento alguno en un período de 30 días, se deberá tomar contacto con la mujer con la finalidad de informar aquello, promoviendo que la participante cuente con información hasta el fin del proceso.

7. Duración de la intervención y período de ejecución

• Duración de la ejecución del componente de respuesta inicial integral (C1):

Se ha definido que el proceso del componente 1, es de carácter breve, teniendo una duración máxima de 2 meses para la prestación o entrega de servicios, a la diversidad de mujeres que puede acceder a él, las veces que estime necesario durante el año.

• Duración de la ejecución del componente de respuesta intermedia integral (C2):

Se ha definido para la atención e intervención psicosocial y/o jurídica del componente 2, una duración estimada de hasta 6 meses, pudiendo extenderse la atención jurídica.

8. Coberturas

Cobertura: Se refiere a la cantidad total de personas efectivamente atendidas por el Programa en un período determinado (mensual, trimestral, anual, etc.). Incluye a quienes ingresan por primera vez y a quienes continúan un proceso de intervención vigente, aunque hayan ingresado en períodos anteriores. Esta cifra no representa la cantidad de solicitudes o demandas, sino exclusivamente aquellas atenciones efectivas realizadas por el equipo profesional.

Para efectos de planificación y control, se establece una **proyección de cobertura de atención** para cada Centro, orientada a resguardar la calidad de la intervención y prevenir la sobredemanda con los equipos. Esta proyección estima cuántas personas es razonable atender según los recursos humanos disponibles y las características del modelo de intervención, diferenciadas las prestaciones que se entregan entre el componente de respuesta inicial (C1) y el componente de respuesta intermedia (C2).

- **Proyección de Cobertura de Atención:** Corresponde a una estimación del número total de personas que cada Centro podría atender en un período determinado, considerando el tiempo estimado de intervención por componente, el número de profesionales disponibles y las prestaciones de acuerdo al modelo de intervención (individuales, grupales, jurídicas, etc.).
- **Capacidad de Atención:** Se entiende como la cantidad máxima de procesos de atención que el equipo puede sostener simultáneamente de forma efectiva, diferenciando entre el componente de respuesta inicial (C1) y el componente de respuesta intermedia (C2). Esta

¹³ Es función de las/os abogadas/os de la Ley Integral velar por el cumplimiento de los estándares técnicos para la representación judicial.



capacidad puede verse afectada por factores contingentes (como licencias médicas, rotación de personal o cambios en la dotación), y tiene un impacto directo en la posibilidad real de cumplir con la cobertura proyectada.

Para el componente 1 Respuesta Inicial Integral, el cálculo de la proyección de la capacidad de atención mensual, considera que un/a profesional destina en promedio 5 horas diarias de atención directa y que el modelo contempla una duración de hasta dos meses por persona atendida para este componente.

Se entenderá como hora de atención en orientación en violencias de género una sesión individual de 45 minutos más el tiempo destinado para el trabajo administrativo. Se espera que en esta atención se realicen las acciones descritas para el componente. Lo anterior corresponde a un tiempo promedio, por lo que, no se excluye que puedan existir atenciones más breves, dependiendo de los requerimientos específicos de la atención, así como, agendar otras sesiones dentro del plazo para la ejecución del componente, para profundizar y completar el proceso de orientación e información.

Para proyectar la capacidad de atención en este componente, se contempla que la diversidad de mujeres que son derivadas y/o consultan por demanda espontánea deben ser atendidas de forma inmediata para una primera sesión de acogida, orientación e información¹⁴.

Para el componente 2 Respuesta Intermedia Integral, el cálculo de la proyección de cobertura según la capacidad de atención mensual, considera que una profesional destina en promedio 20 horas semanales de atención individual y 5 horas de atención grupal para las horas de psicóloga/o y trabajador/a social, y 20 horas semanales de atención para las horas de abogada/o¹⁵. Este resultado se relaciona con las atenciones que debe recibir cada persona de acuerdo al modelo de intervención por ex-ante, que implica una duración de hasta 6 meses con una frecuencia de atención quincenal. Estas atenciones pueden ser grupales y/o individuales.

Para este componente, se entenderá como hora de atención una sesión individual de 45 minutos más el tiempo destinado para trabajo administrativo. Una sesión grupal contempla hasta 2 horas efectivas de trabajo grupal con las usuarias, y hasta 1 hora para preparar dicho espacio.

Dado que existen múltiples variables que pueden influir en la ejecución de la intervención — como una mayor o menor demanda de atención, variaciones en los tiempos de egreso, o diferencias en la adherencia de las participantes al proceso—, se establece un rango de flexibilidad para la cobertura de atención. Este rango puede fluctuar en torno a la proyección inicial, permitiéndose una variación de hasta un 20% por sobre o por debajo de dicha estimación, es decir, entre un 80% como límite inferior y un 120% como límite superior.

Atenciones en terreno:

En aquellos dispositivos que, por condiciones territoriales, deban trasladarse regularmente a terreno para la atención de mujeres —ya sea en zonas rurales, aisladas o con dificultades de acceso—, la estimación de la capacidad de atención no podrá calcularse exclusivamente sobre la base de 5 horas diarias (C1) o 20 horas semanales (C2) de atención directa. En estos casos, deberá considerarse el

¹⁴ Cabe señalar que la primera acogida, orientación e información debe ser entregada a quien lo requiera de forma inmediata. En caso contrario, si el Centro presenta lista de espera para realizar orientación e información, el ejecutor debe informar mediante Oficio, a la brevedad, a la Dirección Regional correspondiente e iniciar en conjunto un plan de contingencia y/o mejora.

¹⁵ Se entiende que el excedente de horas está destinado a trabajo administrativo (registro de la intervención), a la representación activa (asistencia a audiencias, seguimiento de las causas, redacción de escritos, etc) y a una reunión técnica semanal.



tiempo efectivo disponible para la atención, descontando las horas destinadas a los traslados y a la instalación de los espacios de atención, de modo que la proyección de cobertura refleje de manera más realista la capacidad operativa del equipo.

9. Ajuste de coberturas de acuerdo a la realidad territorial

En complemento a lo expuesto en el apartado anterior, se incorpora también la posibilidad de realizar un ajuste a la cobertura por condiciones territoriales específicas. En particular, se considera el criterio de dispersión geográfica como un elemento que puede afectar significativamente la capacidad de atención, especialmente en aquellos CDMs que deben implementar planes de atención móviles o destinar parte de la jornada laboral de sus profesionales al traslado hacia zonas aisladas. Esta condición implica una reducción del tiempo disponible para realizar atenciones efectivas.

10. Irradiación

La propagación o difusión territorial es un elemento a considerar en el desarrollo de los programas, toda vez que la ubicación del mismo, en cualquiera de sus componentes, no necesariamente corresponde al domicilio de las participantes. Es por lo anterior que, la o las comunas de cobertura del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género en cualquiera de sus componentes-deberán ser indicadas en el respectivo convenio con la entidad ejecutora. Con lo anterior, corresponderá otorgar atención a la diversidad de mujeres de la cobertura comprometida.

Se deberá asegurar, además, que se consideren para el equipo profesional, las condiciones y recursos necesarios, para realizar las intervenciones que se requieran fuera de la comuna donde se encuentre domiciliado el programa. Ello, requerirá que el ejecutor establezca acuerdos con los municipios u otras entidades que se vean beneficiadas con la cobertura del programa en sus territorios, y que aseguren el adecuado funcionamiento del mismo, para las mujeres que participan de la intervención y los equipos profesionales que ejecutan el programa, como por ejemplo, firma de cartas de compromiso que señalen los aportes que entregarán (se debe indicar que se facilitarán los adecuados espacios físicos para la atención de las participantes, se contará con acceso a internet y herramientas tecnológicas, accesibilidad universal, compensación de movilización o su otorgamiento, infraestructura necesaria, seguros, etcétera).

En aquellos casos en que por convenio se identifica más de una comuna de cobertura del programa, se deberá acreditar mediante firma de un acuerdo de colaboración y/o convenio del ejecutor con la comuna de la municipalidad irradiada, identificando los acuerdos técnicos, administrativos y financieros que ello implique, con el detalle del aporte (directo o valorizado) que aseguren la atención de calidad y que posibiliten la inserción del programa en ese territorio.

Dicha cobertura deberá ser sancionada y aprobada entre las respectivas Direcciones Regionales y el ejecutor.

11. Gestión de Lista de Espera

La formación de listas de espera es un fenómeno común que ocurre siempre que la demanda efectiva de un servicio excede a la oferta efectiva. A continuación, se definen dos conceptos relevantes a considerar para la gestión de la lista de espera:

- **Lista de Espera:**

La lista de espera se configura como el mecanismo que permite abordar y gestionar la sobredemanda. En ese sentido, la lista de espera se activará para cualquier solicitud de atención del Componente de respuesta intermedia (C2) que, al momento de su registro, no pueda ser programada para los próximos 30 días. Este mecanismo permitirá gestionar de manera eficiente la alta demanda de atención. En otras palabras, si una usuaria solicita atención del Componente de respuesta



intermedia (C2) y no hay disponibilidad dentro del plazo señalado, su solicitud se incorporará a la lista de espera.

- **Sobredemanda:**

Corresponde a los casos derivados hacia el componente de respuesta intermedia (C2) del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género, para los cuales no se cuenta con posibilidad de agendar una hora de atención en el transcurso de 30 días. Es decir, si al momento de la solicitud de ingreso, el plazo de espera para recibir una atención concreta excede los 30 días, es considerada una sobredemanda e ingresaría a lista de espera para asignación de hora de atención.

Para analizar la lista de espera y contribuir a gestionar su movilidad, se debe considerar:

- Volumen de la Lista de espera: Refiere al total de la diversidad de mujeres víctimas/sobrevivientes de violencias de género que esperan ser atendidas componente de respuesta intermedia (C2).
- Ingreso efectivo: Corresponde al ingreso a atención en el Programa de Atención Inicial, determinado por la realización de al menos una atención, ya sea psicosocial y/o legal. Por lo tanto, el registro de ingresos considera por defecto que se ha producido una atención de la que se da cuenta en el registro de atenciones.
- Tiempo de espera: Corresponde al tiempo que demora en concretarse el ingreso efectivo al componente de respuesta intermedia (C2) del programa.
- Gestión de la Lista de Espera.

La responsabilidad de la gestión de la lista de espera recae en la o el Coordinador/a del Programa, quien debe resguardar su correcto funcionamiento en ambos componentes, de existir en el (C1), ya que se proyecta que la entrega de orientación e información sea de manera inmediata en la primera consulta de la mujer.

La gestión eficiente de la lista de espera requiere asegurar:

- El registro oportuno y completo de las solicitudes de ingreso.
- El seguimiento sistemático de los casos pendientes.
- La implementación de criterios de priorización, según el nivel de riesgo, necesidades expresadas y condiciones contextuales (ver Tabla 3: Criterios de priorización).

Además, la coordinación deberá articular acciones internas y externas para favorecer una respuesta oportuna a las mujeres que requieren atención, especialmente en contextos de sobredemanda, asegurando un enfoque de derechos y previniendo la victimización secundaria.

- **Registro de casos en Lista de Espera** (mediante el instrumento o sistema de registro determinado para ello). Es fundamental que todas las solicitudes de ingreso producidas a partir de las derivaciones, sean registradas oportunamente en la lista de espera, lo que permite estimar adecuadamente la proyección de coberturas disponibles, la organización del trabajo del equipo territorial y la oportunidad de respuesta en la provisión de servicios.
- **Total de casos registrados.** El total de casos registrados permite tener una estimación global de la sobredemanda de atención y levantar oportunamente las alertas frente a la necesidad de activar acciones de mitigación como suspender ingresos, comunicar oportunamente a las contrapartes intersectoriales para solicitar apoyos en la derivación de casos y gestionar directamente la derivación a la oferta territorial que provea atención con mayor prontitud.
- **Criterios de prelación para priorizar casos y movimiento de la lista.** Los criterios de prelación permiten establecer prioridades de atención y dinamizar la lista de espera frente a situaciones en que se requiere implementar acciones en lo inmediato en virtud del nivel de riesgo de las violencias presentadas y las situaciones particulares que requieran la activación de gestiones de protección con la mayor celeridad posibles.

Se sugiere que para la gestión de la lista de espera se realicen las siguientes acciones:

- **Revisión periódica de la lista de espera.** Se debe realizar seguimiento semanal de la lista de espera, a fin de verificar la posibilidad de movilidad de ingresos al componente de respuesta intermedia (C2) y la eliminación periódica de registros en espera, debido a que logran ingresar a atención o bien, ya no requieren de las prestaciones del Programa.
- **Acciones a implementar en caso de no contar con capacidad de atención.** Para todos los casos en que no exista disponibilidad de ingreso al componente de respuesta intermedia (C2), se debe gestionar la derivación asistida con las instituciones y/o programas de la red territorial para promover el acceso oportuno a atención.
- **Contacto telefónico.** Se sugiere realizar contacto telefónico de los casos priorizados, a fin de monitorear la situación y ofrecer derivación asistida y/o atenciones jurídicas.

Tabla N°3: Criterios de priorización Lista de Espera

Discapacidad	Diversidad de mujeres víctimas/sobrevivientes de violencias de género con discapacidad cognitiva, física, visual y auditiva. En el caso de mujeres sordas, se debe coordinar con el CM Sorda para profundizar sobre antecedentes de violencias de género, motivo de consulta y expectativas para iniciar el proceso interventivo en algún dispositivo de la Unidad VCM.
Situación migratoria	Diversidad de mujeres migrantes víctimas/sobrevivientes de violencias de género que se encuentren en situación migratoria irregular.
Embarazo	Diversidad de Mujeres víctimas/sobrevivientes de violencias de género que se encuentren en proceso de gestación y puerperio ¹⁶ .
Vinculación a redes en el territorio	Diversidad de mujeres víctimas/sobrevivientes de VG no cuentan con vinculación a redes primarias en el territorio.
Pertenencia a Pueblos Originarios y/o sectores de aislamiento rural	Diversidad de mujeres pertenecientes a algún pueblo originario a lo largo del país, víctima/sobreviviente de violencias de género, así como mujeres víctimas/sobrevivientes de violencias de género que se encuentren en aislamiento rural.
Audiencia Preparatoria	Mujeres que, al momento de consultar, mantienen fecha de audiencia preparatoria cercana a la fecha de consulta.
Tipo de delito	Diversidad de mujeres que han sido víctimas/sobrevivientes de delitos graves.

Fuente: Unidad VCM SernamEG. 2025.

¹⁶ Suele tener una duración de 40 días, aunque puede extenderse por meses e incluso hasta un año; experimentando grandes cambios tanto a nivel físico como emocional y se requiere apoyo especial de su entorno más cercano. Extraído de: unicef.org

12. Flujo de participación y definiciones

Respecto del flujo de participación del programa, es posible indicar los criterios de egresos por componentes.

Componente 1: Respuesta Inicial Integral

Derivación y/o Referenciación Asistida.

En el caso del Componente 1, el egreso puede producirse una vez que se haya entregado la orientación e información correspondiente, de acuerdo con los requerimientos identificados en la intervención. Asimismo, contempla la posibilidad de realizar una referenciación y/o derivación asistida hacia otro dispositivo que permita dar continuidad al proceso de atención, siempre que la mujer acepte dicha gestión.

Será responsabilidad del equipo técnico identificar la institución u organización del territorio que resulte pertinente según las necesidades específicas de cada mujer, considerando un enfoque interseccional. La referenciación o derivación debe ser asistida, lo que implica acompañar activamente el proceso a través de la entrega de un documento de derivación formal, contacto telefónico y/o correo electrónico. Esta gestión se considerará concluida una vez que se haya recibido una respuesta por parte de la institución de destino.

Tabla N°4: Tipos de Egresos del Componente de Respuesta Inicial Integral (C1).

Egreso	Tipo de Egreso	Descripción
Con Derivación	Derivación a Centros de las Mujeres (CDMs)	Corresponde este tipo de egreso del componente 1 cuando la participante, posterior a la fase de evaluación, presenta niveles de riesgo inicial y medio y decide voluntariamente ingresar a un CDMs.
	Derivación a Centro de Atención Especializada en VG/CDMs con Atención Especializada	Corresponde este tipo de egreso del componente 1 cuando la participante, posterior a la fase de evaluación, presenta niveles de riesgo grave y vital y decide voluntariamente ingresar a un Centro de Atención Especializada en VG o a un CDMs con Atención Especializada.
	Derivación a Residencias Transitorias	Corresponde este tipo de egreso del componente 1 cuando la participante presenta niveles de riesgo grave y vital y decide voluntariamente ingresar a una Residencia Transitoria.
	Derivación asistida a oferta externa	Corresponde este tipo de egreso del componente 1 cuando la participante recibe la orientación e información y su perfil no se adecua a una derivación a la oferta interna de dispositivos de VG-SernamEG, pero si para una derivación asistida a la oferta externa.
Sin derivación	Cierre de atención sin derivación	Corresponde este tipo de egreso del componente 1 cuando la participante recibe la orientación e información y: <ul style="list-style-type: none"> • o su perfil no se adecua para una derivación (interna o externa), • o decide voluntariamente no ser derivada. • o desiste de la atención.

Fuente: Unidad VCM SernamEG. 2025.

Componente 2: Respuesta Intermedia Integral.

Cumplidos los objetivos del Plan de Intervención Individual, corresponde el egreso del componente, concluyendo el proceso con una fase de seguimiento posterior a su salida. Al momento del egreso, se aplica nuevamente la pauta de evaluación de riesgo, para comparar los resultados respecto al ingreso.

Tabla N°5: Tipos de Egresos del Componente de Respuesta Intermedia Integral (C2)

Tipo de Egreso	Descripción	
Favorable	Asociado a quienes concluyen su Plan de Intervención Individual, alcanzando un nivel de cumplimiento Moderado y Satisfactorio .	
No favorable	Asociado a quienes concluyen el Plan de Intervención Individual Sin cumplimiento o Cumplimiento Mínimo . O a quienes, habiendo elaborado e iniciado el plan de intervención, no continúan con el proceso (por tanto, se consideran las salidas por deserción e interrupción como egresos no favorables).	
	Deserción	Corresponde al término del plan de intervención iniciado en el Programa de Atención Inicial, sin que éste haya concluido, y producto de la decisión unilateral de la mujer de no continuar el proceso. Acciones posteriores: En los casos en que se produzca deserción se deben gestionar al menos dos intentos de contacto telefónico en distintos momentos y diferentes horarios en una misma semana, en caso de no lograr establecer el contacto efectivo en el primer intento. En caso de no lograr contacto con el segundo intento, se debe intencionar un último intento de contacto en semana distinta.
	Interrupción	Se produce cuando la mujer decide no concluir el proceso de intervención por motivos específicos, pero con la intención de retomarlo en un futuro próximo.
Administrativo	Cuando no haya iniciado el Plan de Intervención y desista de continuar con las atenciones. O cuando iniciado el Plan de Intervención ocurra un traslado. Todos los casos de traslado y fallecimiento se considerarán egresos administrativos.	
	Deserción	Corresponde a la decisión unilateral de las participantes de interrumpir su continuidad durante el proceso de ingreso al Programa y antes de que se dé inicio al plan de intervención.
	Traslado	Aplica cuando el proceso de intervención debe trasladarse a otro Centro de las Mujeres en caso de presentarse, alguno de los siguientes motivos: 1. La diversidad de mujeres se traslada de comuna o región de residencia por <u>motivos personales</u> . 2. La diversidad de mujeres se traslada de comuna o región de residencia por <u>seguridad</u> , asociado a la situación de riesgo en que se encuentra. 3. La mujer indica que la ubicación del Centro cercano a la comuna de residencia es de <u>difícil acceso</u> (le complica el acceso), por lo que solicita acudir a otro dispositivo cercano a su lugar de trabajo o estudios.

	Fallecimiento	Considera las situaciones de deceso de la diversidad de mujeres que puedan presentarse mientras se encuentran en proceso de atención vigente.
--	---------------	---

Fuente: Unidad VCM SernamEG. 2025.

Tabla N°6: Categorías de Cumplimiento del Plan de Intervención Individual (PII).

Tipo de Cumplimiento	Descripción
Sin cumplimiento	No se observa cumplimiento en la mayoría de los objetivos trazados en el PII (se logran menos del 25% de los objetivos trazados).
Cumplimiento mínimo	Se cumplen algunos objetivos del PII, por lo que existe una mejora mínima de su situación (se logra un 25% o más de los objetivos trazados).
Cumplimiento moderado	Existe un cumplimiento parcial de los objetivos elaborados en el PII (se logra un 50% o más del total de objetivos trazados).
Cumplimiento satisfactorio	Se han alcanzado la mayoría o la totalidad de los objetivos elaborados en el PII (se logra un 75% o más de los objetivos trazados).

Fuente: Unidad VCM SernamEG. 2025.

Dimensiones a considerar para el Egreso.

Dentro de los criterios de evaluación para el egreso de la diversidad de mujeres en intervención, se debe considerar el abordaje de dimensiones que guíen la decisión técnica que determinará el egreso. Estas dimensiones adoptarán diferentes expresiones según el caso de cada participante del programa, entendiendo que cada proceso de intervención y proyección de egreso debe responder a la situación particular y focalizada de la diversidad de mujeres participantes del programa.

- **Valoración de Riesgo.** Esta dimensión considera la evaluación del riesgo producto de las violencias de género vivida, para verificar una disminución de la valoración en el riesgo al momento del egreso, respecto de cómo se presenta este riesgo al ingreso al programa.¹⁷

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

- **Gestión de medidas para su riesgo.** Se debe corroborar que la mujer ha recibido orientación para la denuncia de la situación vivida y, si ella ha denunciado, verificar con la existencia y/o vigencia de medidas cautelares con que cuenta, para solicitar su renovación o bien, gestionar su solicitud.
- **Identificación de redes de apoyo.** Se debe gestionar la vinculación con las personas y/o instituciones identificadas como potenciales redes de apoyo, en conjunto con la diversidad de

¹⁷ Pauta de evaluación de riesgo, SernamEG 2025



mujeres. Incluyendo la derivación complementaria a otros Programas de SernamEG o de la red institucional y/o territorial.

13. Infraestructura mínima requerida para la ejecución del Programa

• Ubicación y acceso

A fin de garantizar estándares de calidad para la implementación de la intervención, el inmueble debe encontrarse en óptimas condiciones de infraestructura, así como de equipamiento. Debe ser de fácil y seguro acceso, siendo deseable que se ubique próximo a alguna de las instituciones claves en la implementación del programa, tales como: carabineros, tribunales, fiscalías, hospitales, etc., y no debe ser un inmueble compartido con otro programa público, con la finalidad de no interferir en el despliegue y la dinámica del equipo de trabajo, asimismo evitar la exposición innecesaria de las mujeres usuarias al tránsito de distintas personas en un espacio compartido.

Para efectos de una adecuada ejecución e implementación del Programa, se requiere:

1. Garantizar espacios físicos adecuados para la realización de las actividades del programa: realización de atenciones individuales; instancias grupales con las mujeres con capacidad para al menos 15 personas en forma cómoda; reuniones de equipo y trabajo administrativo.
2. Las condiciones deben ser las adecuadas en accesibilidad universal, privacidad, aislamiento de ruido, iluminación, ventilación y/o calefacción y baños, de acuerdo con lo que requiera la intervención y en razón de la cobertura.
3. Asimismo, la ornamentación del espacio debe propiciar la cómoda participación de las mujeres.
4. Contar con una sala de espera acondicionada para la recepción de mujeres, con habilitación de espacios para niños y niñas.
5. Es deseable que el inmueble cuente con oficinas separadas para el/la coordinador/a y el equipo interventor. Asimismo, que permita atenciones simultáneas de todos los/as profesionales con la finalidad de optimizar los tiempos de atenciones en paralelo.
6. Dos baños completamente equipados, sin marca de género y con indicación de ello para conocimiento de todas las personas participantes.
7. Es deseable contar con una kitchenette habilitada con platos, microondas, hervidor, termo, refrigerador y/o frigobar para el uso del equipo y/o las actividades que se realicen con las mujeres participantes.
8. Las medidas de seguridad del inmueble son: salida de emergencia, extintor de incendio, celular de emergencia con carga permanente. Además, es deseable contar con citófono, chapa eléctrica de control de acceso, alarma y/o cámara de seguridad, protección de ventanas y ventanales.

Los componentes de respuesta inicial integral (1) y de respuesta intermedia integral (2) del Programa de Atención Inicial, de manera independiente, requieren disponer de equipamiento básico para el despliegue de las acciones del equipo profesional y administrativo:

- Mobiliario (escritorios, sillas, estantes para guardar materiales, etc.)
- Equipamiento computacional¹⁸ y tecnológico (computadores, teléfonos, impresora, proyector, conectividad a internet fluida con tiempo ilimitado para la conexión, cámaras y audífonos, etc.).
- Materiales de oficina (resmas de papel, tóner, papelógrafos, plumones, corcheteras, toldo, etc.).
- Materiales y artículos de aseo.

¹⁸ Se debe considerar que cumplan criterios mínimos para un óptimo rendimiento computacional, y ajustados a la realidad presupuestaria de los programas.



En cuanto a los requisitos informáticos para trabajar apropiadamente con el Sistema de Gestión de Programas (SGP):

- CPU Intel o AMD de 1,5 MHz.
- RAM de 2GB o superior (recomendado 4GB).
- 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.
- Cualquier sistema operativo (Windows, Mac OS, Linux), que soporten navegadores recientes.
- Internet dedicado de al menos 10 megas.

14. Coordinación Intersectorial

La coordinación intersectorial es un componente estratégico del Programa de Atención Inicial y de la Unidad Programática en Violencias de Género, orientado a fortalecer respuestas integrales frente a las violencias de género mediante alianzas con instituciones públicas, organizaciones de la sociedad civil y otros actores. Esta articulación, desarrollada de forma permanente y estructurada en todos los niveles de gestión (nacional, regional, provincial y comunal), busca mejorar la derivación y atención de casos, asegurar la continuidad de los procesos y prevenir la revictimización. Para ello, se promueve la formalización de mecanismos de coordinación a través de instrumentos de gestión como protocolos, convenios y procedimientos operativos, promoviendo además la incorporación del enfoque de género en las políticas y acciones de los distintos organismos del Estado. En coherencia con este propósito, los Programas de la Unidad Programática en Violencias de Género integran diversos mecanismos nacionales, regionales y locales de articulación intersectorial, tales como:

Nivel Nacional:

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

Nivel Regional:

- Identificar actores relevantes del contexto interinstitucional, contando con información de Políticas y Planes Regionales/Estrategia de Desarrollo Regional.
- Conocer sus propuestas programáticas regionales particularmente vinculadas a VCM.
- Articulación con instrumentos sectoriales de la región (formar parte de mesas intersectoriales estratégicas, conocer agendas de género, compromisos sectoriales en materia de VCM, entre otros).
- Conocer los servicios públicos, y presencia de oferta pública y privada en VCM.
- Generar Lineamientos Regionales/Territoriales, para operacionalizar las Orientaciones Técnicas vigentes del Programa.

Nivel Local-Territorial:

- Es fundamental que, tanto los ejecutores, como los equipos territoriales identifiquen su accionar institucional en el contexto del territorio donde se emplaza su intervención:
- Identificando actores relevantes del contexto interinstitucional del territorio, contando con información de Planes Comunales.
- Conocer programas e iniciativas locales, particularmente vinculadas a VCM
- Conocer los servicios públicos, y presencia de oferta pública y privada en VCM.



- Reconocer y vincularse con actores relevantes de la sociedad civil, agrupaciones locales, ONG's, líderes/ lideresas barriales, etc.
- Gestión de redes con fines de intervención.
- Generación de Mapeo Colectivo de Organizaciones y Estrategia de Vinculación Comunitarias.

Los Programas deberán coordinarse con otras redes institucionales del territorio, que puedan contribuir al desarrollo y fortalecimiento de las distintas autonomías contempladas en el modelo de abordaje en violencias de género. Entre éstas, se sugieren coordinaciones con el sector privado, redes ciudadanas, organizaciones sociales y ONGs, entre otras.

Adicionalmente, y para la operacionalización de estas Orientaciones, cada región debe contar con lineamientos regionales, con el objetivo de promover estrategias de implementación territorial más pertinentes y contextualizadas.

15. Coordinación entre Programas de SernamEG en el territorio

Se releva la importancia de articular acciones con otras ofertas programáticas del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, con la finalidad de dar continuidad a los procesos de fortalecimiento de las autonomías de las mujeres. Entre los programas que permiten esta articulación se encuentran:

- **Programa Mujeres Jefas de Hogar:**

Tiene por objetivo promover y fortalecer la inserción, permanencia y desarrollo laboral de mujeres trabajadoras con responsabilidades familiares o que sean sostenedoras económicas de su hogar.

- **Programa 4 a 7:**

Busca fortalecer la autonomía económica de las mujeres, facilitando la conciliación entre la vida laboral y familiar. Para ello, entrega servicios de cuidado para niñas y niños de 6 a 13 años después de la jornada escolar, además de herramientas que favorecen la participación, permanencia y desarrollo de las mujeres en el mercado laboral.

- **Programa Mujer Emprende:**

Entrega herramientas técnicas y de gestión a mujeres con emprendimientos de al menos un año de antigüedad, promoviendo el fortalecimiento de sus competencias y habilidades. Asimismo, busca potenciar la sostenibilidad de sus negocios, facilitando el acceso a espacios de formación y comercialización que permitan un desarrollo continuo de sus iniciativas.

- **Programa de Mujer, Participación Política y Social:**

Tiene como finalidad impulsar la autonomía política y social de las mujeres, proporcionando herramientas que fomenten su participación activa en espacios de poder y toma de decisiones.

- **Programa Mujeres, Derechos Sexuales y Reproductivos:**

Contribuye al ejercicio de la autonomía física de la diversidad de mujeres, entregando herramientas que promueven su empoderamiento, bienestar integral y calidad de vida.

PARTE 2: GESTIÓN PROGRAMÁTICA

1. INSTRUMENTOS PARA LA GESTIÓN PROGRAMÁTICA

El programa cuenta con diferentes instrumentos de ejecución, los cuales se detallan a continuación:

- **Convenio de ejecución:** El convenio es un documento de carácter legal que establece compromisos acordados previamente entre las partes que lo firman. Este documento estipula las obligaciones de las partes firmantes y su término está supeditado al cumplimiento de los compromisos establecidos



en el mismo. La propuesta de convenio será entregada por SernamEG nivel central y deberá ser ajustada regionalmente de acuerdo con 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.

- **Flujo de caja anual:** Es un instrumento de gestión que da cuenta de la distribución presupuestaria de los recursos asignados para la ejecución del programa, segregado según los ítems de: gastos en Personal, gastos de operación, y gastos de inversión, junto a sus respectivos detalles que los componen. Este se debe presentar como una propuesta de distribución acorde a los recursos aportados por SernamEG y los recursos aportados por el Ejecutor (ver anexo Flujo de caja anual). El cual debe ser validado junto a la/el Encargada/o Regional, en concordancia con las directrices de ejecución presupuestaria señaladas por SernamEG.

- **Fichas específicas del Programa¹⁹:** El programa cuenta con una serie de instrumentos técnicos y de registros 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 violencias que viven la diversidad de mujeres.

a) Instrumentos transversales

Comprende los instrumentos que serán de uso para ambos componentes de atención, ya sea de manera presencial o remota:

- Ficha de derivación interna²⁰ (Anexo 2): documento que permite referir a una usuaria entre los programas de atención de SernamEG (Atención Inicial y Recuperación de la Autonomía), para hacer efectiva su derivación. Se consignan datos de identificación, de la situación de violencia de género, nivel de riesgo, motivo de la derivación, entre otros.
- Ficha de derivación intersectorial (externa) (Anexo 3): documento para derivar a usuarias desde programas externos al de Atención Inicial, por ejemplo, del sector salud, judicial, etc. Se consignan datos de identificación, motivo de la derivación y gestiones realizadas.
- Consentimiento informado para la derivación (Anexo 4): instrumento que entrega el consentimiento de la mujer para compartir información personal sobre su caso, con el fin de ser derivada y recibir la atención que necesita.
- Rechazo a prestación y/o derivaciones desde el Programa de Atención Inicial (Anexo 5): documento que permite dejar constancia de que la mujer rechaza ser derivada a otro programa, red o institución.
- Ecomapa y genograma (Anexo 7): documento que permite identificar los sistemas que rodean el núcleo familiar de la mujer que participa en el programa, su genograma e historia de vida.
- Manual de Intervención del Programa Atención Inicial de las Violencias de Género (Anexo 8): entrega lineamientos técnicos orientados a la atención inicial de las violencias de género, incluyendo el acompañamiento psicossociojurídico.
- Protocolo de actuación ante situaciones de agresión (Anexo 9): entrega lineamientos ante situaciones de agresiones cometidas por parte de las mujeres y personas que consultan, en contra de los equipos de atención directa, con el objetivo de brindar marcos de actuación e identificar situaciones de riesgo, medidas de seguridad, definición de roles, entre otros.
- Orientaciones para determinar casos de violencia basada en género (Anexo 15): tiene como propósito orientar a los equipos de atención directa, para distinguir cuando un caso de

¹⁹ Las fichas específicas y/o instrumentos, se encuentran en formato físico y digital, así como programadas en el sistema de información (SGP), según corresponda.

²⁰ Se utiliza para los casos que no pueda realizarse mediante SGP. Por ejemplo, derivaciones de SATT a los programas de Atención inicial o Recuperación.



violencia ocurre por razones de género y cuando no. Se plantean una serie de elementos y preguntas clave para analizar cada vez que se atiende a una persona y se debe determinar si es perfil de la oferta VCM SernamEG.

- Protocolo de atención Centro de las Mujeres (Anexo 20): instrumento que establece las prestaciones otorgadas por el programa y los compromisos que deben asumir las mujeres durante la intervención. Puede ser utilizado para apoyar el encuadre a las usuarias.

b) Instrumentos de registros de participantes. Respuesta Inicial Integral.

Respecto de la metodología de aplicación de los instrumentos de registro de este componente, cabe señalar que responden a una lógica deductiva y están diseñados para ser completados por el equipo profesional a partir del relato de las usuarias. En ningún caso deben ser respondidos directamente por las mujeres. Esta modalidad responde a la complejidad de la problemática de las violencias y busca prevenir prácticas que puedan derivar en victimización secundaria durante el proceso de intervención.

- Ficha de Orientación e Información (Anexo 1): Este instrumento permite sistematizar información clave recogida durante la primera acogida. Incluye la identificación general de la persona que consulta, una evaluación preliminar de riesgo y de daño psicosocial, la identificación de factores de riesgo social, el levantamiento de antecedentes sobre la persona que ejerce violencia, la evaluación de necesidades jurídicas y la construcción de un plan preventivo y/o de seguridad. Asimismo, orienta las posibles acciones de derivación, seguimiento y acompañamiento hacia una intervención psicosociojurídica.
- Ficha de Seguimiento Componente 1 de Respuesta Inicial Integral (Anexo 13): Permite registrar las acciones de seguimiento que corresponden al componente 1, considerando los tiempos establecidos y el tipo de egreso correspondiente.

c) Instrumentos de registros de participantes. Respuesta Intermedia integral.

- Plan de Intervención Individual (PII) y Evaluación de PII (Anexo 6): Permite registrar información general del programa, identificación territorial y equipo profesional responsable del proceso de ingreso al componente. Además, sistematiza el proceso de intervención psicosocial y jurídico, así como su evaluación y grado de cumplimiento.
- Lineamientos para la atención y representación jurídica (Anexo 10): Contiene marcos orientadores, principios rectores y estándares mínimos que deben guiar el acompañamiento jurídico brindado en el marco del programa.
- Línea de Tiempo o historia de vida (Anexo 11): Instrumento que facilita la identificación de hitos significativos en la trayectoria vital de la mujer, permitiendo contextualizar el proceso de intervención.
- Expectativas y propósito (Anexo 12): herramienta orientada a recoger las expectativas, propósitos y motivaciones de la mujer en el proceso de acompañamiento, así como a relevar sus recursos personales desde un enfoque de agencia y autonomía.
- Ficha de Seguimiento Componente 2 de Respuesta Intermedia integral (Anexo 14): instrumento que permite documentar las acciones de seguimiento realizadas en el componente 2, de acuerdo con los plazos definidos y el tipo de egreso.

2. REPORTE DE LA GESTIÓN PROGRAMÁTICA (SGP)

El Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, cuenta con un Sistema Informático que contiene la información referente a las poblaciones con las que trabaja y fichas de las actividades de los distintos programas.

El monitoreo de la aplicación de los instrumentos de registro, así como su informatización en el sistema de registros SGP, tiene un nivel escalado de responsabilidad entre los distintos actores que



forman parte de la Unidad VG.

Se espera de los equipos profesionales y técnicos de los territorios, las siguientes acciones:

- Revisar los videos tutoriales con el fin de manejar adecuadamente el sistema para el registro de datos y los nuevos instrumentos de la Unidad VG.
- Organizar operativamente el registro de información, definiendo responsables para la aplicación de instrumentos y su posterior incorporación en el sistema.
- Elaborar una planificación semanal que incorpore, dentro de las tareas administrativas, el registro de información en las carpetas físicas de cada participante y en el SGP, según corresponda.
- Actualizar el sistema con una periodicidad diaria asegurando la trazabilidad y continuidad del registro.
- Informar periódicamente a la Encargada Regional de SernamEG sobre el funcionamiento y eventuales dificultades asociadas al uso del sistema.
- Remitir consultas pertinentes asociadas al registro a través de la casilla de correo mesadeayudaatencioninicial@sernameg.gob.cl utilizando el formulario de incidencias para el reporte de éstas.

Los equipos ejecutores tienen la responsabilidad de actualizar permanentemente dicho sistema. Para ello, tienen como plazo el primer día hábil de cada mes para terminar de subir la información correspondiente al mes anterior. Esto, será monitoreado por las respectivas contrapartes técnicas de SernamEG, y contrapartes técnicas del ejecutor durante los espacios de asesoría y supervisión técnica. En caso de detectarse incumplimiento, el ejecutor tendrá un plazo de 5 días hábiles para completar las actualizaciones pendientes que se hayan identificado.

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.

Además, los equipos ejecutores deben registrar el flujo de la intervención del programa, consignando información respecto a las atenciones de ambos componentes y a sus instrumentos de intervención, los cuales son fundamentales para el cálculo de los indicadores del Programa.

Para el registro de las atenciones en el componente 1, brindadas a través de medios telefónicos o telemáticos por el Servicio de Atención Telefónica y Telemática de SernamEG, se proveerá de una plataforma que compilará las atenciones efectuadas a las mujeres que han sido atendidas en la fase de Orientación e Información, así como la evaluación del riesgo de la misma, y la derivación efectuada en su caso, a la cual tendrán acceso los y las profesionales de los equipos ejecutores.

Asimismo, se espera que el Sistema de Gestión de Programas (SGP) esté interconectado con el futuro **Sistema Integrado de Información sobre Violencia de Género (SIIVbG)**, cuyo desarrollo está mandatado por el artículo 26 de la Ley 21.675²¹. Esta norma faculta al Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género para crear y administrar dicho sistema, cuyo objetivo principal es fortalecer la respuesta estatal frente a las violencias de género.

Se proyecta que el Sistema Integrado de Información recoja datos provenientes del Programa de Atención Inicial a través del SGP y de la plataforma SATT, entre otras fuentes de diversas instituciones. Por ello, resulta fundamental que los equipos territoriales registren la información requerida en el SGP de manera oportuna, completa y con la calidad necesaria, así como también -

²¹ Ley 21.675 que estatuye medidas para prevenir, sancionar y erradicar la violencia en contra de las mujeres, en razón de su género.



en los casos que corresponda-, participen de los procesos de pilotaje que se estimen pertinentes en su implementación en los Centros de las Mujeres.

Es de suma importancia señalar que los instrumentos y los sistemas de registro utilizados por la Unidad VG son de **uso confidencial y exclusivo**, y su correcta utilización constituye tanto un deber ético como una responsabilidad inherente al ejercicio profesional. En este sentido, resguardar la privacidad y seguridad de la información entregada por las mujeres durante el proceso de intervención es una obligación fundamental para todas y todos los profesionales del programa. La información registrada **no podrá ser difundida ni utilizada para fines distintos a los establecidos en el marco del acompañamiento psicosociojurídico**. Respecto al manejo de datos personales e información sensible obtenida en el contexto de las atenciones, se deberá cautelar lo siguiente:

- 1. Garantizar la reserva y confidencialidad de los datos**, resguardando la privacidad de las mujeres y su derecho a la intimidad, conforme a los principios éticos y normativas vigentes que regulan el ejercicio profesional.
- 2. Actuar conforme a las normas éticas** de cada disciplina, asegurando un uso adecuado de la información personal y sensible que se registra durante el proceso de acompañamiento.
- 3. Informar a todas las personas que participan en el tratamiento de datos** que tienen la obligación de guardar secreto respecto de cualquier información obtenida de fuentes no accesibles al público. Esta obligación se mantiene incluso después de finalizadas sus funciones en el programa o institución.

3. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA

El monitoreo de la aplicación de los instrumentos de registro del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género (VG), así como su incorporación en el Sistema de Gestión Programática (SGP), se estructura bajo un esquema de responsabilidades escalonadas que involucra a la Unidad VG Nacional y a los equipos regionales del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SernamEG), como a los equipos territoriales de atención directa.

Unidad Violencias de Género Nacional:

- Capacita y acompaña a los equipos regionales en la implementación del sistema informático, así como en la correcta utilización de los instrumentos de registro asociados. Para ello, pone a disposición materiales técnicos y operativos que facilitan la transferencia metodológica a los equipos territoriales.
- Supervisa y monitorea el avance en la implementación del sistema de registro, entregando orientación, asesoría técnica y respuesta a consultas, así como solución a las dificultades reportadas por los equipos territoriales mediante el formulario de incidencias.

Encargadas Regionales:

- Acompañan y monitorean la implementación del sistema informático en los territorios, entregando asistencia y asesoría técnica a los equipos ejecutores en la correcta aplicación e informatización de los instrumentos.
- Canalizan consultas y observaciones técnicas relacionadas con el funcionamiento del SGP mediante los formularios de incidencia habilitados.

Equipo Profesional de atención directa Programa Atención Inicial de las VG:

- Deben organizar el ingreso y registro de información en el sistema, definiendo responsables y mecanismos de subrogancia para garantizar continuidad operativa.
- Elaborar una planificación semanal que integre las tareas de registro administrativo, tanto en carpetas físicas como en el sistema informático.
- Asegurar que la información correspondiente al mes anterior se encuentre completamente

registrada en el sistema a más tardar el primer día hábil de cada mes.

- Informar periódicamente a la encargada regional sobre el avance del registro y reportar incidencias técnicas mediante el formulario establecido.

Este proceso de registro de información, permite el cálculo de los indicadores programáticos y el seguimiento de los mismos. Los indicadores del programa se presentan a continuación:

Tabla N°7: Indicadores de propósito y complementarios del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género

Indicadores de propósito	
Nombre del indicador	Fórmula de cálculo
Porcentaje de mujeres con egreso favorable que disminuyen el nivel de riesgo en el año t.	$(\text{Número de mujeres con egreso favorable que disminuyen el nivel de riesgo en el año t} / \text{Número total de mujeres con egreso favorable y no favorable en el año t}) * 100$
Porcentaje de mujeres que reingresan al programa en el año t hasta 3 meses después de su egreso favorable.	$(\text{Número de mujeres que reingresan al programa en el año t hasta 3 meses después de su egreso favorable en el cuarto trimestre del año t-1 o en el año t} / \text{Número total de mujeres con egreso favorable en el cuarto trimestre del año t-1 o en el año t}) * 100$

Indicadores complementarios	
Nombre del indicador	Fórmula de cálculo
Porcentaje de mujeres orientadas telefónicamente con ingreso efectivo a continuidad o derivadas al programa de recuperación de las autonomías en el año t	$(\text{Número de mujeres orientadas telefónicamente con ingreso efectivo a continuidad o derivadas al programa de recuperación de las autonomías en el año t} / \text{Número total de mujeres derivadas telefónicamente a continuidad o al programa de recuperación de las autonomías en el año t}) * 100$
Porcentaje de mujeres con egreso favorable que cumplen el 75% de los objetivos del Plan de Intervención Individual en el año t	$(\text{Número de mujeres con egreso favorable que cumplen el 75% de los objetivos del Plan de Intervención Individual en el año t} / \text{Número total de mujeres egresadas favorablemente que cuentan con Plan de Intervención Individual en el año t}) * 100$

4. ASESORÍAS

Se entiende como asesoría técnica a las instancias programadas de acompañamiento, seguimiento y monitoreo de la gestión en el marco de la ejecución programática. Su objetivo es fortalecer la inducción de nuevos equipos, actualizar contenidos, identificar nudos críticos, monitorear el



cumplimiento de objetivos e indicadores, y brindar acompañamiento técnico en la ejecución del programa.

Las asesorías también deben facilitar la sistematización de buenas prácticas, el fortalecimiento de la coordinación intersectorial y el seguimiento del plan de mejora, convenio o anexos programáticos.

Entre las acciones de asesoría que se llevan a cabo, se encuentran las siguientes: inducciones, capacitaciones, otras que contemplen un traspaso de conocimientos teóricos, transferencias técnicas de los modelos de abordaje e intervención. Seguimiento y monitoreo de la implementación del programa de acuerdo a los convenios de ejecución y sus instrumentos técnicos asociados.

5.1 Supervisión a ejecutores:

Los procesos de supervisión se enmarcan en lo establecido por la Resolución Exenta N°00086 de febrero de 2025, que aprueba el Procedimiento de Evaluación y Supervisión de Ejecutores y el Procedimiento de Instalación Programática.

El contacto directo con los equipos ejecutores, mediante instancias de asesoría y supervisión, permite generar espacios de retroalimentación técnica y reflexión continua sobre la ejecución programática, sus fortalezas y nudos críticos. Este enfoque de mejora continua, aplicado al Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género, busca reforzar las estrategias de intervención, optimizar los procesos de cambio y asegurar una atención digna y de calidad para todas las mujeres atendidas.

Las supervisiones tienen por objetivo evaluar el desempeño de los ejecutores, verificar la correcta implementación del programa y monitorear el cumplimiento de los convenios. Se recomienda que la primera supervisión se realice de manera presencial, dentro de los primeros 30 días hábiles posteriores a la transferencia de recursos, tanto para equipos nuevos como de continuidad. Esta condición podrá flexibilizarse en función del contexto territorial, sanitario o normativo.

Las supervisiones abarcan tres dimensiones clave:

- **Gestión Administrativa:** revisión de infraestructura, equipamiento, uso y resguardo de registros, condiciones contractuales, entre otros.
- **Gestión Financiera:** análisis de rendiciones de cuentas, transferencias, asignación de recursos humanos, entre otros aspectos financieros.
- **Gestión Técnica:** evaluación del cumplimiento de las Orientaciones Técnicas, uso del Sistema de Gestión Programática (SGP), calidad de las intervenciones funcionamiento general del programa.

En caso de identificarse incumplimientos al convenio, se deberá remitir la Pauta de Supervisión al ejecutor y realizar un proceso de seguimiento conjunto con su representante. Mediante un plan de Mejoras junto con el envío de un oficio al ejecutor. Las situaciones consideradas como incumplimientos graves deberán ser informadas a la Dirección Nacional dentro de un plazo de cinco días corridos desde la supervisión, además se pueden levantar quiebres de control si no hay cumplimiento a los planes de mejora.

Se establece como estándar la realización de al menos dos supervisiones semestrales, es decir 4 en el año, las que podrán combinar visitas en terreno con sesiones virtuales. No obstante, cada programa podrá definir un número distinto de supervisiones, de acuerdo con sus particularidades territoriales y operativas, sobre todo si aplican plan de mejoras en la supervisión.



Las supervisiones podrán realizarse en modalidad presencial o remota, dependiendo de la pertinencia y necesidad de abordar elementos críticos del convenio, plan de mejora u otras áreas del proyecto.

Se sugiere propiciar al menos un encuentro regional anual, de carácter remoto, con todos los profesionales territoriales para compartir buenas prácticas, fortalecer la coordinación interna y establecer espacios de intercambio técnico. Dadas las características geográficas y logísticas del territorio insular de Rapa Nui, los profesionales podrán participar de manera remota, de esta manera se asegura la inclusión técnica y política del territorio insular, sin afectar la equidad en el acceso a procesos de formación, coordinación y reflexión técnica.

Se sugiere considerar instancias híbridas u otras formas de acompañamiento técnico sostenido que permitan mantener una comunicación fluida y de calidad con equipos ubicados en contextos aislados.

5.2 EVALUACIÓN DE EJECUTORES

La evaluación de ejecutores es una etapa fundamental del Programa, ya que permite valorar el desempeño durante la implementación de las acciones definidas en el modelo de intervención. Este proceso tiene un doble propósito:

- Valorar la correspondencia entre lo planificado y los resultados obtenidos.
- Medir el grado de cumplimiento de los objetivos, metas e indicadores establecidos en el marco del Convenio y las Orientaciones Técnicas.

Su objetivo es evaluar el desempeño de la entidad ejecutora en aspectos técnicos, administrativos - jurídicos y administrativos - financieros, u otras variables que defina el equipo regional SernamEG, a fin de garantizar la correcta ejecución del Programa y la optimización del uso de los recursos públicos.

La Evaluación se realiza una vez al año a través de la Pauta de Evaluación a Ejecutores, disponible en el Sistema de Gestión de Programas (SGP). Esta pauta permite medir el grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en los convenios, considerando las tres dimensiones antes mencionadas.

Se considera pertinente, la conformación de una Comisión Evaluadora en cada región que incorpore personas a cargo de distintos ámbitos como, por ejemplo: Directora Regional, representantes regionales de DAF, asesoría legal, la o el Encargado Regional del Programa y profesional encargada/o de Gestión de Programas.

Esta comisión tiene la responsabilidad de aplicar el instrumento de evaluación, analizar los resultados obtenidos y emitir un dictamen técnico sobre el desempeño de cada entidad ejecutora, considerando las dimensiones técnicas y administrativas (jurídica y financiera).

Dependiendo del resultado de la evaluación se podrían generar planes de mejora, que identifiquen los nudos críticos, que permitan implementar medidas para revertir la situación con compromisos y plazos. Y, si es necesario, aumentar la frecuencia de asesorías y acompañamientos, solicitar cambio de contraparte y/o en casos en que se mantengan las dificultades de la gestión, generar medidas que deriven en caducar la renovación de convenio. Por otro lado, a los ejecutores con buena ejecución, es importante reconocerles su compromiso con la gestión de excelencia y agradecer la colaboración prestada.

6. CUIDADO DE EQUIPOS

El trabajo en el ámbito de las violencias de género supone implicancias emocionales, políticas y relacionales profundas para quienes lo ejercen. Esta tarea interpela a las y los profesionales no solo desde su dimensión técnica, sino también desde sus trayectorias personales y sus propios procesos



de socialización, lo que exige una actitud crítica, reflexiva y comprometida con los principios de derechos humanos, género e interseccionalidad.

En este contexto, el cuidado de los equipos que integran el Programa de Atención Inicial constituye una dimensión ética, organizacional y programática fundamental. Su promoción sistemática busca prevenir la fatiga, los efectos de la exposición prolongada al dolor ajeno y la sobrecarga emocional, asegurando condiciones que permitan sostener intervenciones dignas, seguras y sostenibles en el tiempo.

6.1. Enfoque institucional del cuidado

El cuidado de equipos debe abordarse de manera estructural, considerando tanto el autocuidado personal, como las condiciones organizacionales que promueven el bienestar colectivo. Para ello, se deben implementar estrategias que integren lo socioafectivo, lo técnico y lo institucional, en concordancia con lo establecido en la *Guía para el Cuidado de Equipos 2025*²² de la Unidad VCM y en la *Ley N° 21.643*, que mandata la prevención, investigación y sanción del acoso y la violencia laboral.

6.2. Estrategias de cuidado obligatorias

Los equipos ejecutores deberán implementar, como mínimo, las siguientes acciones:

- Al menos dos actividades anuales de cuidado colectivo, realizadas por agentes externos, en un espacio distinto al del funcionamiento del dispositivo. Éstas, deberán estar incorporadas explícitamente en el Plan de Cuentas y tendrán carácter obligatorio. Se deberá contar con los verificadores correspondientes. El equipo contará con cinco días hábiles semestrales, con derecho a remuneración, previa coordinación con la entidad ejecutora para la ejecución de las actividades colectivas.
- Instancias internas de cuidado, resguardando que no interfieran con el tiempo destinado a la atención de mujeres:
 - Reuniones técnicas de análisis de casos complejos con espacios de vaciamiento emocional y descompresión organizados (frecuencia semanal).
 - Transferencias teóricas y metodológicas.
 - Acciones socioafectivas como celebraciones o momentos lúdicos, que fortalezcan los vínculos y el clima laboral (dentro de los 5 días semestrales).

6.3. Principios y orientaciones para un entorno protector

Las estrategias de cuidado deberán ser coherentes con los siguientes principios orientadores:

- Liderazgos horizontales y democráticos, que prevengan relaciones autoritarias o abusivas dentro del equipo.
- Confianza institucional y comunicación transparente, facilitando el reporte temprano de situaciones de tensión o malestar.
- Corresponsabilidad en la toma de decisiones técnicas complejas, evitando su concentración en una sola persona.
- Registro sistemático de acciones de cuidado, mediante verificadores que den cuenta de su ejecución, objetivos y participantes.

²² Ver Anexo: Guía para el Cuidado de Equipos 2025.



Asimismo, la implementación de estas acciones deberá contemplar las exigencias de la Ley Karin N° 21.643, que establece que toda relación laboral —incluidos los contratos a honorarios y del ámbito municipal— debe garantizar un trato libre de violencia, compatible con la dignidad de las personas y con perspectiva de género.

PARTE 3: FUNCIONES Y OBLIGACIONES EJECUTORES

1. Ejecutor

Durante la implementación del modelo programático vigente, y descrito en las actuales orientaciones técnicas del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género, el ejecutor se compromete a cumplir las obligaciones descritas en los convenios de ejecución firmados con SernamEG, y que corresponden a compromisos en las esferas técnicas, financieras y contables.

A continuación, se describen algunos de los siguientes compromisos técnicos:

- La entidad ejecutora se obliga a cumplir con los objetivos y lineamientos técnicos específicos establecidos en las Orientaciones Técnicas vigentes del Programa, que ejecuta en virtud del presente convenio.
- Velar porque el Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género desarrolle su acción de acuerdo a los criterios señalados en las Orientaciones Técnicas vigentes, y los objetivos del Proyecto, teniendo especial consideración en la intervención de cada componente: el objetivo, la descripción, actividades, duración, requisitos de la participación y para el desarrollo, metas y coberturas, instrumentos de registro y medios de verificación, entre otros.
- Facilitar y promover la coordinación de los equipos necesarios para implementar el programa de Atención Inicial de las Violencias de Género con oficinas, departamentos u otras instancias que pertenezcan al ejecutor y apoyen su trabajo, sobre todo en lo que refiere al cumplimiento de la cobertura, presupuesto, diseño de materiales, entre otros. Asimismo, con los otros programas de SernamEG presentes en el territorio, en especial entre los dispositivos que pertenecen a la Unidad de Violencia contra las Mujeres.
- Procurar mantener el programa de manera óptima, según los estándares señalados en las Orientaciones Técnicas vigentes.
- Facilitar y autorizar la asistencia del equipo de profesionales a las capacitaciones organizadas en el marco del Programa, sean o no presenciales. La participación en las Capacitaciones convocadas por SernamEG regional, serán siempre de carácter obligatorio para el equipo, y el ejecutor deberá asegurar su cumplimiento. En el caso de ejecutores públicos, deben desarrollar y/o gestionar cursos de formación a los/as funcionarios/as que realicen actividades directas con la población objetivo, con el fin de asegurar su idoneidad en los fundamentos y principios del Programa.
- Cumplir con las condiciones exigidas por vía de supervisión y asesoría, contenidas en las Orientaciones Técnicas vigentes.
- Responder a las observaciones formuladas por la Encargada/o Regional de SernamEG o profesional que la Dirección Regional designe, respecto de los hallazgos encontrados en las distintas instancias de supervisión y seguimiento de la implementación del programa, conforme a los plazos acordados en dicha instancia.
- Responder a los requerimientos de la Dirección Regional de SernamEG, de acuerdo a los lineamientos técnicos respectivos del programa.

2. Contraparte técnica

Durante la implementación del modelo programático vigente y descrito en las actuales Orientaciones Técnicas del Programa de Atención Inicial, el ejecutor se compromete a cumplir las obligaciones descritas en los convenios de ejecución firmados con SernamEG, correspondientes a compromisos en las esferas técnicas, administrativas, presupuestarias y contables.



Para lo anterior, cada entidad ejecutora debe disponer de una contraparte técnica distinta a las/os profesionales del Centro de las Mujeres, responsable del ámbito técnico de la implementación y ejecución del Proyecto, siendo contraparte de la Dirección Regional y Nacional de SernamEG. Se requiere que la entidad ejecutora colabore con la contraparte técnica de SernamEG en todos los aspectos referidos a las obligaciones de cumplimiento del ejecutor descritas en el punto anterior.

La contraparte técnica de la entidad ejecutora, no solo debe canalizar los requerimientos y solicitudes de la contraparte técnica de SernamEG; sino que debe participar activamente en el seguimiento del cumplimiento de los compromisos establecidos, especialmente, aquellos referidos a respuestas formales de requerimientos y planes de mejora en el marco de las instancias de asesoría y supervisión técnica, administrativa y financiera relativas al Programa.

Dentro de las acciones esperadas por parte de la contraparte técnica se incluye el resguardo del cumplimiento de lineamientos técnicos para la correcta implementación programática; el resguardo de la ejecución de acciones de coordinación intersectorial necesarias para la implementación de la oferta programática; facilitar la participación del equipo técnico en actividades de formación, capacitación y cuidado de equipos y gestionar las acciones que permitan una respuesta ágil y oportuna a las solicitudes realizadas por la contraparte regional de SernamEG en el marco de implementación programática.

3. Contraparte Financiera - Administrativa

Cada entidad ejecutora deberá contar con una contraparte financiera-administrativa responsable de resguardar el cumplimiento de los compromisos establecidos en el convenio de ejecución en materia presupuestaria, financiera y contable, conforme a los lineamientos definidos por SernamEG. Esta contraparte debe asegurar una ejecución presupuestaria eficiente, transparente y coherente con los objetivos del Programa, velando por el uso adecuado de los recursos públicos asignados para su implementación.

- Controlar y realizar seguimiento del presupuesto asignado para el óptimo uso de los recursos. De ser requerido, deberá solicitar las modificaciones presupuestarias requeridas para el óptimo uso de los recursos asignados.
- Resguardar la rendición de cuentas en los formatos, periodos y plazos requeridos por la contraparte técnica de SernamEG.
- Enviada las rendiciones de cuentas de acuerdo a los plazos establecidos, levantando las alertas en caso de producirse algún problema en este ámbito, retraso, inconsistencia u otros.
- Informar y asesorar (levantando alertas) a la coordinación de los equipos del programa que ejecuta, en materia financiera y presupuestaria.
- Participar en las instancias de evaluación de ejecutores coordinadas con la contraparte de SernamEG.
- Participar en el proceso de inducción que se hace a los equipos territoriales de los programas al inicio de la ejecución programática de cada año.
- Realizar seguimiento y monitoreo permanente al cumplimiento de las cláusulas del convenio particularmente aquellas que tienen que ver con leyes laborales u otras Ley Karin, y participar en la habilitación de ejecutores donde se dan a conocer las aristas de las cláusulas legales en los convenios.

Asimismo, esta contraparte debe mantener una coordinación permanente con la contraparte técnica del Programa y con los equipos regionales de SernamEG, con el fin de garantizar la coherencia entre la ejecución técnica y la ejecución financiera del proyecto, y facilitar respuestas oportunas ante requerimientos institucionales.



4. Equipo técnico a cargo de la intervención

A continuación, se detalla la composición que deben tener los equipos territoriales, considerando los requerimientos mínimos para dar cumplimiento a la implementación del programa. Cabe señalar que, en la implementación del programa, cada Dirección Regional, en colaboración con las entidades ejecutoras, podrá mejorar y/o complementar la implementación del programa, requiriendo que se considere la integración de más profesionales o proponer la incorporación de profesionales de distinto género de ser necesario para la intervención, y que cuenten con experiencia y/o formación especializada y distinta de los/as profesionales considerados/as inicialmente en la dotación base. Asimismo, proponer el aumento de las jornadas de trabajo, a fin de que ésta resulte pertinente al contexto territorial, siempre y cuando se enmarque en las orientaciones técnicas emanadas desde SernamEG. Lo anterior, de acuerdo a su disponibilidad presupuestaria y los aportes de la entidad ejecutora, además, de contar con la aprobación de la Jefa Nacional de la Unidad en Violencia Contra las Mujeres. Para ello, se deberá consignar en los respectivos anexos Programáticos, la fundamentación técnica que sustenta las modificaciones que se consideran pertinentes de implementar.

Conocimientos y Competencias Técnicas

- Funcionamiento municipal y sus unidades e instrumentos de gestión.
- Funcionamiento de los servicios del Estado (comunales, provinciales, regionales), en especial los vinculados al sector trabajo, economía y microempresa.
- Administración y Políticas Públicas.
- Género y derechos humanos de las mujeres, diversidad de las mujeres, autonomía económica, sexual y reproductiva, interseccionalidad, violencias de género, mujeres migrantes e interculturalidad (pueblos originarios).
- Planificación y control de gestión.
- Gestión de proyectos sociales.
- Manejo de técnicas grupales para la conducción de grupos, desarrollo, evaluación y sistematización de estas experiencias, todo desde el enfoque de género. Manejo computacional nivel usuario, incluyendo Office Excel, PowerPoint, Word y plataformas virtuales de uso masivo.
- Construcción e interpretación básica de estadísticas sociodemográficas.

Competencias Genéricas y Habilidades:

- Orientación a la calidad: Preocupación por resultados, búsqueda de la excelencia, reducir la ocurrencia de errores y mejora continua de los procedimientos utilizados mediante la capacidad crítica y la toma de decisiones asertivas.
- Iniciativa, creatividad y flexibilidad: Capacidad para anticipar, crear y proyectar una acción futura espontáneamente, formular caminos para alcanzar metas respecto de esa acción y llevar a cabo una gestión en esa dirección, tomando para ello las decisiones que le competan.
- Utilización de conocimientos y experiencias: Capacidad para utilizar y aplicar su conocimiento técnico y experiencia en su ámbito de trabajo, emitir opiniones y colaborar desde su experticia en las tareas de los demás, ampliar sus conocimientos y aprender de sus éxitos y fracasos.
- Compromiso con la institución: Capacidad para cooperar y poner a disposición del trabajo conocimientos, habilidades y experiencias, orientando su comportamiento en la dirección indicada por las necesidades, prioridades y objetivos de la institución.
- Trabajo bajo presión: Manejar de forma eficiente las situaciones de presión, siendo capaz de utilizar la ansiedad como una posibilidad para movilizarse en torno a la consecución de objetivos. Capaz de desarrollar actividades que le permitan dosificar las manifestaciones de la presión.
- Trabajo en equipo y colaboración: Capacidad para concertar, apoyar y orientar su accionar hacia objetivos y metas comunes, asumiendo una actitud de colaboración, resolución de conflictos, solidaridad y respeto hacia el trabajo de otros.



- **Habilidades Comunicacionales:** Capacidad para comunicarse en forma empática y asertiva, transmitiendo con claridad sus mensajes y tomando en consideración un enfoque de género. Capacidad para negociar y lograr acuerdos.

Experiencia: Deseable 2 años de experiencia en cargos similares. Experiencia de trabajo con mujeres desde enfoque de género, manejo y conducción de grupos, gestión pública y/o en áreas psicosociales y económicas.

Otros requerimientos:

- Certificado de Antecedentes para fines particulares con anotaciones por Violencia Intrafamiliar.
- Certificado del Registro Civil de consulta de Inhabilidades para Trabajar con Menores de Edad.
- Certificado del Registro Civil de consulta de Inhabilidades por Maltrato Relevante.
- No estar en el Registro Nacional de Deudores/as de Pensiones de Alimentos.
- Flexibilidad horaria.²³

5. Perfiles de cargos y requisitos técnicos

A continuación, se detalla la composición que debe tener el equipo, considerando los requerimientos mínimos para dar cumplimiento a la implementación del Programa de Atención Inicial.

Tabla N°8: Conformación mínima de equipo para la implementación del Componente 1 y del Componente 2 del Programa de Atención Inicial en Centros de las Mujeres:

Cargo	Requisitos	Funciones	Jornada
Coordinador/a	<ul style="list-style-type: none"> - Título profesional de: Trabajador/a Social, Psicóloga/o y/o Abogada/o. -Con experiencia en coordinación y gestión de equipos enfocados a la tarea. -Con conocimiento y/o experiencia en intervención con mujeres víctimas de violencias de género e intrafamiliar. -Con conocimiento en redes, trabajo intersectorial. -Con conocimiento en enfoque de género, de derechos humanos y de diversidades. -Con conocimiento y/o experiencia en gestión pública (planificación, presupuesto, etc.). (*Considerando la especialidad y complejidad de los procesos de intervención, la Unidad Nacional VCM, no autorizará la contratación de profesionales que no cumplan los requisitos profesionales y técnicos para desempeñarse en el cargo). 	<p>Es la responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La ejecución Técnica y Operativa del Programa en el territorio. -Realizar inducción y asesorías al equipo, al menos una vez al año, en materia de Orientaciones Técnicas. -Diseñar el proceso de planificación, presupuesto y ejecución de las acciones que desarrollará el equipo de acuerdo con las Orientaciones Técnicas. -Administrar los recursos del Programa, manteniendo la documentación requerida para la supervisión. -Mantener coordinación permanente con Dirección Regional (DR), especialmente, en casos complejos y/o aquellos que requieran algunas directrices en acciones a seguir. -Procurar la participación de todos/as los/as integrantes del equipo, en la confección, implementación y ejecución de todas las actividades del CDMs para el cumplimiento de los objetivos. -Coordinar y participar en la selección de reemplazos de un/a o más integrante/s del equipo de ser necesario. Salvaguardando que el 	Jornada Completa

²³ Se entenderá como flexibilidad horaria aquellas adecuaciones que se realizan por territorio, por ejemplo, las que hacen mención con el horario de ingreso, almuerzo y salida. Así como aquellas gestiones que por situaciones extraordinarias pueden requerir de que el/la profesional tenga que modificar su horario laboral, por ejemplo, solicitudes y acompañamiento a Residencias Transitorias, entre otras.

		<p>Programa cuenta con la dotación profesional necesaria para su funcionamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Supervisar y asesorar la atención otorgada por los/as profesionales del equipo. -Generar informes, reportes o insumos solicitados por SernamEG a Nivel Regional o Nacional de manera oportuna. -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 Programa, procurando su participación en redes y/o mesas locales que aborden la temática de violencias de género. -Coordinar con los Programas de SernamEG presentes en el territorio. -Es el/la responsable técnico/a del adecuado registro estadístico de la intervención en los formatos que defina SernamEG, para los análisis estadísticos pertinentes. -Del ingreso de los registros al Sistema de Gestión de Programas (SGP) u otro, velando por el poblamiento del sistema, como también, de la coherencia técnica de la información ingresada. - Es responsable de gestionar la lista de espera de atención. -Es responsable de promover los espacios de cuidado de equipos. 	
<p>Trabajador/a Social</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Título profesional de Trabajador/a Social. -Experiencia en intervención con mujeres víctimas de violencias de género, que considere, primera acogida, intervención en crisis y manejo de intervención grupal. -Con conocimiento y/o experiencia en intervención con mujeres víctimas de violencias de género e intrafamiliar. -Con conocimiento en enfoque de género, de derechos humanos y de diversidades. -Conocimiento de gestión en redes institucionales, comunitarias y coordinación intersectorial. 	<ul style="list-style-type: none"> -Aportar al logro eficiente de las tareas y así dar cumplimiento a los objetivos del Programa. -Participar en el diseño de las intervenciones grupales en conjunto con el/la psicóloga/o, y con el abogado/a si corresponde. -Realizar entrevistas de primera acogida, orientación e información y atención social a las mujeres. -Brindar atención a mujeres considerando un abordaje integral, diagnóstico, plan de intervención, evaluación de éste, y acciones de seguimiento de las mujeres, trabajando en conjunto con el/la psicólogo/a y la/el abogada/o. - Realización de Informe de Intervención y/o Certificados de Atención, con enfoque de género y de manera integral con psicólogo/a y/o abogada/o. -En el marco del convenio vigente entre MINVU y SERNAMEG es responsabilidad de la Trabajadora Social la elaboración del informe social para acceder al subsidio habitacional en el marco del Plan de 	<p>Jornada Completa</p>

		<p>Intervención Individual con énfasis en la solución habitacional como estrategia de protección para las mujeres.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Gestionar y realizar las derivaciones pertinentes a las mujeres que sean atendidas en el Programa otros dispositivos o programas SernamEG u otras instituciones. -Mantener un sistema de registro organizado de las atenciones sociales según formato definido para ello. 	
Psicóloga/o	<ul style="list-style-type: none"> -Título profesional de Psicóloga/o. -Experiencia en intervención con mujeres que viven violencias de género e intrafamiliar, considerando enfoque clínico-comunitario para la intervención; manejo en intervención en crisis individual y grupal. -Con conocimiento y/o experiencia en intervención con mujeres víctimas de violencias de género e intrafamiliar. -Con conocimiento en enfoque de género, de derechos humanos y de diversidades. -Deseable experiencia o conocimiento en psicoterapia reparatoria con perspectiva de género para mujeres que viven violencias de género e intrafamiliar 	<ul style="list-style-type: none"> -Participar de las reuniones de equipo y aportar en el análisis de los casos complejos. -Participar en el proceso de diseño de las intervenciones grupales en conjunto con el/la trabajadora/or social, y con el abogado/a si corresponde. -Realizar entrevistas de primera acogida, orientación e información y la atención psicológica con enfoque de género a las mujeres. -Brindar atención a mujeres, considerando un abordaje integral, la elaboración de un plan de intervención individual, evaluación de éste y acciones de seguimiento de las mujeres, trabajando en conjunto con el/la trabajador/a social y la/el abogada/o. - Realización de Informe de Intervención y/o Certificados de Atención, con enfoque de género y de manera integral con trabajador/a social y/o abogada/o. -Gestionar y realizar las derivaciones pertinentes a las mujeres que sean atendidas por otros dispositivos o programas SernamEG u otras instituciones. -Mantener un sistema de registro organizado de las atenciones psicológicas según formato para ello, para los análisis estadísticos pertinentes. 	Jornada Completa
Abogada/o	<ul style="list-style-type: none"> -Título profesional de abogada/o, otorgado por la Excelentísima Corte Suprema de Chile. -Experiencia y/o conocimiento en legislación internacional y nacional de violencias contra las mujeres, violencias de género, violencia intrafamiliar, derecho penal, familia y litigación en reforma procesal penal y Tribunales de Familia. -Experiencias en trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> -Participar de las reuniones de equipo y aportar en el análisis de los casos complejos. -Aportar a un trabajo en equipo para el logro eficiente de las tareas y así dar cumplimiento a los objetivos del Programa. -Representar judicialmente a mujeres víctimas de violencias de género ingresadas al programa tanto en causas de sede familia y penal. -Coordinación con otros Programas de SernamEG para asegurar la visita 	Jornada Completa

	<p>comunitario y/o atención a personas vulnerables, especialmente mujeres.</p> <p>-Con conocimiento en enfoque de género, de derechos humanos y de diversidades.</p>	<p>y representación judicial a mujeres atendidas, que la Dirección Regional de SernamEG asigne.</p> <p>-Aportar en el diseño de las intervenciones grupales en conjunto, con el/la trabajadora/or social, y con la psicóloga/o, si corresponde.</p> <p>-Realizar entrevistas de primera acogida, orientación e información y atención jurídicas a las mujeres.</p> <p>-Participar activamente en el proceso de confección de planes integrados de intervención de las mujeres, así como en la realización de talleres jurídicos.</p> <p>-Brindar atención a mujeres de manera integral, plan de intervención, evaluación de éste y acciones de seguimiento de las mujeres, trabajando en conjunto con el/la Trabajador/a y el/la Psicólogo/a.</p> <p>- Realización de Informe de Intervención y/o Certificados de Atención, con enfoque de género y de manera integral con psicóloga/o y/o trabajadora social.</p> <p>-Gestionar y realizar las derivaciones pertinentes a las mujeres que sean atendidas a otros dispositivos o programas SernamEG u otras instituciones.</p> <p>-Los/as abogados/as tienen entre sus funciones completar la información jurídica de los registros de SGP, y sin perjuicio de ello, consignar en la carpeta material al menos una vez al mes o máximo bimensual el estado del caso en términos generales.</p> <p>-Responsable de realizar el seguimiento jurídico que se requiera a las causas que mantenga, así como mantener el registro actualizado de las causas.</p>	
<p>Encargada/o de Orientación e Información en Violencias de Género en Componente 1</p>	<p>-Título profesional o técnico del área de las ciencias sociales. (Lo anterior se estimará de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria).</p> <p>-Conocimientos y/o experiencia acreditable de trabajo con mujeres que viven violencias de género.</p> <p>-Con conocimiento en enfoque de género, de derechos humanos y de diversidades.</p> <p>-Experiencia en primera acogida y</p>	<p>-Realizar entrevistas de primer apoyo, orientación e información a la diversidad de mujeres consultantes y gestionar derivaciones a otros programas SernamEG o Instituciones externas.</p> <p>-Realizar primera acogida a la diversidad de mujeres que consultan en caso de emergencia.</p> <p>-Registrar la Orientación e Información en ficha destinada al efecto.</p> <p>-Realizar evaluación y gestión del riesgo/daño de mujeres víctimas de violencias de género. ²⁴</p>	<p>Jornada Completa</p>

²⁴ Esta función no es excluyente del/la Encargada de Orientación e Información. También pueden participar y realizarla los/as demás profesionales del Centro de las Mujeres.



	conocimiento del intersector.	-Realizar seguimientos de derivaciones y egresos.	
Apoyo Administrativo	-Conocimiento y/o experiencia en administración, secretaría u otro afín a labores administrativas. Manejo computacional y de registros de información.	-Apoyar tareas administrativas y financieras que realiza la coordinación. -Mantener registros de expedientes y fichas individuales actualizadas. -Apoyar a la coordinadora en el funcionamiento del Centro de las Mujeres.	Jornada Completa

Fuente: Unidad VG SernamEG. 2025.

5. Proceso de postulación y selección

Se adecuará a lo indicado en Convenio suscrito entre la Dirección Regional del SernamEG y la Entidad Ejecutora:

La conformación del equipo profesional y técnico, se guiará de acuerdo a los requerimientos técnicos. Así, la selección, contratación, reemplazo y desvinculación del personal deberá realizarse con la participación activa de la encargada regional²⁵ de la Unidad VCM regional para todos los procesos mencionados. Cabe indicar que, la contraparte de SernamEG debe emitir una opinión técnica vinculante en la contratación del equipo. De este modo este/a profesional, debe procurar en la conformación del equipo que: a) sea la adecuada para trabajar con la diversidad de mujeres víctimas de violencias de género; b) el equipo cuente con las competencias técnicas e idoneidad para el cargo. Asimismo, todas las consideraciones técnicas mencionadas en el punto 4 sobre el equipo técnico a cargo de la intervención.

- Para cualquier contratación de un miembro del equipo, ya sea en calidad de titular o reemplazante, se constituirá un comité de selección. Dicho comité estará formado por representantes del Ejecutor y representantes de la Dirección Regional de SernamEG, en igual proporción. En esta instancia, se analizarán los antecedentes de los/las postulantes y se procederá a las correspondientes entrevistas, a fin de elegir al o la profesional más idónea y competente para el cargo.
- Para proveer un cargo cuyo proceso de postulación haya sido declarado "desierto" por no existir interesados/as que cumplan con el perfil profesional y/o técnico requerido, o en casos de urgencia debidamente calificados por SERNAM EG, excepcionalmente, las partes firmantes del correspondiente convenio podrán acordar la contratación de un miembro del equipo ejecutor sin necesidad de recurrir al procedimiento de contratación descrito en el párrafo precedente, siendo necesaria petición fundada de una de las partes y el acuerdo de la otra.
- Una vez concluido el proceso, se contratará a la persona que de común acuerdo se elija.
- Los procesos de desvinculación deberán ser consultados previamente con SernamEG, con el objeto de poder evaluar dicha situación y abordar en conjunto aspectos que permitan mejorar el desempeño de el/la profesional, asimismo tener conocimiento de las razones técnicas para ello. La propuesta de desvinculación deberá ser informada mediante un Oficio del ejecutor a la Directora Regional con las razones fundadas y debidamente acreditadas de la desvinculación y la Dirección Regional tendrá el plazo de 5 días hábiles para pronunciarse respecto de la desvinculación propuesta.

²⁵ Será función del abogado/a de la ley integral participar en las evaluaciones curriculares y técnicas de cargos vacantes referido solo al cargo de abogada/o de Centro de las Mujeres.



Los recursos orientados a la implementación del Programa, sean éstos de origen de la Entidad Ejecutora o de SernamEG, deberán asegurar la contratación anual de un Equipo Ejecutor en jornada completa y dedicación exclusiva, conformado por las y los profesionales que cumplan con el perfil requerido, antes enunciados. Se sugiere la incorporación de una persona en calidad de apoyo administrativo con cargo a los recursos que aporta el Ejecutor.

7. Término de contrato

La contratación y/o desvinculación de un integrante del equipo, en contravención al procedimiento antes indicado, facultará a la Dirección Regional para rechazar las rendiciones de cuentas que incluyan los montos pagados por concepto de remuneración y/o finiquito, según corresponda, a la persona contratada y/o desvinculada en esos términos, de manera que dicho gasto será asumido por la entidad ejecutora. Asimismo, la selección, contratación, reemplazo o desvinculación de personal en contravención al procedimiento señalado en este párrafo, constituye una causal de término anticipado del correspondiente convenio suscrito.

PARTE 4: FUNCIONES Y OBLIGACIONES SERNAMEG

1. DIRECTORA REGIONAL

- Supervisar y controlar la ejecución de los programas en su territorio, asegurando que se cumplan los objetivos institucionales y que los recursos públicos sean utilizados de manera adecuada. Es su responsabilidad verificar que los ejecutores empleen correctamente los recursos traspasados para los fines establecidos.
- Firmar convenio de colaboración y velar por el fiel cumplimiento del convenio, entre otros, cumplimiento de los objetivos, metas, ejecución presupuestaria.
- Mantener una comunicación fluida con las autoridades y contrapartes técnicas de los ejecutores, a fin de establecer un diálogo social que permita la consecución de acuerdos que permitan fortalecer los convenios de transferencias y solucionar nudos críticos.
- Apoyar en la resolución de nudos críticos que presenten los programas y que pongan en riesgo el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.
- Generar un mínimo de 2 reuniones con alcaldes o alcaldesas y/u otro ejecutor al año para revisar aspectos referidos a la ejecución programática, coordinación y resolución de nudos críticos.

2. ENCARGADA O ENCARGADO REGIONAL DE GESTIÓN DE PROGRAMAS

- Liderar desde la Dirección Regional el seguimiento de resultados que aseguren una adecuada ejecución programática de acuerdo con los lineamientos y principios de eficiencia, eficacia, calidad en atención y planificación establecidos por SernamEG.
- Consolidar y reportar resultados del proceso de evaluación de ejecutores.
- Apoyar a la Directora Regional en la tarea de supervisar y controlar la ejecución de los programas en el territorio, asegurando que se cumplan los objetivos institucionales y que los recursos públicos sean utilizados de manera adecuada

3. ENCARGADA O ENCARGADO REGIONAL DE PROGRAMA ATENCIÓN INICIAL DE LAS VIOLENCIAS DE GÉNERO

La Encargada/o Regional pertenece a las Direcciones Regionales de SernamEG y tiene por objetivo asesorar y supervisar a los equipos ejecutores y territoriales, que implementan el programa. Sus funciones son:

- Inducir, capacitar, asesorar y supervisar a los equipos ejecutores y territoriales.

- Proponer ajustes y/o modificaciones a la gestión programática regional, a fin de asegurar la pertinencia territorial.
- Transferir y capacitar respecto de los instrumentos técnicos, administrativos y metodológicos de trabajo, a los equipos ejecutores y territoriales de forma permanente.
- Supervisar la calidad de la ejecución programática y su implementación a nivel regional y territorial, mediante visitas a terreno y/o de forma remota, revisión de material, reuniones de asesoría y supervisión con equipos territoriales y ejecutores.
- Abordar y reportar al nivel central y regional, la ocurrencia de cualquier situación que pueda obstaculizar la adecuada ejecución del programa. Por ejemplo, situaciones en que el equipo sea violentado de alguna manera, por alguna participante y/o terceras personas, considerando que, ante cualquier situación eventualmente constitutiva de delito, la coordinación del Programa o quien la subrogue, debe denunciar el hecho formalmente; tal como describe el Protocolo de actuación ante situaciones de agresión.
- Apoyar en la gestión de convenios de colaboración o iniciativas intersectoriales en el ámbito público y privado, a fin de fortalecer el desarrollo del programa en la región.
- Elaborar información y sistematizar datos para el monitoreo de la implementación del programa a nivel regional.
- Realizar seguimiento y supervisión a los equipos ejecutores y territoriales respecto de la actualización de los sistemas de registros institucionales.
- Realizar el monitoreo y reporte de los indicadores del programa a nivel regional.
- Participar en el diseño y la planificación de capacitaciones con las redes institucionales a nivel regional, para el abordaje e intervención de las violencias de género en el marco de los compromisos institucionales.
- Coordinar el levantamiento de necesidades, proponer y asesorar con pertinencia técnica la ejecución presupuestaria del programa a nivel regional.
- Asesorar técnicamente los casos y situaciones excepcionales, que no son abordados en las orientaciones técnicas, protocolos y/o instrumentos de gestión del Programa.
- Promover climas laborales colaborativos, de buen trato y responsables del cuidado de la salud, y supervisar la ejecución de planes de cuidado de equipos territoriales del programa, desde un enfoque de género y derechos humanos.
- Realizar otras tareas que su jefatura le encomiende, en el ámbito de sus competencias.

4. ABOGADA/O LEY INTEGRAL DE VIOLENCIAS DE GÉNERO

La abogada/o de la Ley Integral tiene como objetivo asegurar el derecho de las mujeres a una representación jurídica eficaz, especializada y con perspectiva de género en casos de violencia de género, conforme a lo dispuesto en la Ley N° 21.675, su reglamento y los estándares internacionales de derechos humanos. Respecto a los Centros de las Mujeres sus funciones serán las siguientes:

- Supervisar el cumplimiento de los estándares técnicos establecidos en el Reglamento de Representación, una vez que se encuentre vigente, así como monitorear las indicaciones contenidas en los Lineamientos para la Atención y Representación jurídica de los Programas de la Unidad en Violencia o el documento afín.
- Realizar capacitaciones e inducciones a los/as abogados/as de los Centros de las Mujeres relacionadas a los estándares técnicos para la representación judicial contemplados tanto en los Lineamientos para la Atención y Representación jurídica de los Programas de la Unidad en Violencia como en el Reglamento de Representación, una vez que se encuentre vigente.
- Reforzar a través de las Encargadas/os Regionales que las mujeres que se encuentren siendo representadas por abogados/as del Centro de las Mujeres cuenten con medidas de protección vigentes.
- Levantar quiebres de control que se encuentren relacionados al ámbito jurídico del dispositivo territorial.
- Participar en las evaluaciones curriculares y técnicas de cargos vacantes (referido sólo al cargo de abogado/a).



- Realizar diagnóstico y plan de mejora respecto de materias o asuntos levantados por la Encargada/o Regional en el ámbito jurídico.
- Acompañar al equipo del Centro de las Mujeres y a Encargada/o Regional en el análisis conjunto de casos complejos.
- Mantener una coordinación permanente con los/as Encargados/as Regionales sobre nudos críticos levantados y plan de trabajo para abordarlo. Acciones que podrán ser revisadas colaborativamente con su contraparte del Nivel Central en las instancias de asesorías correspondientes.
- Informar permanentemente a su contraparte del Nivel Central sobre nudos críticos levantados y plan de trabajo para abordarlo.
- Cualquier otra función encomendada por las orientaciones técnicas vigentes o por parte del Nivel Central y que sean acordes al Programa.

5. ENCARGADA/O REGIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

- Asesorar el debido uso de los recursos, resguardando que las rendiciones se realicen en tiempo y forma por parte del Ejecutor.
- Controlar y realizar seguimiento del presupuesto asignado realizando modificaciones presupuestarias para el óptimo uso de los recursos.
- Resguardar la rendición de cuentas en los formatos, periodos y plazos establecidos en la normativa contable vigente efectuadas a través de SISREC.
- Mantener registros documentados, ya sea en formato físico o digital, de todos los documentos relacionados con la rendición de cuentas, incluyendo contratos de trabajo, convenios de prestación de servicios, y sus anexos o modificaciones.
- Aprobar las rendiciones enviadas por los ejecutores, levantar las alertas en caso de producirse algún problema en este ámbito, retraso, inconsistencia u otros.
- Informar y asesorar (levantando alertas) a las y los encargados de programas en materia financiera y presupuestaria.
- Capacitar a ejecutores, de acuerdo a lo indicado en los convenios.
- Resguardar el cumplimiento del Manual de Rendiciones vigente.
- Realizar evaluación de ejecutores en conjunto con la contraparte técnica y legal.

6. ABOGADA/O REGIONAL

- Elaborar y gestionar la firma de los convenios de los programas ejecutados cada año.
- Elaborar las modificaciones de los convenios de ejecución y transferencia.
- Informar a encargadas de programa en los casos de demora de remisión a la dirección regional de los convenios firmados para efectos de que realicen seguimiento.
- Entregar asesoría jurídica a la Dirección Regional y el Equipo de SernamEG, en todas las materias relacionadas con el área administrativa de los convenios de ejecución y transferencias.
- Participar en el proceso de inducción que se hace a los equipos territoriales de los programas al inicio de la ejecución programática de cada año.
- Realizar seguimiento y monitoreo permanente al cumplimiento de las cláusulas del convenio particularmente aquellas que tienen que ver con leyes laborales u otras como la Ley Karin; generar habilitación de ejecutores, instancia donde se dan a conocer las aristas de las cláusulas legales en los convenios.
- Revisar y analizar los antecedentes enviados por el Ejecutor en el caso de ausencias por licencias de pre y post natal, y en su caso, postnatal parental.
- Realizar evaluación de ejecutores en conjunto con la contraparte técnica y presupuestaria y el profesional encargado/a de Gestión de Programas Regional, incorporando criterios legales para asegurar el cumplimiento normativo y contractual.



ANEXOS

1. ANEXO: Formato Cronograma de trabajo.
2. ANEXO: Flujo de caja anual.
3. ANEXO 1: Ficha de Orientación e Información.
4. ANEXO 2: Ficha de derivación interna.
5. ANEXO 3: Ficha de derivación intersectorial.
6. ANEXO 4: Consentimiento informado para la derivación.
7. ANEXO 5: Rechazo Prestación/Derivación desde el Programa de Atención Inicial.
8. ANEXO 6: Plan de Intervención Individual y Evaluación de PII.
9. ANEXO 7: Ecomapa y genograma.
10. ANEXO 8: Manual de Intervención del Programa Atención Inicial.
11. ANEXO 9: Protocolo de actuación ante situaciones de agresión.
12. ANEXO 10: Lineamientos para la atención y representación jurídica.
13. ANEXO 11: Línea de tiempo o historia de vida.
14. ANEXO 12: Expectativas y propósitos.
15. ANEXO 13: Ficha de seguimiento componente 1.
16. ANEXO 14: Ficha de seguimiento componente 2.
17. ANEXO 15: Guía para el Cuidado de Equipos, Unidad Programática VG



Unidad Programática Violencias de Género

Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género

Formato Cronograma de Trabajo

OBJETIVO ESPECÍFICO 2:														
ACTIVIDADES PRINCIPALES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	CRONOGRAMA												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

2. PLAN DE EVALUACIÓN

Se espera que desarrollen un plan anual de evaluación, que incluya cada una de las evaluaciones solicitadas de proceso, de resultados y de los/as participantes-, explicitando los instrumentos que se utilizarán para evaluar.

Este plan de evaluación permitirá al equipo contar con herramientas para avanzar en la mejora continua, conociendo de manera oportuna las fortalezas y los ámbitos de mejora que requiere el programa, que se puede extraer del análisis intra-equipo como de la opinión de las participantes respecto de la intervención. **Extensión máxima de 1 página en total.**

- **EVALUACIÓN DE PROCESO**

OBJETIVO	METODOLOGÍA E INSTRUMENTO	PLAZOS	MEDIOS DE VERIFICACIÓN

- **EVALUACIÓN DE RESULTADOS**

OBJETIVO	METODOLOGÍA E INSTRUMENTO	PLAZOS	MEDIOS DE VERIFICACIÓN

- **EVALUACIÓN DE LAS PARTICIPANTES**

OBJETIVO	METODOLOGÍA E INSTRUMENTO	PLAZOS	MEDIOS DE VERIFICACIÓN

3. DIMENSIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

GESTIÓN EQUIPO

A. MECANISMOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL

Describe los procedimientos de selección de personal que ejecutará en conjunto con SernamEG y las políticas de recursos humanos que implementará para evitar la rotación (clima laboral, beneficios, apoyo técnico, entre otros). **Extensión máxima de 1/2 página.**

B. JORNADA LABORAL Y FUNCIONES DEL EQUIPO DE TRABAJO

Describe las principales tareas asignadas al equipo de trabajo indicando la distribución de la jornada laboral asociada y las coberturas esperadas de acuerdo a dichas funciones.

EQUIPO TÉCNICO (Desglose por profesional)	TAREAS ASIGNADAS	JORNADA LABORAL	COBERTURAS ESTIMADAS
Psicóloga	Orientar e informar Primera acogida Trabajo interventivo PII	44 horas	25 mujeres

n



Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

--	--	--

C. PLAN DE CUIDADO DE EQUIPO

Presente un plan para el cuidado del equipo con actividades, plazos de las mismas y profesional responsable. Extensión máxima de 1/2 página.

ACTIVIDADES	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	PROFESIONAL RESPONSABLE

D. PLAN DE CAPACITACIÓN ANUAL

Presente un plan de capacitación anual para el equipo, atingente a las Orientaciones Técnicas de la modalidad, especificando los temas a abordar, plazo para su implementación y profesional responsable de gestionar la capacitación con los recursos de la Entidad Ejecutora y territoriales. Extensión máxima de 1/2 página.

n



Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

ACTIVIDADES	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE	PROFESIONAL RESPONSABLE



Unidad Programática Violencias de Género

Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género

Flujo de Caja Anual

ANEXOS

Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género



Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

ANEXO 1 Ficha de Orientación e Información

FICHA DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

A. MOTIVO DE CONSULTA

Breve descripción del motivo de consulta (300 caracteres)

--

¿La persona consulta por sí misma o para otra persona? *

Para sí misma	
Para otra persona	

Marque las preferencias que correspondan (tema de consulta) *

Consulta por temas no asociados a violencias de género	
Consulta por temas asociados a violencias de género	

Marque las preferencias que correspondan (Vía de consulta) *

Consulta por demanda espontánea	
Consulta por referenciación o derivación de otra institución	



B. IDENTIFICACIÓN GENERAL

Completar la información correspondiente solicitada a continuación (todos los campos se deben completar):

Número de Ficha (OI presencial) /ID Usuaría (OI no presencial)			
Región Programa			Comuna Programa
Fecha de consulta *	DD	MM	AAAA
Responsable de la atención (Nombre y Apellidos) *			
Cargo (Marcar con una X el que corresponda) *	Coordinador/a Psicólogo/a Trabajador/a social Abogado/a Monitor/a Secretario/a o Técnico/a Social		
Fecha de consulta	DD	MM	AAAA
Responsable de la atención (Nombre y Apellidos)			
Cargo (Marcar con una X el que corresponda)	Coordinador/a Psicólogo/a Trabajador/a social Abogado/a Monitor/a Secretario/a o Técnico/a Social		



Fecha de consulta	DD	MM	AAAA
Responsable de la atención (Nombre y Apellidos)			
Cargo (Marcar con una X el que corresponda)	Coordinador/a Psicólogo/a Trabajador/a social Abogado/a Monitor/a Secretario/a o Técnico/a Social		

C. INFORMACIÓN BÁSICA DE LA PERSONA QUE CONSULTA

Tipo de Documento de Identidad	N ° de Documento de Identidad
RUN (Cédula de Identidad) (sin punto con guión) *	
Pasaporte	
Si cuenta con otro documento (DNI, NIE, etc.) especifique.	
No cuenta con documento de identificación.	

Nombre Registral *			
Nombre Social (solo si aplica)			
¿Qué pronombre usa? (ella, él, elle)			
Fecha de Nacimiento *	DD	MM	AAAA
Edad *	Años	Meses	
En caso de persona menor de edad, indicar si existe algún/a adulta/o protector/a o de referencia.	SI	NO	
De ser afirmativo, indicar datos de contacto:	Nombre		
	Fono		
	Parentesco/vínculo		



	Madre Padre Otro familiar Cuidado personal Otra persona: Indicar.		
Datos de Contacto (al menos 1)	Teléfono 1 propio	+56	
	Teléfono 2 de un tercero (identificar nombre y parentesco/vínculo)	+56	
	Correo electrónico propio y/o de tercero (especificar vínculo)	@	
Región de Residencia *			
Comuna de Residencia *			
Dirección Particular			
¿Pertenece a zona rural aislada? *	Si		No

Información de caracterización de la persona víctima/sobreviviente:

Antecedentes sociodemográficos: Engloba aspectos demográficos y socioculturales.			
País de Origen *			
Nacionalidad *			
Situación migratoria *	Regular	Irregular	No aplica
¿Se considera afrodescendiente? *	SI	NO	
¿Pertenece a algún pueblo originario o indígena? *	SI	NO	
Identifique el pueblo indígena (si corresponde) *	Aimara Atacameño Colla Diaguita Kawashkar Mapuche Quechua Rapa Nui o Pascuenses Yámana o Yágan Otro		
¿La persona asistida lee, escribe y comprende las explicaciones u orientaciones que le brindan? *	SI	NO	
Idioma o lengua de preferencia	Español-Lengua de señas-Inglés-Mapudungún-Creole-Aymara-Quechua-Francés -Otro.		

¿Cuál otro idioma tiene de preferencia?	
---	--

Discapacidad declarada *	SI		No	
Causa principal de discapacidad *	Física Sensorial visual Sensorial auditiva Sensorial psíquica Mental psíquica Mental Intelectual			

Identidad de Género. Marcar con una X, según corresponda:

Femenina		No Binario	
Transfemenina		Otro	
Masculina		Prefiere no indicarlo	
Transmasculina			

Orientación Sexual. Solo consignar si la persona lo indica espontáneamente en su relato o es relevante para comprender la manifestación de violencia. Marcar con una X, según corresponda:

Heterosexual	Gay	Lesbiana	Bisexual	Otro	
--------------	-----	----------	----------	------	--

Seleccione el último nivel educacional completado *	Sin educación formal	
	Educación diferencial (especial)	
	Educación básica/primaria completa	
	Educación media científico humanista/humanidades completas	
	Educación media técnico profesional/técnica comercial, industrial o normalista completo	
	Técnico nivel superior/centro formación técnica completa	

	Educación superior universitaria completa	
	Sin información	
Situación ocupacional * (incluir rol de cuidado)	Trabaja Remunerada Dependiente	
	Trabaja Remunerada Independiente	
	Trabaja Remunerada como Temporera	
	Trabaja Remunerada modalidad mixta (Dependiente e Independiente)	
	Trabajo no Remunerado en labores domésticas y/o cuidados	
	Trabajo no Remunerado para un familiar en labores no domésticas	
	Cesante o busca trabajo por primera vez	
	Jubilada /Pensionada (inactivo no disponible para trabajar)	
	Estudia y trabaja	
	Estudiante / capacitándose	
	Inactiva (no busca trabajo remunerado)	
No Aplica		

Continuar con la Evaluación preliminar de Riesgo, únicamente, si la persona consulta para sí misma y el motivo de consulta refiere a temas asociados a violencias de género.

• **EVALUACIÓN PRELIMINAR DE RIESGO**

Indicar la presencia -en el último año- de los siguientes factores asociados a riesgo **en Violencias de Género hacia la Mujer.**

Fecha del episodio de violencia que motiva la consulta.	DD/MM/AAAA
---	------------

	SÍ	NO	Indeterminado
1. La víctima/sobreviviente cree que la persona que ejerce violencia es capaz de matarla *			
2. La víctima/sobreviviente ha sido amenazada de muerte por la persona que ejerce violencia. *			



3. La víctima/sobreviviente ha realizado denuncias anteriores por Violencia de Género en contra de la misma persona agresora. *			
4. La víctima/sobreviviente presenta dependencia económica de la persona que ejerce violencia. *			
5. La víctima/sobreviviente ha decidido terminar una relación sexo-afectiva con la persona violenta y/o dejar el hogar común. *			
6. La víctima/sobreviviente ha comenzado una nueva relación. *			
7. La víctima/sobreviviente presenta afectación de salud física grave (lesiones, malnutrición, ITS, u otro) sin tratamiento actual. *			
8. La víctima sobreviviente refiere constantes amenazas y/o acoso por distintas vías (virtual, telefónica, presencial, entre otras). *			
9. La red de apoyo de la víctima/sobreviviente es escasa o inexistente. *			
10. La víctima/sobreviviente presenta consumo de alcohol y/o drogas sin tratamiento actual. *			
11. La víctima/sobreviviente desconoce el idioma. *			
12. La víctima/sobreviviente presenta discapacidad. *			
13. La víctima/sobreviviente se encuentra embarazada. *			
14. En el entorno familiar de la víctima/sobreviviente existe violencia intrafamiliar. *			
15. La víctima/sobreviviente se encuentra en situación de vulnerabilidad socioeconómica, cesantía. *			
16. La víctima/sobreviviente se encuentra en situación de calle. *			
17. La víctima/sobreviviente presenta conducta suicida (desde ideación, gestos e intentos). *			
18. La víctima/sobreviviente se encuentra en situación migratoria irregular. *			
19. La víctima/sobreviviente no cuenta con lugar donde vivir/fue expulsada del hogar por la persona que ejerce violencia. *			
20. La víctima/sobreviviente presenta efectos físicos o de salud mental graves a causa de la violencia sin tratamiento actual. *			
21. La persona que ejerce violencia presenta vinculación y/o antecedentes delictuales. *			
22. La persona que ejerce violencia ha utilizado armas, de cualquier tipo para amedrentarla. *			
23. La persona que ejerce violencia ha incumplido las medidas cautelares. *			



24. Ha aumentado la frecuencia de la violencia en los últimos tres meses. *			
25. Ha aumentado la intensidad de la violencia en los últimos tres meses. *			

Estado de embarazo:

¿Se encontraba embarazada al momento del delito o hecho de violencia? *

Si	
No	
No sabe	

Fecha próxima audiencia (sólo si aplica)

DD	MM	AAAA
----	----	------

En base a los antecedentes recabados, indicar la valoración de riesgo que usted aprecia. Marcar con una (X) sobre el valor numérico señalado entre paréntesis.

Niveles de Riesgo ¹ *	
Inicial (1)	Se presentan hechos de violencia de carácter esporádico y de baja intensidad . La mujer cuenta con redes de apoyo. Requiere seguimiento y/o intervención leve como acompañamiento.
Medio (2)	Se presentan hechos de violencia de carácter recurrente , con impacto en el bienestar psicológico y/o físico. La mujer identifica redes de apoyo relativamente seguras. Requiere intervención, acompañamiento y seguimiento
Grave (3)	Los hechos de violencia son de carácter recurrente, con alta intensidad de impacto en el bienestar psicológico y/o físico de la mujer. Su acceso a redes de apoyo es limitado o nulo y los hechos de violencia podrían representar peligro inminente a la integridad física o psicológica de la mujer y sus hijos e hijas. Requiere intervención inmediata debido a la gravedad de la violencia vivida.
Vital (4)	La vida de la mujer y sus hijos/as corre peligro y no cuenta en lo inmediato. Requiere intervención urgente para interrumpir la violencia de carácter vital vivida.

Observación sobre Nivel de Riesgo (máximo 300 caracteres)

¹ Esta apreciación de riesgo es de carácter cualitativa, se fundamenta en los antecedentes que se tienen de la situación a partir del propio relato de la mujer y/o fuentes secundarias que hacen presumir la situación de riesgo evaluado. Dicha evaluación es de carácter referencial, en tanto siempre se aplicará una evaluación de riesgo por parte de los equipos especializados que reciben la derivación.



Tipos y manifestaciones de Violencias de Género. Marcar con una X la(s) alternativa(s) que corresponda(n).

Tipos de Violencias de Género referida(s) *		Manifestaciones de Violencias de Género referidas	
Violencia física		Discriminación arbitraria	
Violencia psicológica		Acoso sexual (en cualquier ámbito)	
Violencia sexual		Violencia en línea	
Violencia económica y patrimonial		Trata de personas ²	
Violencia vicaria		Violación correctiva	
Violencia política sexual		Femicidio (en todas sus formas)	
Violencia gineco-obstétrica		Transfemicidio	
		Suicidio femicida	
		Inducción al suicidio	
		Lesbofemicidio	

Gravedad del delito (Marque con una X la o las respuestas que correspondan).

Delitos extremos		Delitos graves		Delitos medianamente graves		Delitos menos graves	
Femicidio Frustrado		Abuso sexual		Lesiones simplemente graves		Acoso sexual	
Femicidio tentado		Secuestro		Lesiones menos graves		Procedimiento sede familia	
Violación		Lesiones graves		Amenazas			
Abuso sexual agravado		Desacato		Maltrato Habitual			
Mutilaciones							

D. ANTECEDENTES SOBRE PERSONA(S) QUE EJERCE(N) VIOLENCIA

Tipo de vínculo con la persona que ejerce la agresión. *

Pareja		Funcionario/a público/a	
--------	--	-------------------------	--

² Con fines de explotación sexual y laboral, matrimonio servil, otras formas análogas de esclavitud



Ex Pareja		Profesor/a	
Otro vínculo sexo afectivo		Líder espiritual	
Padre/Madre		Policías	
Padraastro/Madrastra		Compañero/a de estudios	
Conocido		Compañero/a de trabajo	
Grupo de conocidos			
Desconocido			
Grupo de desconocidos			
Familiar			
Amigo/a			

Si el vínculo con la persona que ejerce violencia es de pareja o ex pareja identificar el tiempo de duración de la relación. Marcar con una X.

Menos de 6 meses		Entre 1 año y 6 años	
Entre 6 meses y 1 año		6 años y más	

1. ¿Existen hijos en común? Marcar con una X

SÍ	NO

2. ¿Existe convivencia con quien ejerce violencia? Marcar con una X *

SÍ	NO

3. ¿Cuándo fue la última vez que vio o tomó contacto con la persona que la violentó?
DD/MM/AAAA

Cantidad de personas que ejercen la agresión. Indique el número de personas según género			
Femenina		No Binario	
Transfemenina		Otro	



Masculina		Prefiere no indicarlo	
Transmasculina			

E. FACTORES DE RIESGO Y CAPACIDAD DE AGENCIA. *

Factores de riesgo social asociados a la violencia por la cual consulta (Marque con una X según corresponda).	Si	No
La víctima/sobreviviente ha visto interrumpida su trayectoria laboral por la violencia		
La víctima/sobreviviente ha dejado de vincularse con sus redes primarias producto de la violencia		
La persona que ejerce violencia es parte del grupo familiar en el Registro Social de Hogares (RSH).		
La víctima/sobreviviente recibe recursos directos del Estado (Subsidio único Familiar (S.U.F), bono empleo mujer, entre otros)		
La víctima/sobreviviente tiene vivienda propia		
La víctima/sobreviviente depende habitacionalmente de quien ejerce violencia (pago de arriendo, titular vivienda)		
La víctima/sobreviviente es cuidadora		
La víctima/sobreviviente pertenece al Subsistema Chile Crece Contigo		
La víctima/sobreviviente pertenece al Subsistema Chile Seguridad y Oportunidades		
La víctima/sobreviviente se auto percibe en una situación de vulnerabilidad		

¿La víctima/sobreviviente cuenta con redes de apoyo actualmente? *

SÍ	NO

F. FACTORES ASOCIADOS A DAÑO PSICOSOCIAL *

Descripción (Marque con una X según corresponda).	SI	NO	S/I
Presencia de sintomatología ansiosa, depresiva, u otra, clínicamente significativa, asociada a la violencia vivida.			
Presencia de conductas autolesivas.			
Presencia de planeación o ideación suicida.			



Refiere o ha tenido intentos de suicidio.			
Existe consumo problemático de alcohol y/o drogas actual o pasado, asociado a la violencia experimentada.			
La salud física de la persona se ha visto afectada a causa de la violencia vivida (ITS, VIH, enfermedades ginecológicas, gastrointestinales, dolor crónico u otras lesiones y/o condiciones de salud física que requieran evaluación/atención médica).			
La persona refiere experimentar dificultades en la capacidad de hacer frente a los requerimientos de funcionalidad cotidianos en los ámbitos personal, social, familiar y/o laboral, a causa del impacto de la violencia vivida. Ej: Dificultades en establecer y mantener vínculos sociales/familiares, dificultades de rendimiento, ausentismo, interrupción o postergación de actividades laborales/escolares, etc.			
El malestar asociado a la violencia de género vivida afecta el bienestar general de forma diaria o casi diaria, respecto del tiempo transcurrido de los hechos de violencia que motivan la consulta.			
La intensidad del malestar asociado a los hechos de violencia de género, compromete la mayoría de las áreas de funcionamiento (social, relacional, cognitivo, sexoafectivo, autoestima) y disminuye la percepción de recuperación de su proyecto vital.			
Se identifican antecedentes que dan cuenta de polivictimización.			
Sobreviviente de abuso sexual infantil.			
Se identifican experiencias de discriminación y estigmatización a lo largo de la historia vital, asociada a la presencia de intersecciones como la pertenencia a pueblos indígenas, diversidades sexo genéricas, situación de discapacidad, adultez mayor y vulnerabilidad socioeconómica.			

Síntesis apreciación del daño psicosocial asociado a la violencia de género. (300 caracteres).



Nivel de daño psicosocial: *

Leve	Moderado	Grave	Severo

G. ACCIONES DE DERIVACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO

1. ¿Se realizaron gestiones de coordinación y/o derivación de redes por parte de SernamEG?: *

Si	<p>Acciones de coordinación (Marque con una X la que corresponda).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de medidas cautelares - Coordinación con municipio u otras Instituciones. - Coordinación con Uravit - Activación botón de emergencia - Derivación a otras instituciones - Interconsulta con salud mental - Otras
No	
No aplica	

En caso de seleccionar como respuesta "Derivación a otras instituciones", **detallar hacia donde se realizó la derivación o referenciación ***

Instituciones o programas de atención en violencia	
Instituciones o programas del ámbito de Salud	
Instituciones o programas especializados en NNA	
Red VCM SernamEG	
Programas SernamEG	
Programas Municipales	
Subsistema Seguridades y Oportunidades (MDSyF)	
Organizaciones de la sociedad civil	
Otros	

H. EGRESO

2. Tipo de Egreso de la Orientación e Información. Marcar la opción que corresponda: *

Derivación a Centro de las Mujeres (CDM)	
Derivación a Centro de Atención Especializada en VG/ CDM con atención especializada	
Derivación a Residencias Transitorias	
Derivación asistida a oferta externa	
Cierre de atención sin derivación	
Por interrupción	

Fecha de egreso *	DD	MM	AAAA
--------------------------	----	----	------



FICHA DE DERIVACIÓN INTERNA

(Marcar con una X)

Centro de las Mujeres (riesgo inicial – riesgo medio)	
Centro de Atención especializada en violencia de género (riesgo grave – riesgo vital)	

1. Identificación de la Persona derivada para atención

Nombre Registral:	
En caso de que corresponda, indicar Nombre Social:	
¿Qué pronombre usa?:	
Rut/DNI/Pasaporte:	
Fecha de Nacimiento:	
Edad:	
Domicilio:	
Comuna:	
Teléfono de Contacto:	
Mail de Contacto:	
Indicar si teléfono o Mail es de otra persona y señalar el vínculo entre ambas personas:	



2. Antecedentes del Programa y/o Institución que deriva

Nombre del responsable de la derivación:	
Cargo del responsable de la derivación:	
Firma del responsable de la derivación:	
Nombre del Programa o Institución que deriva:	
Fecha de derivación:	
Región:	
Comuna:	
Teléfono:	
Mail de contacto:	
Adjunta Documentación:	<p>No [___] SI [___]</p> <p>1.- Copia de antecedentes de salud [___] 2.- Copia de antecedentes sociales [___] 3.- Copia de antecedentes judiciales [___] 4.- Otros documentos: _____</p>



- 3. Situación que motiva la derivación** (antecedentes de los hechos, levantamiento de necesidades y prestaciones requeridas).

- 4. Violencia(s) de género referida(s). Marcar con una X la(s) alternativa(s) que corresponda(n).**

Manifestaciones de Violencias de Género	
Violencia económica y patrimonial	
Violencia psicológica	



Violencia vicaria	
Violencia física	
Discriminación arbitraria	
Violencia gineco-obstétrica	
Violencia sexual	
Acoso sexual (en cualquier ámbito)	
Violencia política sexual	
Violencia en línea	
Violación correctiva	
Femicidio (en todas sus formas)	
Trata de personas (con fines de explotación sexual y laboral, matrimonio servil, otras formas análogas de esclavitud)	
Transfemicidio	
Suicidio Femicida	
Inducción al Suicidio	

- 5. De acuerdo a su apreciación en base a los antecedentes recabados, indique la valoración de riesgo que usted aprecia, marcando con una (X) sobre el valor numérico señalado entre paréntesis.**

Niveles de Riesgo ¹	
Inicial (1)	Se presentan hechos de violencia de carácter esporádico y de baja intensidad . La mujer cuenta con redes de apoyo. Requiere seguimiento y/o intervención leve como acompañamiento.
Medio (2)	Se presentan hechos de violencia de carácter recurrente , con impacto en el bienestar psicológico y/o físico. La mujer identifica redes de apoyo relativamente seguras. Requiere intervención, acompañamiento y seguimiento
Grave (3)	Los hechos de violencia son de carácter recurrente, con alta intensidad de impacto en el bienestar psicológico y/o físico de la mujer. Su acceso a redes de apoyo es limitado o nulo y los hechos de violencia podrían representar peligro inminente a la integridad física o psicológica de la mujer y sus hijos e hijas. Requiere intervención inmediata debido a la gravedad de la violencia vivida.
Vital (4)	La vida de la mujer y sus hijos/as corre peligro y no cuenta con redes de apoyo en lo inmediato. Requiere intervención urgente para interrumpir la violencia de carácter vital vivida.

¹ Esta apreciación de riesgo es de carácter cualitativa, se fundamenta en los antecedentes que se tienen de la situación a partir del propio relato de la mujer y/o fuentes secundarias que hacen presumir la situación de riesgo evaluado. Dicha evaluación es de carácter referencial, en tanto siempre se aplicará una evaluación de riesgo por parte de los equipos especializados que reciben la derivación.



6. Detalle la evaluación de riesgo referida.

7. Frente a la situación, señale la(s) acciones realizadas(s) (gestiones psicosociales y jurídicas con la red):

FICHA DE DERIVACIÓN EXTERNA AL PROGRAMA DE ATENCIÓN INICIAL

1. Identificación de la persona derivada para atención

Nombre registral:	
En caso de que corresponda, indicar Nombre social:	
¿Qué pronombre usa?:	
Rut/DNI/Pasaporte:	
Fecha de Nacimiento:	
Edad:	
Domicilio:	
Comuna:	
Teléfono de Contacto:	
Mail de Contacto:	
Indicar si teléfono o mail es de otra persona y señalar el vínculo entre ambas personas:	

2. Antecedentes del Programa y/o Institución que deriva

Nombre del responsable de la derivación:	
Cargo del responsable de la derivación:	
Nombre del Programa o Institución que deriva:	
Fecha de derivación:	
Región:	
Comuna:	



Unidad Programática Violencias de Género

Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género.
Programa de Recuperación de Autonomías.

Teléfono:	
Mail de contacto:	
Adjunta Documentación:	<p>No [___] SI [___]</p> <p>1.- Copia de antecedentes de salud [___] 2.- Copia de antecedentes sociales [___] 3.- Copia de antecedentes judiciales [___] 4.- Otros documentos:</p>
Indicar si la persona efectuó denuncia:	<p>No [___] SI [___]</p>
Indicar si la persona cuenta con medidas de protección y cuáles:	<p>No [___] SI [___]</p> <p>¿Cuáles?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

3. Situación que motiva la derivación (antecedentes de los hechos de violencia de género, levantamiento de necesidades y prestaciones requeridas).



- 4. Frente a la situación, señale la(s) acciones realizadas(s)** (gestiones psicosociales y jurídicas con la red).

- 5. Observaciones** (en caso de que la institución requiera incorporar algún antecedente).



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA DERIVACIÓN

Por medio de este documento, yo _____, Rut: _____, autorizo compartir información personal sobre mi caso y sobre mis necesidades actuales de atención en el Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género, en la Unidad Programática Violencias de Género del SernameG, con el único fin de recibir la atención y ayuda necesaria.

Entiendo que dicha información será tratada con **confidencialidad y respeto**, y será compartida solamente conforme sea necesario para proporcionarme la atención requerida.

Firma: _____

Fecha: _____

Rechazo a Prestación/Derivación desde el Programa de Atención Inicial

(Comuna)..... día/mes/año.

Yo, (nombre de persona consultante)..... Rut:
....., rechazo el ofrecimiento realizado por el Equipo del Centro de las
Mujeres de para la realización de la siguiente prestación y/o
derivación:

Prestación/Derivación que se rechaza.	Marcar con una X
Intervención Psicosocial (Respuesta Intermedia Integral).	
Acompañamiento y Representación Jurídica (Respuesta Intermedia Integral).	
Derivación al Programa de Recuperación de las Autonomías ¹ :	<input type="checkbox"/> C2 <input type="checkbox"/> C3
Residencia Transitoria (Programa de Recuperación de las Autonomías).	
Derivación a Red Externa: (Indicar cuál/cuáles) ² 1..... 2..... 3.....	

Motivo por el cual se rechaza la prestación:.....

.....
.....
.....

¹ Intervención psicosocial con sentido reparatorio (C2) /Acompañamiento y Representación Jurídica (C3).

² Ejemplo: CAJ/Alimentos/RDR



Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género.

Esta decisión la tomó en total conocimiento, pese a la recomendación de ingreso de acuerdo a la evaluación de la pertinencia de contar con este apoyo y prestaciones.

Nombre y firma consultante:

Nombre Profesional:

Cargo:

RESPUESTA INTERMEDIA INTEGRAL
PLAN DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL

A. REGISTRO GENERAL

A continuación, registre la información básica sobre el Programa, ubicación y equipo de profesionales encargado del presente ingreso.

A.1. Identificación personal

Nombre registral	
Nombre social (solo si aplica)	
¿Qué pronombre usa? (ella/él/elle)	
Comuna de residencia	
Región de residencia	
RUN (Cédula de Identidad) (Sin punto con guión)	
Pasaporte	
Si cuenta con otro documento (DNI, NIE, etc.) especifique.	

A.2. Identificación del Centro

Nombre del Centro (marcar con una X)	Centro de las Mujeres	
	Centro de las Mujeres con Atención Especializada en VG.	
Comuna del Centro		
Región del Centro		

A.3. Identificación del proceso de intervención (Marcar con una X)

Evaluación de riesgo	Nivel INICIAL	
	Nivel MEDIO	



Fecha de ingreso a atención	DD	MM	AAAA
Fecha de elaboración del PII¹	DD	MM	AAAA
Fecha de primera evaluación del PII	DD	MM	AAAA
Fecha de evaluación final del PII	DD	MM	AAAA

Detallar el motivo de consulta. Consignar la perspectiva de la persona sobre lo vivido y las expectativas frente al proceso de intervención a realizar.

Marcar el tipo de intervención acordado con la persona ingresada. Además, indicar el número de sesiones estimadas a realizar, por cada tipo de intervención:

Intervenciones	SI	NO	Número estimado de atenciones	Detallar el motivo para no acceder a alguna de las intervenciones propuestas.
Jurídica				
Psicológica				
Intervención Grupal				
Social				

¹ El PII (Plan de Intervención Individual) es un instrumento dinámico que debe revisarse y actualizarse a lo largo del proceso de intervención. Se propone como referencia revisar para primeros ajustes concluidas las primeras 6 o 7 sesiones (3 meses aproximadamente), lo cual constituye la primera evaluación. Luego, se propone hacer una evaluación final al cierre del acompañamiento, es decir, transcurridas 12 sesiones aproximadamente. Las evaluaciones del PII se deben consignar en el Anexo Evaluación de PII y registrar en esta ficha las fechas de dichas evaluaciones.



Realizar breve descripción de la situación vivida por la persona, asimismo, consignar una valoración del equipo que permita entender los objetivos planteados para la intervención (a nivel jurídico, psicológico y social), y que sea acorde al nivel de riesgo señalado anteriormente.

B. INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL y JURÍDICA

Los objetivos del plan de intervención se definen en función de la etapa “consideraciones diagnósticas” del programa. Se requiere diseñar estrategias por cada objetivo, que permitan alcanzarlos. Éstas se pueden traducir en acciones o actividades.

Se deben abordar aspectos psicológicos, sociales y jurídicos, en relación a los efectos de la violencia de género.

Áreas de Intervención	Objetivos de Intervención por Área ²	Estrategias para el cumplimiento de los objetivos ³	Modalidad de la estrategia: 1) Individual 2) Grupal	Plazos asociados al cumplimiento de las acciones	Responsable Equipo Técnico ⁴
Psicológica	1.				
	2.				

² Se considera un mínimo de **2** objetivos a trabajar por cada área de intervención.

³ Las estrategias refieren al conjunto de acciones o actividades que se estima permitirían alcanzar los objetivos propuestos.

⁴ Incluir el nombre de la/el profesional que lidera la intervención del área.



	3.				
Social	1.				
	2.				
	3.				
Jurídica	1.				
	2.				
	3.				

Nota técnica: El número de filas para cada objetivo es un estimativo, pueden ser más o menos objetivos en cada área de intervención

Firma profesional

Firma persona atendida



ANEXO 1: SUGERENCIAS PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL

A continuación, se señalan objetivos de intervención desagregados por área de atención psicológica y legal asociados a estrategias de intervención específicas. Se espera que sirvan de guía para la elaboración de objetivos y estrategias que deben ser personalizados de acuerdo a las necesidades de abordaje específicos a la situación que presenta la persona con la que se elabora el PII.

Ejemplo

Áreas de Intervención	Objetivos de Intervención por Área	Estrategias para el cumplimiento de los objetivos	Modalidad de la estrategia: 1) Individual 2) Grupal	Plazos asociados al cumplimiento de las acciones	Responsable Equipo Técnico
Psicológica	1. Visibilizar la historia de violencias de género en la trayectoria vital como parte del continuo de violencias de género.	1. Identificación de la violencia de género como parte de una violencia estructural. 2. Utilización de herramientas para su identificación, como la rueda de poder y control, el violentómetro, iceberg de las violencias, entre otras.	Grupal Grupal	1. Tres sesiones. 2. Tres sesiones.	Nombre y cargo
	1. Potenciar técnicas de promoción de salud mental, autocuidado y co-cuidado entre mujeres.	1. Sesiones de meditación guiada y técnicas de relajación. 2. Planificación de estrategias de cuidado colectivo entre mujeres.	Grupal Grupal	1. Una sesión. 2. Una sesión.	Nombre y cargo
Social	1. Articular con las redes institucionales y/o	1. Identificar mediante ecomapa las redes	Individual	1. Una sesión 2. Dos sesiones	Nombre y cargo

	territoriales que pueden brindar apoyo ante la VG.	institucionales y/o territoriales que posee la mujer. 2. Informar respecto a las prestaciones y/o servicios que brindan esas redes identificadas.	Individual y grupal		
	1. Potenciar redes de apoyo comunitario para mujeres.	1. Identificar redes existentes en el territorio. 2. Exponer técnicas de trabajo en equipo y establecimiento de alianzas con redes comunitarias.	Grupal Grupal	2. Una sesión.	Nombre y cargo
Jurídica	1. Entregar información y orientación legal respecto a las violencias de género pertinentes para su situación.	Acompañar/Resolver dudas o consultas legales respecto a la situación de violencia de género sufrida.	Grupal	1. Una sesión.	Nombre y cargo
	1. Otorgar representación judicial o interponer acciones legales respecto a las violencias de género pertinentes para su situación.	1. Evaluar la procedencia y pertinencia de la representación judicial. 2. Brindar representación judicial respecto a la situación de violencia de género sufrida.; y/o 3. Realizar la referenciación o derivación asistida a red correspondiente respecto a la situación vivida.	Individual	1. Una sesión. 2. Una sesión. 3. Una sesión.	Nombre y cargo



ANEXO 2: EVALUACIÓN PLAN DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL

A. REGISTRO GENERAL

A continuación, registre la información básica sobre el Programa, ubicación y equipo de profesionales encargado del presente ingreso.

A.1. Identificación personal

Nombre registral	
Nombre social (solo si aplica)	
¿Qué pronombre usa? (ella/él/elle)	
Comuna de residencia	
Región de residencia	
RUN (Cédula de Identidad) (Sin punto con guion)	
Pasaporte	
Si cuenta con otro documento (DNI, NIE, etc.) especifique.	

A.2. Identificación del Centro

Nombre del Centro (marcar con una X)	Centro de las Mujeres	
	Centro de las Mujeres con Atención Especializada en VG.	
Comuna del Centro		
Región del Centro		

A.3. Identificación del proceso de intervención (Marcar con una X)

Evaluación de riesgo	Nivel INICIAL	
	Nivel MEDIO	

Fecha de ingreso a atención	DD	MM	AAAA
------------------------------------	----	----	------

Fecha de elaboración del PII⁵	DD	MM	AAAA
Fecha de primera evaluación del PII	DD	MM	AAAA
Fecha de evaluación final del PII	DD	MM	AAAA

B. EVALUACIÓN DE PROCESO DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL.

Consideraciones:

- La sesión N° 6 o 7 debe ser una sesión de evaluación de los avances alcanzados en el cumplimiento del PII.
- Debe ser realizada en conjunto entre Psicóloga/o, Trabajadora Social y abogada/o (si corresponde) apuntando a una mirada integral del proceso de avance alcanzado.
- Se debe resguardar que los objetivos construidos sean específicos a la situación particular que se aborda con la persona.
- Se debe enfatizar obtener un reporte de la autopercepción de avance en función de los objetivos trabajados.

B.1 Primera Evaluación

Completar el PII ajustado de acuerdo a la evaluación de logro realizada con la persona

Áreas de Intervención	Objetivos de Intervención por Área	Estrategias para el cumplimiento de los objetivos (indicar si se implementa en modalidad individual o grupal)	Logrado	No Logrado
Psicológica	1.			
	2.			
	3.			
Social	1.			

⁵ El PII (Plan de Intervención Individual) es un instrumento dinámico que debe revisarse y actualizarse a lo largo del proceso de intervención. Se propone como referencia revisar para primeros ajustes concluidas las primeras 6 o 7 sesiones (3 meses aproximadamente), lo cual constituye la primera evaluación. Luego, se propone hacer una evaluación final al cierre del acompañamiento, es decir, transcurridas 12 sesiones aproximadamente. Las evaluaciones del PII se deben consignar en el Anexo Evaluación de PII y registrar en esta ficha las fechas de dichas evaluaciones.

	2.			
	3.			
Jurídica	1.			
	2.			
	3.			

Observaciones Auto reporte:

Se debe indicar la percepción que la persona tiene del logro de los objetivos evaluados por área.

Fundamentación del ajuste de objetivos producto de la evaluación del PII:

En caso de que la evaluación del PII determine ajustes en base a: a) Necesidad de adecuación de objetivos; b) Necesidad de adecuación de las estrategias de intervención; c) Necesidad de adecuación de los plazos asociados; d) Ocurrencia de emergentes; indicar a cuál o cuáles de estos criterios obedece el ajuste y fundamentar brevemente a continuación:



Firma de la persona profesional

Firma de la persona atendida

C) EVALUACIÓN FINAL DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL

Evaluación de logro de los objetivos por área de intervención.

Áreas de Intervención	Objetivos de Intervención por Área	Estrategias para el cumplimiento de los objetivos (indicar si se implementa en modalidad individual o grupal)	Logrado	No Logrado
Psicológica	1.			
	2.			
	3.			
Social	1.			



	2.			
	3.			
Jurídica	1.			
	2.			

Indique la evaluación de cumplimiento del Plan de Intervención Individual. (Marcar con una X).

Criterios de evaluación	Cumplimiento	Observación
Sin cumplimiento		
Cumplimiento Mínimo		
Cumplimiento Moderado		
Cumplimiento Satisfactorio		

Criterios para la Evaluación del cumplimiento del Plan de Intervención Individual aplicado al término del proceso de intervención.

CRITERIOS A CONSIDERAR PARA EVALUAR CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PLAN DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL		% DE CUMPLIMIENTO
Sin cumplimiento	No se observa cumplimiento en la mayoría de los objetivos trazados en el PII que permitan establecer que existe una mejora en la situación de la persona víctima/ sobreviviente, debido a deserción del proceso de intervención.	Se logra menos del 25% del total de los objetivos trazados.
Cumplimiento Mínimo	Se cumplen los objetivos mínimos trazados en el PII, que permiten establecer que existió una mejora en la situación de la mujer, considerando el logro de los criterios mínimos indispensables para efectuar el egreso de la persona víctima/ sobreviviente.	Se logra un 25% o más del total de los objetivos trazados.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género.

<p>Cumplimiento Moderado</p>	<p>El nivel de cumplimiento de los objetivos del PII es parcial. Si bien no se alcanzan todos los objetivos formulados, se observa una mejora en la situación de la persona víctima/sobreviviente.</p>	<p>Se logra un 50% o más del total de los objetivos trazados.</p>
<p>Cumplimiento Satisfactorio</p>	<p>Se han alcanzado la totalidad de los objetivos planteados o la mayoría de éstos. Como resultado de ello, la mejora en la situación de la persona víctima/sobreviviente es sustantiva en relación al momento de su ingreso.</p>	<p>Se logra un 75% o más del total de los objetivos trazados.</p>



ANEXO: ECOMAPA Y GENOGRAMA

REGISTRO GENERAL

A continuación, registre la información básica de la participante y Centro correspondiente.

Nombre completo de la persona:			
Nombre social (si aplica):			
RUT, DNI/Pasaporte:			
Nombre del Centro de las Mujeres:			
Región:			
Comuna:			
Fecha de ingreso:	DD	MM	AAAA

ECOMAPA

Grafique el Ecomapa

Diagrama de la familia, en el cual se dibuja a la persona y a la familia en su espacio de vida, representando en forma dinámica todos los sistemas (redes familiares, comunitarias e institucionales, recursos y/o limitaciones) que rodean al núcleo familiar.

GENOGRAMA

Grafique el Genograma

Representación gráfica, en forma de árbol, que registra información sobre los miembros de la familia de la persona, sus relaciones e interacciones.

Firma profesional/es responsable/s



Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

Manual de Intervención

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SernamEG)

Índice

1. Fundamentos del Programa:	3
1.1. Modelo teórico de intervención:	3
1.2. Enfoques transversales para la intervención	9
1.3. Contextualización y definiciones de Violencia de Género	12
1.4. Tipos de Violencias de Género	15
a) Categorías de las violencias de género:	15
b) Tipos de violencias de género:	17
c) Contextos en los que se manifiestan las violencias de género:	19
d) Manifestaciones de las violencias de género:	19
2. Lineamientos y Orientaciones para la Atención Inicial de las Violencias de Género.	20
2.1 Componentes y estrategias de operación del Programa:	20
2.2 Componente 1: Respuesta Inicial Integral	22
a) Fase 1: Orientación - Evaluación:	23
1. Primera acogida, contención emocional y levantamiento de necesidades focalizadas en los potenciales factores de riesgo social.	23
1.1 Identificación de factores de riesgo social:	27
2. Evaluación preliminar de riesgo, orientación e información sobre violencias de género, proceso de denuncia y judicial.	28
2.1 Consideraciones para la valoración de riesgo en las violencias de género:	29
2.2 Consideraciones para la valoración de daño psicosocial en las violencias de género:	31
2.3 Acciones que orientan la gestión de riesgo:	39
b) Fase 2: Derivación asistida.	44
1. Egresos componente 1:	46
d) Fase 3: Seguimiento.	47
2.3 Componente 2: Respuesta Intermedia Integral	50
a) Fase 1: Proceso de Intervención Individual	51
1. Ingreso al Componente 2:	51
2. Co - construcción del Plan de Intervención Individual (PII):	52
2.1 Consideraciones diagnósticas para la elaboración del Plan de Intervención:	53
3. Intervención psicosocial y/o jurídica:	56
3.1 Modalidad de intervención psicosocial:	58
3.2 Modalidad de intervención jurídica:	63
3.3 Egreso:	65
b) Fase 2 -Seguimiento:	68
3. Flujograma de intervención:	72
4. Anexo: Bibliografía de consulta:	73

1. Fundamentos del Programa:

El Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género, se enmarca en las políticas públicas dirigidas a fortalecer la autonomía física de las mujeres en su diversidad, y contribuye a uno de los objetivos estratégicos del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, que busca *promover el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias*, a través de la ejecución de programas con enfoque de género, intersectorial e interseccional, relacionados con la prevención, protección, atención y reparación, asesorados y supervisados técnicamente por la Unidad Programática Violencias de Género.

Desde el año 2023, se rediseña el modelo de abordaje de la violencia contra las mujeres ampliando la oferta de atención, hasta ahora circunscrita a violencias en contexto de pareja y ex pareja, hacia violencias de género. El propósito es brindar orientación e información en violencia de género y acompañamiento psicosocial y jurídico a la diversidad de mujeres que presentan niveles de riesgo inicial y medio¹.

El presente documento tiene por objetivo entregar Lineamientos Técnicos orientados a la atención inicial de las violencias de género, desde el ámbito psicosocioeducativo y jurídico. Se espera profundizar en el flujo de intervención del programa y otorgar herramientas prácticas para el acompañamiento.

1.1. Modelo teórico de intervención:

El Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género se estructura principalmente en base al **Modelo Ecológico Feminista** como referencia teórica. Si bien recoge elementos de otros modelos y enfoques, al tratarse de un programa que trabaja con problemáticas multidimensionales, la propuesta ecológica feminista es fundamental para comprender las violencias de género y aportar claves de lectura para estructurar la intervención.

A continuación, se describe brevemente este modelo².

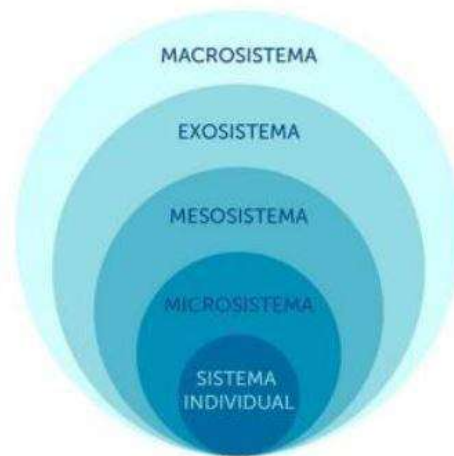
En primer lugar, se debe comprender el modelo ecológico descrito por Bronfenbrenner (1977;1987), el cual busca organizar, de manera articulada, la realidad social, familiar y cultural, engranando los distintos subsistemas entre sí, de manera dinámica, recíproca y

¹ Resolución Exenta N°: 01001/2023, Aprueba Orientaciones Técnicas 2024 del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género, de la Unidad de Violencia contra las Mujeres del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, Santiago, 28/11/2023.

² Información extraída del Manual de Intervención Programa Recuperación del ejercicio de la autonomía para víctimas y sobrevivientes de violencia de género. Componente 2: Abordaje psicosocial con sentido reparatorio.

permanente. Así es posible explicitar y comprender, cómo los distintos ambientes rodean e influyen a la persona.

Diagrama N°1: Sistemas ecológicos



Fuente: Curso Herramientas para el abordaje de la violencia contra las mujeres desde un enfoque de género y Derechos Humanos, versión 2023, SernamEG.

El modelo ecológico descrito, es actualizado incorporando la perspectiva de género, denominándolo modelo ecológico feminista, propuesto por la Oficina Regional para América Central del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH) y la Oficina Regional para las Américas y el Caribe de la Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres (ONU Mujeres), en el marco de la Campaña del Secretario General de las Naciones Unidas ÚNETE para poner fin a la violencia contra las mujeres³.

El **modelo ecológico feminista** es un instrumento útil para contextualizar los diferentes ámbitos de la sociedad en los que se gestan las prácticas violentas contra las mujeres y ofrece una visión integral de éstas, considerando la interacción de diversos factores que confluyen en el riesgo de violencia, lo que permite identificar el ámbito de procedencia de cada uno de ellos.

Por tanto, es este modelo el que se utilizará como marco comprensivo para abordar y atender las violencias de género, más allá del contexto de pareja o ex pareja. Por ejemplo,

³ Ver OACNUDH y ONU Mujeres (2014). Modelo de protocolo latinoamericano de investigación de las muertes violentas de mujeres por razones de género (femicidio/feminicidio). Disponible en: <https://www.unwomen.org/es/digital-library/publications/2014/8/modelo-de-protocolo-latinoamericano>

para intervenir con mujeres que han vivido violencia ginecobstétrica se debe considerar para su abordaje terapéutico el colonialismo y el patriarcado, como sistema de dominación que influyen en la visualización del cuerpo de las mujeres como objeto y por tanto, proclive a ser violentada en el espacio de atenciones médicas.

Diagrama N°2: Modelo ecológico feminista



Fuente: Curso Herramientas para el abordaje de la violencia contra las mujeres desde un enfoque de género y Derechos Humanos, versión 2023, SernamEG.

A continuación, se entrega una breve descripción de cada uno de los subsistemas:

Macrosistema o Nivel Social: Se define como el contexto más amplio en el que existen patrones generalizados que permean los distintos estamentos y espacios de una sociedad, como, por ejemplo, formas de organización social, sistema de creencias, actitudes, valores y representaciones culturales sobre las personas, que influyen directamente en los estereotipos acerca de lo que es ser hombres y ser mujeres.

Los sistemas socioculturales de dominación, abuso de poder y subordinación (especialmente el patriarcado, el capitalismo y el colonialismo) forman parte sustancial de este macrosistema, que avalan estructuralmente la violencia y discriminación en general (como son el sexismo, el clasismo y el racismo) y la violencia contra las mujeres en particular.

De allí que la violencia contra las mujeres y diversidades sexo genéricas tenga sus raíces en las relaciones de género y las desigualdades que de ellas se derivan, por lo cual, para comprenderla e intervenir se torna imprescindible el enfoque de género.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

Exosistema o Nivel Institucional y Comunitario: Este nivel está asociado a los factores estructurales que afectan los entornos cotidianos donde se desarrollan las relaciones de poder. Incluye el conjunto de instituciones sociales que encarnan y transmiten las creencias y valores del macrosistema, jugando un papel importantísimo en la perpetuación de estas creencias. Aquí encontramos a las instituciones educacionales y sanitarias, medios de comunicación, organismos judiciales, espacios laborales y recreativos, entre otros.

Mesosistema: Comprende los entornos inmediatos de convivencia y las interrelaciones de dos o más entornos en los que la persona participa activamente. En este caso se incorporan las redes de amistad o referentes externos a la familia.

Microsistema: Hace referencia a las relaciones más directas y cercanas a la persona, es decir, su red primaria de apoyo. En este nivel se consideran elementos de la familia, tales como su historia, patrones de interacción familiar, siendo las familias autoritarias, con prácticas rígidas o que usan la violencia como código de comunicación, más proclives a la violencia de género en contexto intrafamiliar.

Sistema Individual o nivel microsocioal: Es posible ver en la misma persona distintas áreas que la influyen y determinan de diversas maneras. En este nivel Brofenbrenner describió 4 dimensiones que son: cognitiva, conductual, psicodinámica e interaccional.

La utilización de este modelo para explicar el fenómeno de la violencia posee la fortaleza de evidenciar que, para entender la forma en que la violencia se genera y reproduce, es necesario observar los distintos niveles, ya que podremos encontrar en cada uno de ellos variables influyentes y sostenedoras de un sistema relacional abusivo. Los factores que inciden, facilitan o perpetúan la violencia de género en cada uno de estos niveles deben problematizarse, desaprenderse y erradicarse.

Habiendo definido el modelo, es importante pensar en su operacionalización para la atención inicial de víctimas/sobrevivientes de violencias de género. Para ello, se presentan algunas preguntas clave y orientadoras al momento de brindar una primera acogida o de un proceso de acompañamiento inicial integral, derivadas del "Modelo de intervención para abordaje de violencias de género" de la académica Svenska Arensburg, el cual se basa en gran medida en una propuesta ecológica feminista⁴.

⁴ Arensburg, S. (2023, 26 de junio). *Modelo de intervención para abordaje de violencias de género* [Clase magistral]. Comunicación personal.

¿Qué entendemos por violencia?

En primer lugar, debemos definir el tipo y manifestación de violencia para el caso particular que se está atendiendo ¿Se trata de una violencia estructural? ¿Quién la ejerce? ¿Qué características específicas tiene esta manifestación de violencia? Si se trata de una violencia simbólica ¿es lo mismo que provenga de una institución policial que de una institución de salud?

¿A qué sujetos interpela?

La violencia puede ser ejercida a diversas subjetividades. Esto incluye a personas con diferentes identidades de género (mujeres cisgénero, personas transgénero, personas no binarias) y considera sus experiencias y necesidades específicas. Asimismo, implica la intersección con otras posibles identidades como la raza y clase social. En este sentido ¿Es lo mismo que la víctima/sobreviviente de violencia de género sea una mujer lesbiana y afrodescendiente? ¿Impactará de la misma forma que en una mujer cisgénero? ¿Qué elementos debería tener presente para considerar su subjetividad?

Dentro de esta dimensión, también es importante tomar en cuenta la etapa del ciclo vital de la persona, su funcionamiento psicológico, uso de sustancias o medicamentos, su historia previa, la presencia de experiencias traumáticas, el vínculo con la persona agresora y la presencia de soporte o redes personales como amigos/as, familia, colegas de trabajo, entre otros.

¿En qué entornos se manifiesta o reproduce la violencia?

Cabe preguntarse si la violencia se ejerce en entornos institucionales, comunitarios, en el espacio público, al interior de las relaciones familiares-domésticas, etc. Las políticas, normativas y prácticas cotidianas de una institución pueden perpetuar la violencia. Por ejemplo, la falta de protocolos claros para manejar casos de acoso o abuso en el contexto laboral, puede llevar a la impunidad y a la repetición de tales actos. Por lo tanto, vale la pena indagar si existen realmente estos protocolos o si, en otro caso, existe apoyo para estudiantes que sufren bullying al interior de los establecimientos educativos.

Por otra parte, en los espacios públicos puede estar normalizada la violencia de género. Un ejemplo de esto podrían ser los espacios que habitan las personas en situación de calle ¿Es lo mismo la violencia de género que se ejerce en el contexto de la calle que dentro de una institución educativa? ¿A qué códigos sociales responde la violencia en estos casos? ¿Podemos problematizarla de la misma forma? ¿Cuáles son las posibilidades reales de no ser víctima de violencias de género en estos espacios de socialización callejera?

¿Cuál es el impacto de la violencia y sus consecuencias?

Esto va a depender de las historias personales y colectivas de las personas, como experiencias de violencias pasadas, conflictos armados, colonización o abusos sistémicos. Estas historias colectivas pueden influir en la identidad cultural y las narrativas comunitarias, haciendo que ciertos comportamientos violentos sean vistos como normales o inevitables. De esta forma ¿La violencia sexual tendrá el mismo efecto en una persona que vivió el período de dictadura en Chile, respecto a alguien que no lo hizo?

Por otra parte, la relación con lo traumático también es determinante. Es decir, si existen traumas previos al ejercicio de la violencia o si ésta los genera, derivando en secuelas significativas como ansiedad, depresión y otros problemas de salud mental.

Sumado a lo anterior, también debe reflexionarse en torno a la recurrencia de la violencia, la cual determina el impacto en la víctima/sobreviviente. Los patrones de violencia tienden a repetirse y perpetuarse a lo largo del tiempo y las generaciones. Este ciclo de violencia se puede observar en familias donde la violencia doméstica es un problema recurrente, o en comunidades donde la violencia de pandillas es prevalente. La normalización de la violencia y la falta de intervenciones adecuadas contribuyen a esta recurrencia.

Finalmente, se debe evaluar el nivel de aislamiento de las personas ¿Cuentan con redes significativas que puedan brindar apoyo? ¿La persona se ha distanciado de su familia? ¿A qué se debe esto? La violencia de género a menudo resulta en el aislamiento social de las víctimas, quienes pueden distanciarse de sus redes de apoyo por miedo, vergüenza o estigmatización. Este aislamiento agrava el impacto emocional y dificulta la recuperación. La ruptura de relaciones familiares y sociales es común, lo que deja a la persona sin el apoyo necesario para enfrentar las secuelas de la violencia. Esto puede llevar a una espiral descendente de deterioro de la salud física y mental.

¿Cómo se piensa la relación entre quien brinda apoyo (o el equipo de trabajo) y la diversidad de mujeres?

Para acompañar y acoger de manera efectiva, es crucial tener la preparación necesaria para ofrecer una respuesta inmediata que sea empática, no juzgadora, centrada en las necesidades de la víctima/sobreviviente, con un lenguaje y tiempos respetuosos, promoviendo la identificación de los aprendizajes del proceso y la participación. En este sentido, cabe cuestionarse ¿Los tiempos de la persona que ha sufrido violencia son los mismos que los del equipo de trabajo? ¿Cómo debemos referirnos a la persona para que se sienta cómoda? ¿Qué resguardos debemos tener para generar una relación de confianza? ¿Qué aspectos del equipo pueden favorecer la relación y cuáles pueden obstaculizarla?

Por otra parte, es importante generar un seguimiento y evaluación de los logros en el proceso ¿Cómo medimos lo que hemos avanzado? ¿En base a qué criterios? ¿Cómo

transmitir estos logros a la persona que ha sido víctima/sobreviviente de violencia de género?

1.2. Enfoques transversales para la intervención

Además, del modelo anteriormente expuesto, el Programa asume una serie de enfoques teóricos transversales, que se deben operacionalizar en la práctica. A continuación, se describe cada uno de ellos:

Tabla N°1: Enfoques teóricos Programa de Atención Inicial

Enfoque	Definición	Preguntas para la práctica
Enfoque de Derechos Humanos	Reconoce que <i>"los derechos iguales e inalienables de todos los seres humanos establecen las bases para la libertad, la justicia y la paz en el mundo"</i> , según la Declaración Universal de Derechos Humanos ⁵ . Este enfoque se centra en los grupos de población que son objeto de una mayor marginación, exclusión y discriminación, como las mujeres, niños, niñas, jóvenes y diversidades sexo-genéricas.	¿Cómo involucramos a las víctimas en la toma de decisiones sobre su propio proceso de atención y recuperación, respetando su autonomía y dignidad? ¿Qué mecanismos de monitoreo y evaluación podemos establecer para garantizar que los derechos de las víctimas/sobrevivientes sean respetados en cada etapa de su atención?
Enfoque de género	Cuestiona las relaciones de poder entre hombres y mujeres, ya que devela una relación social establecida sobre la base de patrones sociales, culturales e históricos que instalan y justifican la desigualdad, discriminación y subordinación de las mujeres y diversidades sexo genéricas, situándolas en una posición de inferioridad y dependencia respecto a los hombres, tanto económica, social, cultural y emocional. ⁶	¿Cómo podemos sensibilizarnos para identificar y responder adecuadamente a las dinámicas de poder de género que pueden surgir en la relación entre víctima/sobreviviente y profesionales? ¿Qué prácticas o procedimientos debemos implementar para evitar que los estereotipos de género influyan en la atención que se brinda a las víctimas/sobrevivientes?

⁵ Asamblea General de las Naciones Unidas (1948).

⁶ Leon M (2015), Breve historia de los conceptos Género y Sexo. Rev. Filosofía Univ. Costa Rica, Vol N°138,39-47.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

<p>Enfoque interseccional</p>	<p>Es el análisis de cómo interactúan en una persona o colectivo diferentes categorías y, específicamente, cuando concurren varias de ellas de discriminación/dominación. Así, para cada sociedad concreta, las condiciones de vida de una persona se deben interpretar atendiendo de forma combinada a su sexo/género, clase social, nacionalidad, raza/color, sexualidad, religión, lengua, discapacidad, edad/generaciones, entre otras.</p> <p>Esta perspectiva sirve como herramienta de análisis para comprender las desigualdades, sus causas y consecuencias estructurales y dinámicas, que surgen de la interacción de dos o más de estas categorías o ejes de subordinación. La interseccionalidad trata la forma por la cual el patriarcado, el racismo, el clasismo y otros sistemas de opresión, crean desigualdades básicas que estructuran las posiciones relativas de las mujeres, razas, clases y otros⁷.</p>	<p>¿Cómo resguardamos que la evaluación de riesgo de las víctimas/sobrevivientes tenga en cuenta las diversas formas de opresión y privilegio que interactúan en sus vidas?</p> <p>¿Cómo podemos identificar y eliminar las barreras específicas que enfrentan las víctimas/sobrevivientes pertenecientes a comunidades marginadas, al momento de vincularlas con otras instituciones del Estado?</p>
<p>Enfoque territorial</p>	<p>Comprende una concepción del territorio como el resultado de la puesta en común de conocimientos, de lenguas y de sentimientos de identidad que permiten a las personas que viven en él, descubrir las razones y las ventajas de su vecindad física para elaborar, activamente, su identidad colectiva.</p> <p>Supone construir un espacio con enfoque de género y asumir que las intervenciones del SernamEG constituyen parte de un propósito y una</p>	<p>¿Qué factores territoriales (urbanos, rurales, indígenas, costeros, etc.) debemos considerar para garantizar que la atención sea pertinente y efectiva en cada contexto local?</p> <p>¿Cómo podemos cautelar que la primera acogida respete y esté alineada con las prácticas culturales y las cosmovisiones de las comunidades en cada territorio?</p> <p>¿Qué estrategias podemos desarrollar</p>

⁷ Fuente: Crenshaw, Kimberlé (1989). Demarginalizing the Intersection of Race and Sex: A Black Feminist Critique of Antidiscrimination Doctrine, Feminist Theory and Antiracist Politics. University of Chicago Legal Forum 1989: 139-167.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

	<p>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.⁸ Es por ello, de vital importancia la planificación y adaptación de los programas a las particularidades territoriales.</p>	<p>para afrontar las limitaciones de infraestructura (como la falta de transporte o de centros de atención) en áreas rurales?</p>
Enfoque intercultural	<p>El enfoque de interculturalidad propone una convivencia democrática, y el reconocimiento de todas las costumbres, prácticas, normas y autoridades ancestrales de las personas y grupos sociales de la diversidad de pueblos existentes en los territorios.⁹</p>	<p>¿Qué prácticas y herramientas podemos desarrollar para resguardar que las atenciones sean sensibles a las particularidades culturales y lingüísticas de las víctimas/sobrevivientes?</p> <p>¿Cómo podemos colaborar con líderes/lideresas y sanadores/as tradicionales para fortalecer la atención a las víctimas/sobrevivientes en contextos donde estas actorías son relevantes?</p>
Enfoque intersectorial	<p>Resulta importante incorporar la perspectiva intersectorial, referida a la integración de diferentes sectores con una visión conjunta que permita entregar soluciones a problemas. En el modelo de intervención, entendiendo la naturaleza multicausal de la violencia de género y la necesaria respuesta integral en su abordaje, se torna fundamental la utilización de los recursos de los diferentes sectores. Para ello es esencial abordar el trabajo intersectorial coordinado, entendiendo</p>	<p>¿Qué mecanismos podemos establecer para garantizar una comunicación fluida y eficiente entre los distintos sectores involucrados en la atención a las víctimas/sobrevivientes de violencia de género?</p> <p>¿Cómo podemos facilitar la compartición segura y confidencial de información relevante entre sectores para mejorar la atención a las víctimas/sobrevivientes?</p>

⁸ Berdegué, J. A., & Fernández, M. I. (Eds.). (2014). Nueva Agenda Regional RIMISP: Centro Latinoamericano para el Desarrollo Rural. Editorial Universitaria de Chile.

⁹ Walsh, C. (2005). La interculturalidad en educación. Perú. Ministerio de Educación. Dirección Nacional de Educación Bilingüe Intercultural.

	<p>que diferentes sectores forman parte del sistema de respuesta a lo largo de la ruta crítica que siguen las sobrevivientes de violencia de género.</p>	
--	--	--

Fuente: Unidad VCM SernamEG, 2024.

1.3. Contextualización y definiciones de Violencia de Género

La violencia contra la diversidad de mujeres, adolescentes y niñas ha sido reconocida desde hace décadas por los organismos internacionales y por los Estados como una realidad que constituye uno de los abusos más extendidos en términos de derechos humanos y de salud pública. Sin embargo, es a raíz de la lucha constante de los movimientos de organizaciones feministas y de mujeres, que se han hecho más visibles las demandas por mayor equidad de género y la erradicación de la violencia de género.

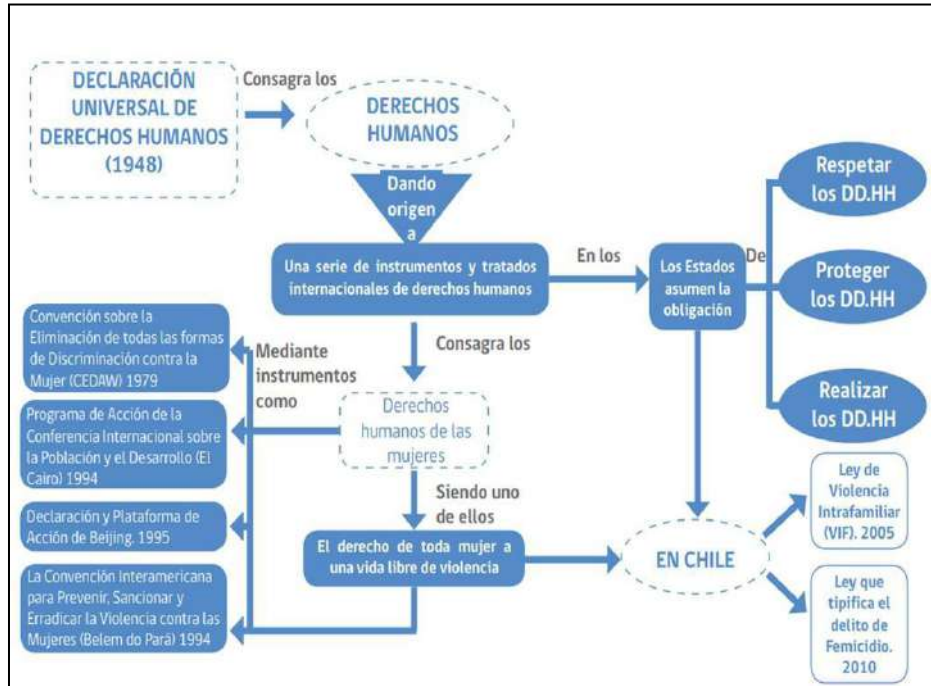
En la década de 1990 se profundizaron los esfuerzos en el ámbito del sistema de Naciones Unidas para eliminar la discriminación y violencia contra las mujeres, el cual fue definido explícitamente en la Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo de 1994 en El Cairo y en la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer de 1995 en Beijing. Es así que el Estado Chileno en sintonía con los lineamientos internacionales, los países de América Latina y el Caribe (ALC) ratifican dos importantes instrumentos internacionales que lo comprometen a erradicar la violencia contra las mujeres:

- Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW).
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará).

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

Diagrama N°3: Instrumentos internacionales en violencia de género



Fuente: Curso Herramientas para el abordaje de la violencia contra las mujeres desde un enfoque de género y Derechos Humanos, versión 2023, SernamEG.

La violencia hacia la diversidad de mujeres menoscaba o anula el goce de derechos humanos y libertades fundamentales.

Los siguientes son algunos de los principales derechos humanos violados cuando las mujeres sufren violencia de género, tanto dentro como fuera de la familia y de las relaciones en contexto de pareja:

Diagrama N°4: Derechos humanos afectados con la violencia de género



Fuente: Curso Herramientas para el abordaje de la violencia contra las mujeres desde un enfoque de género y Derechos Humanos, versión 2023, SernamEG.

Para la operacionalización de este Programa, se define la violencia de género como toda violencia basada en el género, que amenaza el derecho a la vida y a la libertad personal de la **diversidad de mujeres**¹⁰ víctimas/sobrevivientes, con impacto en su integridad física, psíquica y sexual.

Desde una perspectiva feminista, la violencia de género se define como un problema social y político de carácter estructural, que surge como consecuencia de las desiguales y relaciones jerárquicas de poder entre los géneros. Además, se sustenta en la división sexual del trabajo, que sitúa a las mujeres en una posición de inferioridad, subordinación, opresión y explotación, que las empobrece y precariza respecto de los hombres. Es así, que este tipo de violencia al ser una expresión y resultado de la discriminación de género, se entiende como

¹⁰ En adelante se utilizará el término diversidad de mujeres para referirse a las personas que se identifican como mujeres, sin distinción de sexo, expresión de género, orientación sexual, pertenencia a pueblo originario, religión u otra categoría identitaria. Dicha definición de la población objetivo, se integra en el formulario ex ante de los programas reformulados de atención en VG, y se basa en el concepto de identidad de género. Dado que las identidades son fluidas y ninguna definición puede abarcar a la diversidad de personas, se sugiere que en todos aquellos casos en que no exista claridad para determinar si las personas son parte de la población objetiva del programa, pueda ser analizado con el equipo regional.

una violencia de género o violencia basada en género, la cual tiene dos componentes básicos:

1. Relaciones asimétricas y jerárquicas entre hombres y mujeres.
2. Abuso de poder.

La violencia de género, que se ejerce en base al sexo o el género de una persona, abarca a más fenómenos que la violencia contra las mujeres, ya que incluye también a la violencia en contra de las diversidades sexo genéricas (homofobia, lesbofobia y transfobia) que no cumplen con el modelo hegemónico de la heterosexualidad, y disienten de las pautas de género dominantes en una sociedad, como ocurre también con personas que trascienden el binarismo de género (masculino/femenino) y se identifican como no binarias.

1.4. Tipos de Violencias de Género

Para identificar las violencias de género, es útil establecer clasificaciones que disminuyan la complejidad de esta realidad social y faciliten su comprensión. Si bien existen muchas clasificaciones en la literatura, para efectos de este manual se hablará de categorías, tipos, contextos y manifestaciones de violencia de género.¹¹ A continuación, se explicará cada una de ellas y sus particularidades. Sin embargo, es importante tener presente que se trata de una propuesta de clasificación, y que cada tipo de violencia puede tener distintas manifestaciones, presentarse en diversos contextos y ser de distinto tipo.

a) Categorías de las violencias de género:

Las categorías corresponden a las siete dimensiones principales en las cuales se clasifican las violencias de género. Cada una de ellas es cualitativamente diferente y se refieren a lo más general. Es decir, desde éstas se pueden desprender todos los tipos de violencia más específicos.

Las categorías de violencia de género son las siguientes, de acuerdo a las definiciones de la Ley Integral 21.675 que "Estatuye Medidas para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia en Contra de las Mujeres, en Razón de su Género":

¹¹ Información extraída de la 10ª versión del curso "Herramientas para la intervención inicial: abordando las violencias de género desde una perspectiva de derechos humanos e interseccionalidad", 2024.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

Tabla N°2: Categorías de las violencias de género

Tipo	Definición
Violencia Física	"toda acción u omisión que vulnere, perturbe o amenace la integridad física, el derecho a la vida o la libertad personal".
Violencia sexual	"toda conducta que vulnere, perturbe o amenace la libertad, integridad y autonomía sexual y reproductiva de la mujer [y personas de las diversidades sexo genéricas] ; y su indemnidad en el caso de las niñas".
Violencia Económica	"toda acción u omisión, ejercida en el contexto de relaciones afectivas o familiares, que vulnere o pretenda vulnerar la autonomía económica de la mujer [y de las personas de las diversidades sexo genéricas] o su patrimonio, con el afán de ejercer un control sobre ella o sobre sus recursos económicos o patrimoniales, o en el de sus hijos o hijas o en el de las personas que se encuentren bajo su cuidado, en los casos que corresponda".
Violencia Psicológica	"toda acción u omisión, cualquiera sea el medio empleado, que vulnere, perturbe o amenace la integridad psíquica, tales como tratos humillantes, vejatorios o degradantes, control o vigilancia de conductas, intimidación, coacción, sumisión, aislamiento, explotación o limitación de la libertad de acción, opinión o pensamiento".
Violencia Simbólica	"toda comunicación o difusión de mensajes, textos, sonidos o imágenes en cualquier medio de comunicación o plataforma, cuyo objeto sea naturalizar estereotipos que afecten su dignidad, justificar o naturalizar relaciones de subordinación, desigualdad o discriminación contra la mujer [y personas de las diversidades sexo genéricas] que le produzcan afectación o menoscabo".
Violencia institucional	"toda acción u omisión realizada por personas en el ejercicio de una función pública en una institución privada, que tenga como fin retardar, obstaculizar o impedir que la mujer [y personas de las diversidades sexo genéricas] ejerzan los derechos previstos en la Constitución Política de la

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

	República, en los tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes y en la legislación. Para el caso de los órganos de la Administración del Estado y sus agentes, sólo se considerarán las acciones u omisiones antes señaladas cuando el respectivo órgano no haya actuado en el marco de sus competencias y, como consecuencia de ello, ocasione un daño por falta de servicio”.
Violencia política	“toda conducta de hostigamiento, persecución, amenazas o agresión realizada de forma directa o a través de terceros que, basada en su género, le cause daño o sufrimiento a la mujer [y personas de las diversidades sexo genéricas], y que tenga por objeto o fin menoscabar, obstaculizar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de sus derechos políticos y de participación”.

Fuente: Ley Integral 21.675, 2024.

b) Tipos de violencias de género:

Los tipos de violencias de género, refieren a violencias específicas que se desprenden de las categorías genéricas recién mencionadas, pero que pueden combinar más de una de ellas. Son violencias que se configuran como una problemática social particular, que tiene sus propias características y formas de expresión. Por ejemplo, la violencia obstétrica, puede ejercerse como violencia física, psicológica y/o sexual, ocurre en un contexto determinado y tiene ciertas peculiaridades.

A continuación, se mencionan los tipos de violencia más reconocidos:

Tabla N°3: Tipos de violencias de género

Tipo	Definición
Violencia Gineco-Obstétrica	“todo maltrato o agresión psicológica, física o sexual, negación injustificada o abuso que suceda en el marco de la atención de la salud sexual y reproductiva de la [diversidad de] mujeres, especialmente durante la atención de la gestación, parto, puerperio, aborto o urgencia ginecológica”. ¹²

¹² Definición de la Ley Integral 21.675

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

Violencia en Línea	Se produce a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), como internet y redes sociales, y puede abarcar daños físicos, sexuales, psicológicos o económicos/patrimoniales, vulnerando la dignidad, intimidad sexual, libertad y vida privada de las víctimas.
Violencia en el trabajo	"toda acción u omisión, cualquiera sea la forma en la que se manifieste, que vulnere, perturbe o amenace el derecho de las mujeres [y personas de las diversidades sexo genéricas] a desempeñarse en el trabajo, libres de violencia, provenga del empleador o de otros trabajadores. Comprende a todas las trabajadoras formales o informales, que presten servicios en la empresa en forma directa o bajo el régimen de subcontratación o servicios transitorios, practicantes o aprendices, así como aquellas trabajadoras que ejercen autoridad o jefatura en representación del empleador". ¹³
Femicidio (en todas sus formas)	Se refiere a la muerte violenta de mujeres por razones de género, ya sea que ocurra en la familia o en cualquier relación interpersonal, por parte de cualquier persona o sea perpetrada o tolerada por el Estado. Este tipo de violencia incluye los lesbofemicidios.
Transfemicidio	Son los asesinatos contra mujeres trans debido a su identidad de género, que desafía la división binaria tradicional entre géneros.
Suicidio Femicida	Ocurre cuando la víctima, como única salida ante la agresión recibida, se quita la vida.
Inducción al suicidio	Consiste en inducir a otra persona a cometer suicidio como consecuencia de la violencia de género.
Trata de personas	Acto de captar, trasladar, acoger o recibir personas para que sean objeto de alguna forma de explotación sexual, incluyendo la pornografía, trabajos o servicios forzados, servidumbre, esclavitud o prácticas análogas a ésta y extracción de órganos. ¹⁴
Violencias de género contra niñas, niños y adolescentes	Se incorpora a los niños y niñas como víctimas directas de la violencia que viven sus madres o cuidadoras y no solo como testigos, a partir de la promulgación de la ley 21.675, para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en razón de su género.

Fuente: Elaboración Unidad VCM SernamEG (2024) en base a Ley Integral 21.675, Código Penal y otras bibliografías.

¹³ Definición de la Ley Integral 21.675

¹⁴ Artículo 411 quáter del Código Penal

c) Contextos en los que se manifiestan las violencias de género:

Las violencias de género ocurren en diferentes contextos, es decir, en distintos entornos físicos, culturales, relacionales, entre otros, lo cual les otorga características particulares.

Algunos de estos contextos pueden ser:

Tabla N°4: Contextos de las violencias de género

Contexto	Definición
Contexto de pareja	Refiere al tipo de relación sexoafectiva entre la persona agresora y la víctima.
Contexto doméstico e intrafamiliar	Aquella que se da entre integrantes de un grupo familiar o de convivencia.
Contexto laboral	Espacio de trabajo en donde puede presentarse violencia estructural o simbólica y también directa.
Contexto educativo	Incluye las relaciones sociales que se dan en establecimientos educacionales como jardines infantiles, colegios, liceos, institutos técnico-profesionales, universidades, entre otros.
Contexto digital	Refiere a los espacios de interacción social del ciberespacio, utilizando las tecnologías de la información y comunicación, como Internet, redes sociales y telefonía móvil.
Contexto callejero	Refiere a los espacios de interacción social que se dan en el espacio público.

Fuente: Unidad VCM SernamEG, 2024

d) Manifestaciones de las violencias de género:

Se entiende por manifestaciones de violencia, aquellas conductas o actos concretos a través de los cuales se ejerce la violencia, como, golpear, burlarse, humillar, chantajear, realizar tocaciones sin consentimiento, entre otras. Se trata de la acción en sí misma, la cual puede

ocurrir en distintos contextos o ser constitutiva de diferentes tipos de violencia. Por ejemplo, humillar puede ser una manifestación de violencia en línea.

Finalmente, se presenta una tabla que resume la clasificación de las violencias de género:

Tabla N°5: Resumen clasificación de las violencias de género

Categorías de violencia de género	Violencia física, sexual, económica/patrimonial, psicológica/emocional, simbólica, institucional y política.
Tipos de violencia de género	Violencia gineco-obstétrica, política-sexual, en línea, en el trabajo, femicidio, lesbofemicidio, transfemicidio ¹⁵ , suicidio femicida, inducción al suicidio, trata de personas, Violencias de género contra niñas, niños y adolescentes, entre otros.
Contextos de violencia de género	Contexto de pareja, doméstico-intrafamiliar, laboral, educativo, digital, callejero, entre otros.
Manifestaciones de violencia de género	Burlarse, chantajear, humillar, manosear, empujar, golpear, encerrar, amenazar, prohibir, violar, entre otras.

Fuente: Unidad VCM SernamEG, 2024

2. Lineamientos y Orientaciones para la Atención Inicial de las Violencias de Género.

2.1 Componentes y estrategias de operación del Programa:

La atención inicial de las violencias de género es un proceso crucial que busca brindar una respuesta inmediata, integral y oportuna a las personas que viven o han vivido una situación de violencia en razón de su género. Se constituye como la puerta de entrada y el primer paso en un proceso más amplio de apoyo y recuperación para las víctimas y sobrevivientes de violencia de género.

¹⁵ Si bien el lesbofemicidio y el transfemicidio no son un tipo penal por sí mismos, ya que se configuran como femicidios propiamente tal, es importante visibilizar a las mujeres que han sido víctimas de estos delitos en razón de su orientación sexual o identidad de género.



Unidad Programática Violencias de Género

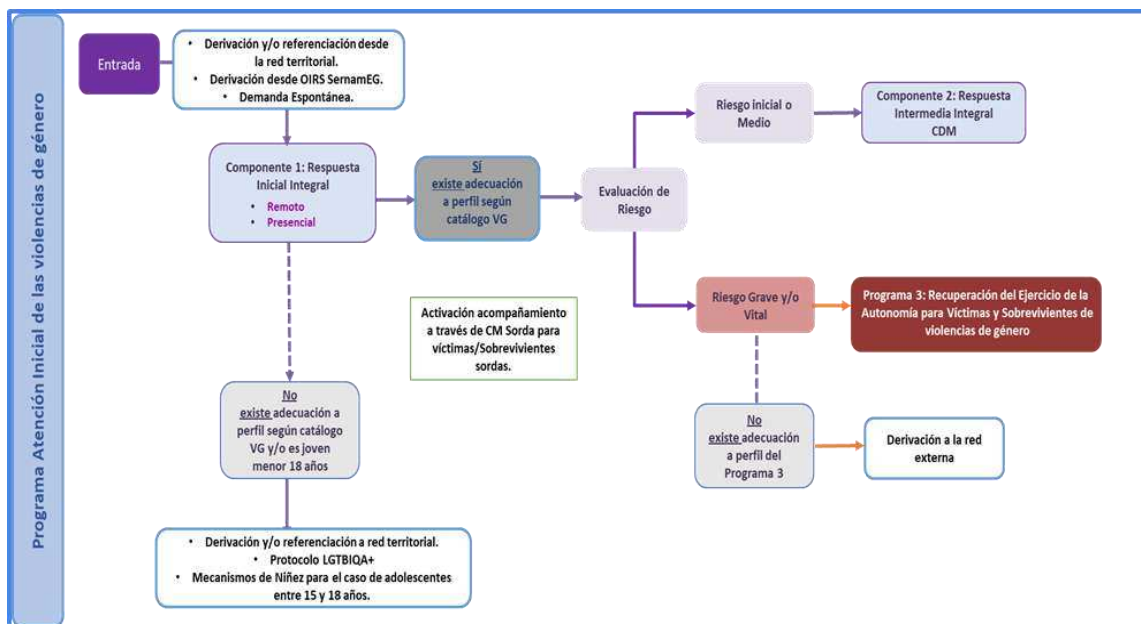
Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

El Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género, entrega servicios organizados a través de 2 componentes, un primer componente de Respuesta Inicial Integral, y un segundo componente de Respuesta Intermedia Integral. Dichos componentes se articulan en base a las necesidades manifiestas de la diversidad de mujeres respecto de: Orientación e Información, con una intervención breve -máximo 2 meses- que permita evaluar el nivel de riesgo y, teniendo a la vista que pueda requerirse continuidad de atención mediante otros componentes, tanto del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género -en lo sucesivo Programa 2-, como de los componentes del Programa de Recuperación del Ejercicio de las Autonomías, abreviado también como Programa 3.

En el caso de continuidad en el segundo componente del Programa 2, se debe brindar acompañamiento socioeducativo y jurídico, buscando revertir el debilitamiento de las redes de apoyo a consecuencia del daño psicosocial inicial o moderado, provocado por la violencia de género vivida, y otorgar apoyo para afrontar los posibles obstáculos en el acceso a recursos judiciales fundados de adecuadas garantías; además de vincular con la estructura de oportunidades estatales para el fortalecimiento de recursos personales.

La implementación del Programa 2, es posible realizarla mediante un modelo híbrido de intervención (presencial y/o remoto), de acuerdo a la pertinencia de cada caso y de los recursos que disponga tanto la mujer como el equipo territorial. Misma lógica se establece para las participantes del Centro de la Mujer Sorda.

Diagrama N°5: Flujograma Programa Atención Inicial de las Violencias de Género



Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2024

En el diagrama, es posible observar que la persona ingresa mediante el componente 1: Respuesta Inicial Integral, a un proceso de orientación e información, donde se brinda primera acogida, se evalúa el nivel de riesgo de la persona que ha vivido violencia y se despliegan acciones para gestionarlo. Asimismo, se determina si la persona cumple con los criterios para acceder al componente 2, de acuerdo a la evaluación de riesgo y la voluntariedad de ésta para acceder al componente 2: Respuesta Intermedia Integral, para iniciar un proceso de acompañamiento psicosocial y/o jurídico. De no cumplir con los criterios para recibir atención en el Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género, por presentar nivel de riesgo o daño mayor, se derivará al Programa 3 o a las instituciones que corresponda.

2.2 Componente 1: Respuesta Inicial Integral

En este componente se espera brindar una **primera acogida, orientación e información**, mediante la aplicación de la "Ficha de Orientación e Información", y **una intervención breve y focalizada para gestionar el nivel de riesgo que se evalúe -máximo 2 meses-**, para la diversidad de mujeres desde los 15 años en adelante, que consultan por violencia de género. Además, se debe asistir en su **derivación a otros programas o prestaciones** y realizar **seguimiento de la derivación**, según corresponda.

Si bien la modalidad de intervención puede ser **presencial, telefónica y/o remota**, siempre se privilegiará la presencialidad y la preferencia de la persona para comunicarse. No se puede imponer una modalidad y siempre se debe tener a la vista si las usuarias tienen conocimiento y/o acceso a las herramientas tecnológicas o disposición para ello. Mismas adecuaciones para las personas sordas que consulten, con los ajustes razonables que se requieran y para lo cual el dispositivo Centro de la Mujer Sorda acompaña a los equipos territoriales SernamEG.¹⁶

El flujo de intervención del componente 1 se organiza de acuerdo a 3 fases, las cuales se detallarán a continuación.

a) Fase 1: Orientación - Evaluación:

1. Primera acogida, contención emocional y levantamiento de necesidades focalizadas en los potenciales factores de riesgo social.

La primera atención con la persona debe ser receptiva y empática, garantizando la confidencialidad y un espacio seguro para que pueda expresar su situación sin miedo a ser juzgada. Busca proporcionar escucha activa, contención emocional, favoreciendo la expresión de sentimientos y emociones, validando y escuchando sin juzgar, ayudándola a recuperar la estabilidad y sensación de seguridad y control, reduciendo el estrés y la ansiedad inicial.

En ocasiones, puede ser necesario aplicar técnicas de intervención en crisis para ayudar a la persona a manejar el impacto emocional que presente al momento de la atención, pudiendo incluir técnicas de relajación, estrategias de afrontamiento y apoyo para tomar decisiones inmediatas.

Se debe comprender el motivo de su consulta, el que puede estar dirigido a requerir una orientación en materias generales de la vida cotidiana, como por razones de estar viviendo violencia en cualquiera de sus expresiones o gravedad, como también, cualquiera sea la persona que agrede.

Para profundizar, a continuación se describen en detalle los elementos comprendidos en una primera acogida:¹⁷

¹⁶ Ver detalles en Orientaciones Técnicas Centro de la Mujer Sorda, año 2024.

¹⁷ Recomendaciones basadas en la "Guía de Asistencia Integrada a Víctimas de Violencia de Género en Contexto Doméstico", que es una publicación realizada en el marco del proyecto: Fortalecimiento de la Gestión Intersectorial en Violencia de Género, con el respaldo de la Oficina de Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito - UNODC. Y

- **Generar un entorno seguro:**

Un entorno seguro se logra al dar credibilidad al testimonio de la víctima y/o sobreviviente, al evitar realizar otras tareas en el momento de la acogida, como escribir o revisar el teléfono, u otras acciones que dificulten la atención y la escucha activa en la conversación.

Es fundamental mantener un tono de voz cálido y una actitud no cuestionadora durante la interacción. La postura corporal también debe reflejar esta actitud acogedora y coherente con el discurso, para transmitir confianza y seguridad a la persona que busca ayuda.

Algunas preguntas que pueden ayudar a este propósito son:

- ¿Qué necesita?
- ¿Cómo puedo ayudarle a sentirse más segura/o en este momento?
- ¿Hay alguna preocupación específica que le gustaría abordar primero?
- ¿Le gustaría hablar sobre lo que ha pasado o prefiere que nos centremos en cómo puedo ayudarle ahora mismo?

- **Escuchar:**

Una estrategia efectiva para establecer una relación de confianza con las víctimas/sobrevivientes de violencia de género es escucharlas activamente. Esto implica no solo oír lo que dicen, sino también comprender y guiar su relato. Se busca evitar hacer demasiadas preguntas invasivas, en su lugar, se orienta el relato para que las víctimas puedan explorar y elaborar sus experiencias emocionales y físicas.

Durante esta escucha, es fundamental también proporcionar información que refuerce el mensaje de que todas y todos tienen derecho a una vida libre sin violencias. Se busca que las personas comprendan que lo que están o han experimentando es una violación de sus derechos fundamentales. Esta idea debe transmitirse de forma respetuosa y pertinente, sin ser avasalladores/as con el propio discurso de la víctima/sobreviviente de VG.

- **Empatizar:**

Al atender situaciones de violencia de género, es importante mostrar empatía, pero también reconocer los límites de la intervención en cuanto a la identificación con la situación de la persona que se está ayudando. Esto significa que se debe ser consciente de no proyectar las propias experiencias en las situaciones relatadas por la persona, ni minimizar sus efectos, ni su sufrimiento.

desarrollada por el Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile.

Para mayor información, se recomienda consultar el material del curso "Herramientas para la intervención inicial: abordando las violencias de género desde una perspectiva de derechos humanos e interseccionalidad" que realiza la Unidad VCM de SernamEG, 2024.

Es un delicado equilibrio entre comprender y mostrar empatía, sin desviar la atención de la persona que necesita ayuda.

- **No Juzgar:**

Es crucial evitar comportamientos que pueden desacreditar o culpar a la persona que está denunciando la violencia. Estos incluyen poner en duda su relato o insinuar que la persona es responsable de lo que está viviendo. Además, es fundamental evitar adoptar una mentalidad rígida y cuestionadora, que pueda hacer que la persona se sienta aún más vulnerable o desconfiada al buscar ayuda.

- **No infantilizar:**

Es fundamental evitar infantilizar a la persona que ha sufrido violencia de género y no imponer acciones sin tener en cuenta su autonomía y evaluación del riesgo. En lugar de decirle directamente lo que debe hacer, es importante sugerir opciones y brindar apoyo para que la persona pueda tomar decisiones informadas sobre su situación particular. No todas las personas tienen una red de apoyo sólida que garantice su seguridad al realizar una denuncia, por lo que es crucial considerar este aspecto antes de sugerir cualquier acción.

No infantilizar ayuda a prevenir la victimización secundaria, que ocurre cuando la diversidad de mujeres se sienten nuevamente victimizadas debido a la manera en que se les entrega atención. En lugar de eso, es importante comenzar por comprender sus requerimientos, y luego tomar acciones en función de estos.

Si bien estas orientaciones son generales y aplicables a todas las personas, a continuación se puntualizan algunos elementos importantes a considerar en la **atención inicial con jóvenes o adolescentes**:¹⁸

- Se debe acoger y escuchar a la joven o adolescente en función de su edad, etapa del desarrollo y estado emocional. Asimismo, es importante entregar respuestas claras, concretas y específicas que pueda comprender.
- Procurar disminuir al mínimo la cantidad de profesionales que se comunican con la adolescente.
- Es importante transmitir confianza, tranquilidad y seguridad, actuando serenamente y evitando mostrar afectación.
- Se debe indicar que, de develar en su relato alguna situación que constituya delito, se deberá efectuar una denuncia en los casos que corresponda o se podrá acompañar a la joven y adulto/a responsable a realizarla.

¹⁸ UNICEF-Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2024). Guía para prevenir la victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos en la red de protección (Ley N°21.057). Recuperado de: <https://www.unicef.org/chile/informes/guia-para-prevenir-victimizacion-secundaria-ninos-ninas-adolescentes>

- Escuchar atentamente, sin presionar, ni interrumpir su relato, respetando su ritmo para contar su experiencia y sus silencios, sin exigir información, sugerir respuestas ni cuestionar.
- No preguntar información innecesaria o muy detallada sobre el hecho de violencia, ni solicitar que la adolescente o joven muestre lesiones en caso de tenerlas. Esto le compete a los organismos policiales y judiciales¹⁹.
- Resguardar la intimidad y privacidad de la joven o adolescente y asegurar la confidencialidad de la información que está proporcionando, trasladándose hasta un lugar reservado e informando que la conversación será privada y personal, pero que se buscará ayuda con otras personas para protegerla, lo cual podría implicar revelar cierta información que dé cuenta de que se encuentra en riesgo.
- Explicar claramente las acciones que se realizarán posterior a la consulta, de manera que la joven o adolescente pueda comprenderlas.²⁰
- Agradecer la confianza para relatar los hechos y resaltar su valentía, dado que es probable que las jóvenes o adolescentes sientan miedo de contar sus historias o quieran retractarse.

Además de estas consideraciones, si la joven o adolescente que se acerca a consultar acaba de sufrir un hecho de violencia que requiere de atención médica o del que pudiere haber claras evidencias físicas, deben realizarse las gestiones para llevarla a un servicio hospitalario de urgencia, indicando al personal de salud de la develación para que active los protocolos pertinentes y avisando a los/as adultos/as responsables.²¹

Los equipos deben estar preparados para estos casos y tener un protocolo de acción claro, que contemple las alianzas intersectoriales necesarias para llevar a cabo los traslados.

Por otra parte, es importante considerar la comunicación con los/as padres/madres o adultos/as responsables de las adolescentes, de modo que puedan apoyar con las medidas reactivas y de protección de las víctimas/sobrevivientes, en caso de que el relato denote una vulneración de derechos. Se espera que la notificación sea dentro de las primeras 24 horas posteriores a la develación y de forma previa a efectuar la denuncia respectiva. La única excepción para realizar este paso, es que la joven o adolescente haya develado una situación de violencia intrafamiliar en donde no se tenga claridad de la responsabilidad de los padres o

¹⁹ Revisar Ley 21057 que regula las entrevistas grabadas en video y otras medidas de resguardo a menores de edad víctimas de delitos. Disponible en: <https://www.bcn.cl/levchile/navegar?idNorma=1113932>

²⁰ Ministerio de Salud de Chile (2013). *Guía Clínica: Detección y primera respuesta a niños, niñas y adolescentes víctimas de maltrato por parte de familiares o cuidadores*. Recuperado de: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.unicef.org/chile/media/1336/file/victimas_de_maltrato_por_parte_de_familiares_o_cuidadores.pdf

²¹ Ministerio de Educación (2018). Protocolo de actuación con niños, niñas y adolescentes. Programa Explora CONICYT. Recuperado de: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.conicyt.cl/explora/files/2018/08/protocolo-de-menores_002-op.pdf

adultos/as responsables, y se considere que es riesgoso que tomen conocimiento de los hechos. En estos casos, se debe intentar identificar otras figuras de cuidado²².

1.1 Identificación de factores de riesgo social:

Durante la primera acogida, se deben identificar las **necesidades** de la diversidad de mujeres que consultan, focalizadas en los **potenciales factores de riesgo social**.

Desde el enfoque ecológico feminista, se comprende el **riesgo social** como una consecuencia de las violencias de género sistemática hacia la diversidad de mujeres, que depende de distintos elementos a nivel individual, grupal, comunitario y social. De esta forma, los factores de riesgo refieren a la autonomía económica, nivel de formación, historia de violencias, capacidad de agencia, desigualdad estructural, roles de género, aislamiento, entre otros, que se dan en los diferentes sistemas sociales en interacción y que agudizan la discriminación y marginación de la diversidad de mujeres. A raíz de esta mirada ecológica, se debe adoptar también un enfoque de protección social, que implica asumir un manejo social del riesgo, es decir, implementar mecanismos y políticas que aseguren la protección de la diversidad de mujeres, de manera coordinada y en red.²³

De acuerdo a lo anterior, para efectos de la primera acogida, se focalizará el levantamiento de necesidades con relación a aquellas vinculadas a los factores de riesgo social, que son las que el programa debe manejar, ya que agudizan el problema de las violencias de género.

Para identificar estos factores, se ha construido la siguiente tabla de afirmaciones, la cual se encuentra incluida en la Ficha de Orientación e Información. El objetivo es determinar la presencia o ausencia de cada uno de estos elementos.

Tabla N°6: Factores de riesgo social

Factores de riesgo social asociados a la violencia por la cual consulta
La víctima/sobreviviente ha visto interrumpida su trayectoria laboral por la violencia.

²² Ministerio de Educación (2018). Protocolo de actuación con niños, niñas y adolescentes. Programa Explora CONICYT. Recuperado de: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://www.conicyt.cl/explora/files/2018/08/protocolo-de-menores_002-op.pdf](https://www.conicyt.cl/explora/files/2018/08/protocolo-de-menores_002-op.pdf)

²³ Arenas de Mesa, A. (2023). Protección social universal, integral, sostenible y resiliente para erradicar la pobreza, reducir la desigualdad y avanzar hacia un desarrollo social inclusivo. *Revista CEPAL*. Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/entities/publication/43d15d93-da06-4970-9d5c-4d9279fa1313>

La víctima/sobreviviente ha dejado de vincularse de sus redes primarias producto de la violencia.
La persona que ejerce violencia es parte del grupo familiar en el Registro Social de Hogares.
La víctima/sobreviviente recibe recursos frescos del Estado (S.U.F, bono empleo mujer, entre otros).
La víctima/sobreviviente tiene vivienda propia.
La víctima/sobreviviente depende habitacionalmente de quien ejerce violencia (pago de arriendo, titular vivienda).
La víctima/sobreviviente es cuidadora.
La víctima/sobreviviente pertenece al Subsistema Chile Crece Contigo.
La víctima/sobreviviente pertenece al Subsistema Chile Seguridad y Oportunidades.
La víctima/sobreviviente se auto percibe en una situación de vulnerabilidad.

Fuente: Unidad VCM SernamEG, 2024

2. Evaluación preliminar de riesgo, orientación e información sobre violencias de género, proceso de denuncia y judicial²⁴.

En el caso de que la consulta no involucre temas asociados a violencias de género, se debe orientar de forma clara acerca de la institución que puede satisfacer más adecuadamente su consulta o requerimiento, efectuándose el egreso del componente, puesto que no se adecua

²⁴ Se está trabajando en una propuesta de actualización de la PUIR para avanzar en la valoración de la violencia frente a los otros tipos y contextos que intersectan el fenómeno.

al perfil. Es fundamental tener en consideración que las necesidades por las que se consulten y sea posible dar respuesta, deben relacionarse con el fenómeno de las violencias de género. Por lo tanto, en estos casos no se debe aplicar la pauta de evaluación de riesgo. Lo mismo ocurre con las personas menores de edad que consultan, con quienes se realiza un encuadre en el proceso de orientación e información, y no se profundiza en la valoración de riesgo, considerando que no podrán ser derivadas a la oferta interna de SernamEG, por lo que levantar dicha información con jóvenes o adolescentes que no recibirán acompañamiento del Servicio, puede resultar perjudicial y victimizante.

Para casos de víctimas/sobrevivientes de violencias de género, se debe proporcionar información clara y accesible sobre violencia basada en género, derechos y pasos a seguir. Ajustarse a las necesidades de orientación planteadas por la diversidad de mujeres, y que permita cumplir con los objetivos iniciales de una escucha activa sobre su razón de acercarse a consultar, efectuando la correspondiente evaluación del nivel de riesgo.

2.1 Consideraciones para la valoración de riesgo en las violencias de género:

La **evaluación de riesgo** consiste en la detección de factores que pueden poner en peligro la integridad física y psíquica de las diversidad de mujeres que sufren violencia, incluidos riesgos asociados a salud mental que aumentan la situación de vulnerabilidad de las personas.

La evaluación es el punto de partida para la toma de acciones en relación a la protección²⁵. Para esto, es importante categorizar en niveles el riesgo inminente que supone la violencia ejercida. De acuerdo al esquema del colectivo "Feministas contra el ciberacoso"²⁶, se pueden evidenciar comportamientos y acciones correspondientes a niveles de riesgo inicial y/o medio, ubicados en la base de la pirámide, pero que refuerzan y fundamentan conductas que pueden llegar a constituir violencia de carácter grave y extremo. En este caso, se ejemplifica en relación con la violencia sexual:

²⁵ División de Atención a Víctimas y Testigos, Fiscalía Nacional "Orientaciones para la Prevención de la Victimización secundaria y la Protección de Identidad de las víctimas y Testigos con medios de Comunicación Social". En Guía de Asistencia Integrada Violencia de Género en contexto doméstico, (2011).

²⁶ El esquema original del colectivo Feministes Contre le Cyber Harcèlement se encuentra disponible en: <https://feministesvscyberh.tumblr.com/image/152106882545>

Diagrama N°6: Cultura de la violación



Fuente: Curso Herramientas para el abordaje de la violencia contra las mujeres desde un enfoque de género y Derechos Humanos, versión 2023, SernamEG.

Para valorar el riesgo, por una parte, se deben tener presente aspectos relacionados con: **1) Factores de riesgo en los agresores** (antecedentes delictuales, incumplimiento de medidas cautelares, realización de amenazas), **2) Factores de riesgo en las víctimas/sobrevivientes** (discapacidad, situación de embarazo, consumo de alcohol y/o drogas), **3) Historia de violencias en las víctimas/sobrevivientes** (presencia de violencia intrafamiliar, expulsión del hogar, migración irregular), **4) Factores vinculados al hecho que se reporta** (frecuencia de la violencia, intensidad) y **5) Factores protectores** (presencia de red de apoyo, autonomía económica, solicita apoyo profesional, entre otros).

Todos estos factores, y otros posibles emergentes, deben evaluarse en conjunto, y de acuerdo al contexto y temporalidad específicos en que se encuentran las víctimas/sobrevivientes.

En términos globales, los niveles de riesgo pueden presentarse de acuerdo a las siguientes categorías:

Tabla N°7: Niveles de Riesgo

Nivel	Descripción
Inicial (1)	Se presentan hechos de violencia de carácter esporádico y de baja intensidad. La mujer cuenta con redes de apoyo. Requiere seguimiento y/o intervención leve como acompañamiento.
Medio (2)	Se presentan hechos de violencia de carácter recurrente , con impacto en el bienestar psicológico y/o físico. La mujer identifica redes de apoyo relativamente seguras. Requiere intervención, acompañamiento y seguimiento.
Grave (3)	Los hechos de violencia son de carácter recurrente, con alta intensidad de impacto en el bienestar psicológico y/o físico de la mujer. Su acceso a redes de apoyo es limitado o nulo y los hechos de violencia podrían representar peligro inminente a la integridad física o psicológica de la mujer y sus hijos e hijas. Requiere intervención inmediata debido a la gravedad de la violencia vivida.
Vital (4)	La vida de la mujer y sus hijos/as corre peligro y no cuenta con redes de apoyo en lo inmediato. Requiere intervención urgente para interrumpir la violencia de carácter vital vivida.

Fuente: Unidad VCM SernamEG, 2024

Por otra parte, es necesario para la comprensión amplia del fenómeno de la violencia de género hacia las mujeres, considerar en la valoración del riesgo, el concepto de **daño**, como categoría de análisis que permite una ponderación más global a través de la delimitación del daño o impacto apreciado en la historia de violencia de la diversidad de mujeres.

2.2 Consideraciones para la valoración de daño psicosocial en las violencias de género:

Respecto del daño asociado a la victimización y como consecuencia de las violencias de género, es importante considerar dimensiones de impacto que pueden afectar diferencialmente a la diversidad de mujeres. Como se muestra en el siguiente diagrama, y se describen a continuación, las dimensiones de impacto a considerar corresponden a las siguientes:

Diagrama N°7: Dimensiones de impacto del daño psicosocial



Fuente: Unidad VCM SernamEG, 2024

Tabla N°8: Dimensiones de daño psicosocial a evaluar

<p>Sintomatología</p>	<p>Refiere a la presentación de síntomas o agrupación de síntomas que representa una alteración de la salud a nivel global, incluyendo dentro de los más frecuentes síntomas depresivos, de ansiedad, trastorno por estrés post traumático, trauma complejo, dolor crónico, trastorno de conducta alimentaria (bulimia, anorexia, atracones, etc), cuadros psicósomáticos, trastornos del sueño, entre otros. Cabe señalar que, la presentación de sintomatología debe ser evaluada considerando las diferencias individuales en el impacto en el corto, mediano y largo plazo.</p>
<p>Impacto en la Funcionalidad</p>	<p>Alude a la afectación o interferencia con el desarrollo de actividades cotidianas incluyendo entre las principales dimensiones de impacto respecto del ajuste psicosocial: el ámbito social-relacional, sexo afectivo, autoconcepto, locus de control, ejercicio de autonomía, entre otros, que resulten significativos considerando el contexto cotidiano de las mujeres y diversidades sexo genéricas.</p>

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

Frecuencia	Dice relación a una dimensión temporal relativa a la presentación de las consecuencias del daño psicosocial asociado a la experiencia de las violencias de género. Se debe valorar para esta dimensión, si la presentación de las manifestaciones asociadas al daño psicosocial es de carácter agudo, transitorio, sostenido en el tiempo o se aprecia cronicidad en su expresión, con relación al tiempo transcurrido entre la experiencia de victimización y el momento de aplicación de la evaluación.
Intensidad	Refiere al impacto del daño psicosocial evaluado, tomando en consideración la afectación que produce respecto del bienestar de la mujer. Para ello, se consideran las categorías de menor a mayor intensidad en niveles leve, moderado, grave y severo.
Factores Protectores	Refiere a la identificación de factores que favorecen la protección de la integridad psíquica y el desempeño funcional en los ámbitos de la vida cotidiana, que permitan a la mujer sobreponerse a la violencia experimentada, y que contribuyan en las trayectorias biográficas y los contextos en que se desenvuelven las mujeres y diversidades sexo genéricas atendidas.

Fuente: Unidad VCM SernamEG, 2024

En función de esas dimensiones, se establecen los siguientes niveles de daño psicosocial y los criterios para establecerlos.

Tabla N°9: Criterios para la valoración de daño psicosocial

NIVEL DE DAÑO PSICOSOCIAL	DIMENSIÓN DE DAÑO	EXPRESIÓN DE DAÑO
Leve	Sintomatología	Presentación de síntomas de ansiedad o depresión en que se observa capacidad de gestión de estados de ánimo disruptivos. No existen conductas autolesivas.
	Impacto en la Funcionalidad	Se observan algunas dificultades a nivel interpersonal, e impacto en la modulación de la respuesta emocional, la cognición y motivación. Sin embargo, la interferencia en la funcionalidad cotidiana es baja, siendo eficaces las estrategias de afrontamiento.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

	Frecuencia	Transitorio, esporádico. Suele manifestarse de forma aguda en un intervalo temporal cercano a la ocurrencia de los hechos de violencia.
	Intensidad	Baja. No genera secuelas de manera permanente y sostenida en el tiempo.
	Factores Protectores	Se identifican factores protectores para emprender la recuperación y resignificación de la experiencia de violencia vivida, asociado a recursos personales y soporte social a través de redes de apoyo efectivas, que la mujeres y diversidades sexo genéricas son capaces de identificar.
Moderado	Sintomatología	La presentación de síntomas es parcial, pudiendo presentarse sintomatología asociada a ansiedad y/o depresión, y algunos síntomas característicos de estrés postraumático (reexperimentación, evitación conductual/ cognitiva, alteraciones cognitivas/estado de ánimo negativo y aumento de la activación relacionados con los hechos de violencia experimentados). Si existen ideas o deseos de muerte no logra configurarse ideación o planeación suicida.
	Impacto en la Funcionalidad	Malestar suficiente para interferir sobre áreas o dimensiones de desarrollo, incluyendo trabajo o estudios, relaciones afectivas, sociales y familiares que pueden tomar la forma de conflictos interpersonales, dificultades en la modulación de las relaciones vinculares, irritabilidad persistente, percepción de los hechos de violencia experimentados como sucesos traumáticos, aunque existe moderada confianza en la expectativa de recuperación.
	Frecuencia	Tendencia a mantenerse en el tiempo durante un intervalo temporal más distante a la ocurrencia de los hechos de violencia.
	Intensidad	Moderada. Las secuelas interfieren en algunas esferas de la vida de la mujer, pudiendo obstaculizar la adaptación al entorno, sin que ello

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

		se manifieste de forma generalizada en todas o la mayoría de las áreas de funcionamiento emocional, cognitivo y social relacional, en los ámbitos familiar, interpersonal, educativo y/o laboral.
	Factores Protectores	Aunque se identifica la presencia de recursos personales y de soporte social relativamente seguros, la mujer experimenta dificultades para reconocerlos y activarlos.
Grave	Sintomatología	Predomina la presentación de síntomas asociados a cuadros ansiosos y/o depresivos, y de estrés postraumático y/o trauma complejo. Conductas autolesivas y/o suicidas (planeación, ideación o intento de suicidio).
	Impacto en la funcionalidad	El malestar emocional es sustantivo, persistente y generalizado, interfiriendo en el funcionamiento de la mayoría o todos los ámbitos de desarrollo familiar, interpersonal, educativo y/o laboral. Se observa con claridad una afectación grave en la recuperación de las mujeres y diversidades sexo genéricas, que interfiere en gran parte de las esferas de desenvolvimiento y bienestar general y en el restablecimiento de la funcionalidad cotidiana anterior a la experiencia de violencia.
	Frecuencia	Recurrente. Suele manifestarse de forma persistente y periódica, aún cuando haya transcurrido un intervalo temporal considerable a la ocurrencia de los hechos de violencia. Se observa cronicidad en la exposición a la violencia, observándose más de un hecho de violencia con impacto grave en el bienestar biopsicosocial a lo largo del ciclo vital.
	Intensidad	Grave. Las secuelas interfieren en gran parte de las esferas de la vida de las mujeres y diversidades sexo genéricas, obstaculizando significativamente la adaptación al entorno, afectando de forma grave la recuperación.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

	Factores Protectores	<p>Dificultades importantes para identificar y reconocer factores protectores asociados a recursos personales y de soporte social que podrían apoyar el proceso de recuperación.</p> <p>Los mecanismos personales y/o de soporte social resultan limitados e insuficientes, especialmente si se consideran otras intersecciones que aumentan la vulnerabilidad como mujeres migrantes, pertenecientes a pueblos originarios, en situación de discapacidad, mujeres rurales de sectores con alto aislamiento y diversidades sexo genéricas entre otras intersecciones.</p>
Severo	Sintomatología	<p>Presentación de cuadros de ansiedad, depresión, estrés postraumático y/o trauma complejo, entre otros asociados al deterioro de la salud mental de forma sostenida en el tiempo y con carácter crónico.</p> <p>Conductas autolesivas y/o suicidas (planeación, ideación o intento de suicidio).</p>
	Impacto en la Funcionalidad	<p>Afectación severa del funcionamiento en las dimensiones psicobiológicas, subjetivas, relacionales y sociales, que interfiere en todas las esferas de desenvolvimiento y bienestar general de la mujer.</p> <p>Presencia de polivictimización en la trayectoria vital y exposición sostenida a factores de riesgo y vulneración en diferentes etapas evolutivas.</p>
	Frecuencia	<p>Permanente. Suele manifestarse de forma intensa en un intervalo temporal cercano o alejado a la ocurrencia de los hechos de violencia. Se observa cronicidad en la exposición a la violencia a partir de varios episodios experimentados a lo largo del ciclo vital.</p>
	Intensidad	<p>Severa. Las secuelas tienen un efecto sustantivo en la mayoría de las esferas de la vida de la mujer, obstaculizando de forma severa la adaptación al entorno y el desarrollo de un proyecto de vida autónomo.</p>

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

	Factores protectores	Las mujeres y diversidades sexo genéricas se encuentran en situación de aislamiento social severo y no se identifican redes efectivas de apoyo en la trayectoria vital de la mujer, que pudiesen actuar como facilitadoras del proceso de recuperación.
--	----------------------	---

Fuente: Unidad VCM SernamEG, 2024

Es importante considerar estas dimensiones para tener una comprensión global del daño de las víctimas/sobrevivientes. En este sentido, los criterios mencionados actúan como principios orientadores para guiar el análisis, lo cual no significa que en todos los casos los niveles se presenten de la misma forma o que exista una ponderación estandarizada de cada factor para establecer dichos niveles.

Una vez realizada la **evaluación preliminar del nivel de riesgo** en el que se encuentra la participante, es posible tomar medidas inmediatas si es que su vida o integridad están en peligro, puesto que en este componente es posible considerar la diversidad de mujeres que presenten cualquier nivel de riesgo: inicial, medio, grave o vital, ya que dicho resultado se conocerá tras este proceso, mediante la indicación de presencia o ausencia de alguno de los factores de riesgo asociados a violencias de género, dispuestos en la Ficha OI.

Además, es muy relevante realizar una adecuada **orientación e información** a la mujer en base al riesgo evaluado y a sus necesidades, para delinear las acciones futuras.

Tabla N°10: Consideraciones para una orientación e información efectiva

Consideraciones²⁷
1. El o la profesional que la realiza, debe tener claras las redes y programas de apoyo existentes, así como los alcances de su propio actuar.
2. Es recomendable acotar la información a lo indispensable para el momento presente.
3. El exceso de información confundirá a la persona y le hará difícil entenderla y recordarla. En esta línea, se deben hacer las adecuaciones necesarias al momento de atender a jóvenes o adolescentes.
4. Reforzar que la violencia de género está sancionada por la ley y que existen mecanismos para proteger a las víctimas.

²⁷ Guía de Asistencia integrada (2011), Universidad de Chile, Santiago.

5. Explicar a la víctima/sobreviviente qué tipo de ayuda se puede ofrecer (en función del riesgo y de su edad), informando que ésta se complementará con el trabajo de otras instituciones.
6. Es recomendable contar con material escrito que pueda ser entregado a la persona, que refuerce la información entregada durante la atención. Este material debe ser comprensible para toda la diversidad de mujeres que se atienden en el programa, incluyendo adolescentes y personas mayores.

Fuente: Unidad VCM SernamEG, 2024

Para efectos de la **orientación e información jurídica**, se debe procurar que cada mujer comprenda plenamente sus derechos, los procesos judiciales y las opciones legales disponibles, así como los objetivos perseguidos y efectos jurídicos asociados a su situación. Se espera que, al recibir esta orientación, la diversidad de mujeres puedan tomar decisiones informadas en el ámbito jurídico, especialmente en relación con su propio proceso y estado, considerando esta etapa como la base del Acceso a la Justicia.

También es necesario levantar un mapa de necesidades jurídicas en colaboración con las/os/es profesionales del equipo que están a cargo de su intervención. Este mapa ayudará a definir acciones de derivación asistida para casos que no estén relacionados con violencias de género o que no son de competencia del programa²⁸.

En consecuencia, en los casos de niveles de **riesgo inicial o medio**, o de manifestaciones de daño psicosocial producto de las violencias de género que sean de **carácter leve o moderado**, la diversidad de mujeres víctimas/sobrevivientes será derivada al segundo componente de este Programa, debiéndose evaluar la pertinencia de coordinar y gestionar el riesgo a través de otras derivaciones a redes de apoyo tanto internas (otros programas SernamEG) como externas (otras instituciones o reparticiones públicas).

Si el resultado de la evaluación de riesgo, arroja **nivel grave o vital**, o se considera **daño psicosocial grave y severo**, corresponde realizar la derivación hacia el Programa 3 de Recuperación del ejercicio de la autonomía, lo que incluye, la gestión de dicho riesgo en orden a poder entregar herramientas a la mujer desde un enfoque integral, psicosocial y jurídico.

Dado que el tiempo máximo de duración de los servicios provistos en el componente 1 del Programa de Atención Inicial, es de 2 meses, la derivación al Programa de Recuperación debe procurar generarse durante ese plazo, considerando que ello podría demorar en función

²⁸Se debe considerar que durante este componente no habrá patrocinio, ya que estas prestaciones corresponden al componente 2. Para mayor detalle sobre la atención legal, revisar el documento: "Lineamientos para la Atención y Representación Jurídica de los Programas de la Unidad en Violencia contra las Mujeres.

de aspectos como la lista de espera que, eventualmente, pueda tener el Programa de Recuperación al que se deriva, teniendo a la vista la premisa de agilizar su ingreso en tanto ello sea posible. De no existir oferta del Programa 3 cercano al Centro de las Mujeres en el territorio, se debe acudir a la derivación a otras ofertas institucionales que puedan apoyar en la respuesta, frente a alguna de las necesidades de la mujer²⁹.

Es fundamental clarificar que no existe obligación de denuncia³⁰ para la activación de los servicios y prestaciones en el Programa, no obstante ésta se debe intencionar para que las víctimas y sobrevivientes cuenten con mayores herramientas de protección.

2.3 Acciones que orientan la gestión de riesgo:

Determinado el nivel de riesgo de la participante, resulta importante desplegar acciones para gestionar éste, en favor de la seguridad y el bienestar integral de la mujer.

“Gestionar el riesgo consiste en dar los pasos necesarios, tras una evaluación, que permitan reducir el riesgo, evitar una futura agresión o minimizar las consecuencias en caso de que esta se produzca”.³¹ De esta manera, se refiere a las acciones que se realizan y acuerdan con la mujer en base a los elementos y factores que se desprenden de su relato de la violencia. Esto comprende identificación, análisis y acciones para la protección y seguridad; por tanto, entendemos dentro de esto la entrega de información, acompañamiento en la toma de decisiones, por ejemplo, frente a la denuncia o no, acompañamiento en reconocimiento de factores protectores y de riesgo, toma de conciencia de ellos, elaboración del plan de seguridad o preventivo, inicio de gestiones judiciales asociadas o no a la denuncia, entre otros.

Entre esas acciones se debe considerar la solicitud y/o renovación de medidas cautelares y reforzamiento de un Plan de Seguridad, así como también, para cualquier caso en que se identifiquen factores de riesgo que amenazan la seguridad de la diversidad de mujeres, se debe gestionar la **activación o solicitud de ampliación del Servicio de Atención Prioritaria**, que brinda el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT) en VCM (Fono #1455), para todas las mujeres cuya evaluación de riesgo sea grave o vital, y se encuentre a la espera de ingresar a atención del Programa 3. Produciéndose el ingreso, éste deberá ser informado a SATT para poder vincular a la participante, al componente del programa en el que continuará siendo atendida, y puedan enviarse los reportes de uso a dicho lugar.

²⁹

Ver

Minuta

Orientación

Programática:

<https://drive.google.com/drive/folders/1t4ABOXHne2aM2L5Uv8FELVfI89Uzsf2I>

³⁰ Los equipos se encuentran obligados a denunciar solo en aquellos casos en que se atienda a mujeres entre 15 y 17 años y se deleve una vulneración constitutiva de delito, de acuerdo a lo establecido en el artículo 175 del Código Procesal Penal.

³¹ Hart, 2008; Kropp, 2008 en Loinaz, I. 2017.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

En algunos casos, el equipo puede determinar que la mujer se encuentra en peligro inminente y requiere ingresar a una **Residencia Transitoria (RT)**.

Para evaluar la pertinencia de dicho ingreso, se deben despejar los elementos presentados en la siguiente tabla³²:

Tabla N°11: Consideraciones para determinar ingreso a Residencia Transitoria

Voluntad de ingreso	La solicitud debe contar con la voluntariedad de ingreso de la mujer, una vez que se indican las características de la Residencia Transitoria y los protocolos de convivencia y seguridad que se deben cumplir.
Niveles de violencia y riesgo	<p>La evaluación de los niveles de violencia debe ser grave/vital, al igual que los factores de riesgo.</p> <p>Se considera violencia y riesgo, pues la causa que atiende la RT es la "Amenaza a la vida y seguridad de las mujeres" lo que implica considerar los niveles de violencia y los factores de riesgo existentes.</p>
Redes	<p>No siempre la existencia de redes se traduce en un factor protector en la situación de riesgo grave/vital, por diversos motivos (problemas de habitabilidad; red bajo amenaza de quien ejerce violencia; red con alto riesgo social, entre otros).</p> <p>La información respecto de las redes y los factores de riesgo asociados a ellas deben ser informados en la solicitud, a propósito de que se visualiza, a nivel transversal que, una vez ingresada las mujeres en RT, aparecen redes primarias y secundarias no pesquisadas en la evaluación preliminar que moviliza la solicitud de ingreso a RT.</p>
Pertinencia de comuna/región	<p>La evaluación debe pesquisar las zonas de riesgo, que se entenderán de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Lugar donde trabaja o frecuenta la persona que ejerce violencia. b) Lugar donde trabajan o frecuentan las redes de la persona que ejerce violencia (principalmente familia). c) Lugar donde la persona que ejerce violencia buscaría a la mujer por ser recorridos habituales (centros médicos con tratamientos activos de la mujer y/o sus hijas/os, vivienda de redes primarias de la

³² Extraído de ANEXO 14 "Guía metodológica para la intervención en RT".

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

	<p>mujer, por ejemplo).</p> <p>Se deben considerar zonas de preferencia, entendiéndose como lugares donde la persona se proyecta, ya sea por alguna red primaria o secundaria con la que podría retomar vinculación, por ejemplo.</p> <p>Se debe considerar para la solicitud, posibles redes lejanas que, eventualmente, podrían robustecerse en un proceso interventivo. Por tanto, la solicitud debe redireccionarse hacia la comuna/región donde habita dicha red, en caso de existir.</p>
Salud mental	<p>Es sumamente complejo poder pesquisar en una primera entrevista la existencia de patologías sin tratamiento, por ello, se debe indicar explícitamente si, quien realiza la evaluación preliminar (quien levanta la solicitud de RT) sospecha de alguna situación de salud mental que pueda poner en riesgo la vida de la mujer y/o de la comunidad en la RT, <u>para la gestión con las instituciones y programas pertinentes</u>. Además, cuando existe diagnóstico y tratamiento activo, se debe informar, para la diligente continuidad del tratamiento una vez ingresada a la RT.</p> <p>Es importante que la respuesta que brinda el programa responda a la complejidad del caso en su integralidad.</p>
Consumo de sustancias	<p>Se debe pesquisar si existe algún tipo de consumo de sustancias, realizando preguntas específicas sobre qué consume, cuando lo consume, con qué habitualidad consume y si ha recibido derivación para tratar dicho consumo y/o tratamiento realizado o abandonado.</p> <p>Se debe indicar en la solicitud si quien realiza la evaluación sospecha de la existencia de algún consumo no identificado por la mujer.</p> <p>Si la mujer indica encontrarse con consumo activo y/o síntomas asociados a la abstinencia, debe sugerirse la asistencia a salud y/o realizar la derivación correspondiente a dicha entidad.</p> <p>Cabe señalar que, cuando existe consumo activo y/o abstinencia, la RT no podrá brindar un abordaje interventivo acorde a la necesidad, por tanto, es posible que dicha situación ponga en riesgo la integridad de la comunidad y de la propia mujer.</p>

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

<p>Reingreso en RT</p>	<p>Se debe pesquisar si la mujer ha ingresado con anterioridad a RT. En caso de que la mujer indique que ha estado anteriormente ingresada en una RT, se debe pesquisar rápidamente, a través de la encargada regional, la información de dicha estadía e indicarla en la solicitud respectiva.</p>
<p>Otros antecedentes relevantes</p>	<p>Antecedentes judiciales: se debe indicar la existencia de denuncias previas y vigentes. Además, indicar si existen medidas de protección en favor de los/las hijos/as.</p> <p>Contactos Ministerio Público: en caso de existir denuncia se debe indicar el nombre y contacto del profesional de URAVIT asignado.</p> <p>Situación migratoria.</p>

Fuente: Unidad VCM SernamEG, 2024

Además, es importante recordar que, **la visación de la factibilidad y pertinencia de los ingresos es responsabilidad de cada coordinación de las Residencias Transitorias con apoyo de las Direcciones Regionales, de acuerdo con la evaluación de riesgo y características que presenta cada caso.**

Por otra parte, **elaborar un plan preventivo y/o de seguridad** permite "*identificar las amenazas potenciales y las acciones para minimizarlas, tomando en cuenta las necesidades, las preocupaciones y las fortalezas de la sobreviviente*". Puede ayudarle a estar lo más segura posible, aunque no es garantía de que no se enfrente nuevamente a la violencia, no obstante, permite desplegar acciones preventivas. Un plan de seguridad será más efectivo si se crea en conjunto, pues las perspectivas y prioridades de las víctimas determinan las estrategias, los objetivos y la dirección de los planes de seguridad³³.

En efecto, un plan de seguridad consiste en una lista (concreta y operativa) de las precauciones que la diversidad de mujeres, deben adoptar para su autoprotección y/o en coordinación con sus redes, de manera tal que pueda ponerse a resguardo en el menor tiempo posible, una vez que ha identificado una amenaza a su integridad, es decir, para prevenir una posible revictimización o polivictimización. Este plan, permitirá a la persona prepararse para enfrentar una situación de crisis, así como aumentar su percepción de control para disminuir el riesgo existente a partir de su experiencia de violencia. Ello, además, la ayudará a visualizar las alternativas que tiene en caso de emergencia.

³³ Banco Interamericano de Desarrollo (2021). Herramienta técnica. Planes de seguridad para mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia sexual y basada en género. Banco Interamericano de Desarrollo.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

Durante este componente, se debe apoyar a la diversidad de mujeres a planificar de manera integral su seguridad y la de sus personas cercanas para mantenerse protegida (que podría incluir a hijas/os), ya sea en su lugar de trabajo, estudio, domicilio y/o en cualquier lugar donde ella se encuentre o por los que transite, procurando, por ejemplo, acompañarse de sus redes más cercanas, y priorizando acciones dirigidas a minimizar las violencias que enfrenta, con las necesidades humanas básicas satisfechas, con bienestar emocional y social.

Es necesario, además, proveer información y recursos para implementar planes de seguridad por parte de las personas que viven o han vivido violencia. Generar una respuesta intersectorial y comunitaria coordinada para dar soporte a las estrategias de seguridad priorizadas por las personas, en el marco de propiciar un abordaje integral a las violencias de género.

En el caso de jóvenes o adolescentes, es importante involucrar a padres u otros/as adultos/as responsables en la elaboración e implementación de los planes de seguridad. Desde un enfoque de derechos, son los/as adultos/as y las instituciones quienes deben asegurar la protección de todos los niños, niñas y adolescentes.

Tabla N°12: Recomendaciones para la Elaboración de un Plan de Seguridad

Cómo hacer un plan de seguridad	
Lugar seguro a dónde ir	Si usted tiene que salir rápidamente de su casa ¿a dónde podría ir?
Cómo actuar con los hijos/as	¿Se iría sola o se llevaría a sus hijos/as?
Transporte	¿Cómo llegaría hasta ahí?
Qué llevarse	¿Tendría que llevar algún documento, llaves, dinero, ropa u otras cosas? ¿Cuáles son las cosas esenciales que necesita llevarse? ¿Puede guardar todas esas cosas juntas en un lugar seguro o dejarlas con alguien por si acaso?
Aspectos económicos	¿Cuenta con dinero si tiene que irse? ¿Lo tiene guardado en un lugar seguro? ¿Puede disponer de él en caso de urgencia?
Persona de confianza en el barrio	¿Puede hablarle a alguna vecina/o de su situación para que llame a carabineros/policía o acuda en su ayuda si escucha que

	hay violencia en su casa?
--	---------------------------

Fuente: Curso Herramientas para el abordaje de la VCM desde un enfoque de género y derechos humanos, SernamEG 2023.

Además del plan de seguridad, la gestión del riesgo considera generar derivaciones a otras instituciones o programas que puedan prestar apoyo complementario a la diversidad de mujeres, en función de los factores de riesgo social presentes y, asimismo, hacer el debido seguimiento de estas derivaciones.

b) Fase 2: Derivación asistida.

Corresponde a la realización de una derivación asistida y complementaria a otros Programas del Servicio o a otras instituciones de acuerdo a las necesidades identificadas. La gestión de derivación a la oferta interna de SernamEG, debe estar acompañada de la Ficha de Derivación Interna³⁴, correspondiente al instrumento de derivación entre el Programa de Atención Inicial y el Programa de Recuperación. Se debe acompañar genograma y/o ecomapa, especialmente para casos de riesgos graves y/o vitales que serán derivados al Programa 3. En casos de riesgos iniciales o medios en que estos instrumentos no se hayan alcanzado a trabajar en el componente 1, podrán realizarse en su ingreso al componente 2 del Programa de Atención Inicial. Es importante señalar que, para el caso de las derivaciones con riesgos graves o vitales al Programa 3, se espera que éstas se realicen mediante coordinación y con el traspaso de antecedentes de las acciones de gestión de riesgos que pudieron llevarse a cabo con la diversidad de mujeres en el componente 1, durante su tiempo de permanencia.

El proceso de derivación debe facilitar el acceso a servicios especializados, garantizar la continuidad de la atención y favorecer el bienestar integral, disminuyendo el riesgo de la persona consultante. Busca proporcionar y asegurar el apoyo o la atención específica que necesita la persona víctima de violencia de género, y que no se encuentra disponible en los servicios del Programa de Atención Inicial.

Todas las acciones que se realicen deben ser acordadas con la mujer para efectuar la coordinación pertinente con la institución (firmar documento de consentimiento informado sobre la derivación) y derivar, por ejemplo, a alguna de las siguientes instituciones:

- Carabineros de Chile o Policías para efectos de denuncia.
- Tribunales de Familia o Fiscalía para medidas de protección que correspondiese.

³⁴ Ver Anexo Ficha de derivación Interna.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

- Sector Salud como Cesfam/Cosam/SAPU/SAR, etc., para la asistencia que corresponda, si es que hubiesen lesiones por leves que sean, temas asociados a salud sexual y reproductiva o de salud mental; todas ellas para estabilización y primeras acciones.
- Servicios Sociales Municipales, para gestión de ayudas económicas o de otra índole con las que se cuente en la región, por ejemplo, Fondo Orasmi, Dideco, Delegaciones.
- Instituciones asociadas a emprendimientos, Fosis, Sercotec, etc., que potencien o faciliten emprendimientos y la consiguiente autonomía económica.
- Otras instituciones como CAJ, Senadis, Senama, Minvu, Minrel, etc.

Además de estas instituciones, será posible realizar la activación del **Protocolo de actuación LGBTIQA+** (en caso de que aplique), el cual determina específicamente las prestaciones de los Programas de la Unidad Programática Violencias de Género del SernamEG, indicando los servicios de orientación e información para toda la comunidad LGBTIQA+ y el ingreso a la red SernamEG con apoyo psicosocial y jurídico para la diversidad de mujeres de la comunidad o, en su defecto, para la derivación asistida al Programa de Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito respecto de las personas que no forman parte de nuestro público objetivo o ámbito de acción.

Si la persona consultante es **menor de 18 años**, tal como se mencionó anteriormente, se debe encuadrar con ella la obligación del equipo profesional de contactar, ya sea para alertar o informar, con consentimiento de la adolescente, a algún adulto/a protector, significativo/a, o de referencia, frente a situaciones de riesgo que le puedan afectar. Siempre salvaguardando que no sean estas personas quienes ejercen la violencia.

Asimismo, si es una persona entre los 15 y 17 años quien requiere de una intervención intermedia integral o reparatoria, se debe coordinar y vincular con los organismos del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia, como el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia y/o Subsecretaría de la Niñez, a través de sus Oficinas Locales de la Niñez (OLN). En el caso de que se tome conocimiento de algún hecho que sea constitutivo de delito, la denuncia desde el equipo profesional es obligatoria.

Para llevar a cabo esto último, los canales son los siguientes:

- Ministerio Público (Fiscalía).
- Carabineros.
- Policía de Investigaciones.
- Tribunales de justicia y/o familia³⁵.

³⁵ Los tribunales son los encargados de solicitar y gestionar las medidas de protección junto a los organismos del Sistema de Protección de la Niñez.

De todas maneras, es importante tener en cuenta la coordinación intersectorial con las Oficinas Locales de Niñez (OLN), que son las instituciones a nivel comunal, que se encargan de la promoción, prevención y protección de derechos de niños, niñas y adolescentes. En este sentido, articulan la oferta existente para dar respuesta ante casos de vulneración, y tienen la facultad de protección administrativa de derechos, en los casos en que, por ejemplo, no existe reconocimiento o problematización de la situación de vulneración por parte de los/as cuidadores, o por no bastar con los recursos personales y/o familiares para resolverla.

Por último, en el caso de que la persona desestime ser derivada por parte del Programa de Atención Inicial, tanto a programas de la oferta SernamEG, como a otras instituciones de la red, debe firmar el anexo de rechazo de prestaciones³⁶.

1. Egresos componente 1:

El egreso del componente, puede estar dado considerando la entrega completa de la orientación requerida y/o además, contemplar la referenciación y/o derivación a un dispositivo que dé continuidad al proceso, ante lo cual se deberá realizar el respectivo seguimiento.

A continuación, se muestran los distintos tipos de egresos existentes para este componente:

Tabla N°13: Tipos de Egresos del Componente 1

Egreso	Tipo de Egreso	Descripción
Con Derivación	Derivación a Centro de las Mujeres (CDM)	Corresponde este tipo de egreso del componente cuando la participante, posterior a la fase de evaluación, presenta niveles de riesgo inicial y medio y decide voluntariamente ingresar a CDM.

³⁶ Ver Anexo Rechazo Prestaciones: <https://drive.google.com/drive/folders/1t4ABOXHne2aM2L5Uv8FELVf189Uzs2I>

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

	Derivación a Centro de Atención Especializada en VG/CDM con atención especializada	Corresponde este tipo de egreso del componente cuando la participante, posterior a la fase de evaluación, presenta niveles de riesgo grave y vital y decide voluntariamente ingresar a Centro de Atención Especializada en VG o a un CDM con Atención especializada
	Derivación a Residencias Transitorias	Corresponde este tipo de egreso del componente cuando la participante presenta niveles de riesgo grave y vital y decide voluntariamente ingresar a Residencias Transitorias.
	Derivación asistida a oferta externa	Corresponde este tipo de egreso del componente cuando la participante recibe la orientación e información y su perfil no se adecua a una derivación a la oferta interna, pero si para a una derivación asistida a la oferta externa.
Sin derivación	Cierre de atención sin derivación	Corresponde este tipo de egreso del componente cuando la participante recibe la orientación e información y/o su perfil no se adecua para una derivación (interna o externa) o cuando decide voluntariamente no ser derivada.

d) Fase 3: Seguimiento.

Corresponde a la implementación de acciones de seguimiento de la situación de riesgo a través de contacto telefónico. El objetivo es indagar sobre el estado actual de la mujer luego de una derivación asistida y acompañar, en lo posible, hasta que se concrete el ingreso a la institución referida o al Programa 3 de SernamEG, en caso de ser este el programa receptor.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

El seguimiento es parte de la responsabilidad que tienen los/as profesionales de atención con la diversidad de mujeres que son parte del programa, ya que permite asegurar la continuidad del apoyo, aunque sea en otras instituciones; identifica cuando el nivel de riesgo ha vuelto a aumentar, permitiendo gestionar acciones de protección y seguridad; proporciona datos sobre la efectividad de las intervenciones para el diseño y evaluación de las políticas públicas y potencia la red de protección que constituyen las distintas instituciones del Estado que abordan las violencias de género.

Además, es relevante hacer todos los esfuerzos por no revictimizar a las usuarias durante estos contactos de seguimiento. Para ello, se debe tener claridad del proceso de intervención realizado durante el componente 1, evitando solicitar información que ya fue entregada, lo que puede generar afectación en la mujer al recordar los hechos de violencia. Es por esto que no es necesario aplicar nuevamente las pautas de evaluación de riesgo. Asimismo, se debe mantener contacto con las redes a las que se ha efectuado la derivación, para entregar todos los antecedentes que se tengan del proceso, ayudando a disminuir la incertidumbre durante la espera. Además, es importante no ser invasivos/as con los contactos, respetar los tiempos de la persona y asegurar una escucha activa, acogedora y no culpabilizadora.

En relación con la periodicidad del seguimiento luego de una derivación, debe efectuarse de la siguiente forma:

- **Seguimiento 1:** a los 15 días, posterior a la derivación para conocer el estado actual de la mujer (sin aplicar nuevamente la pauta de riesgo) y si fue contactada para ingresar a la institución derivada. Si el contacto es exitoso, cerrar. Si el contacto no es exitoso, insistir con la institución y realizar un segundo seguimiento.
- **Seguimiento 2:** Este debe considerarse a los 30 días de efectuada la derivación, entregando información a la mujer del estado de su derivación. Así como los datos de contacto directo con la institución, dejando disponible vías de contacto para su autogestión y dar cierre.

Es importante considerar que pueden haber casos en los que se deberá actuar, excepcionalmente, con más gestiones que las anteriormente mencionadas. Además, estas gestiones deben consignarse en la **Ficha de Seguimiento del Componente 1**.

Finalmente, las acciones de las 3 Fases detalladas, deben considerar no más de 3 encuentros con las mujeres, además de los contactos de seguimiento.

Con todas estas estrategias, se busca el aumento de factores protectores para la diversidad de mujeres, con la consecuente disminución del riesgo que las afecta.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

Tabla N°14: Resumen tópicos del componente y acciones prioritarias

	Tópicos	Acciones prioritarias
Componente 1: Respuesta Inicial Integral	Primera Acogida y Levantamiento de necesidades (factores de riesgo social)	<ul style="list-style-type: none"> • Escucha activa y contención emocional • Motivo de consulta • Identificar necesidades focalizadas en los potenciales factores de riesgo social. • Reducir estrés y ansiedad inicial • Gestionar el riesgo
	Orientación e Información	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación en violencias de género, tipos y manifestaciones. • Derechos de las víctimas y proceso de denuncia. • Orientación psicológica, social y ámbito jurídico. • Facilitar redes de apoyo, personal y comunitarias • Gestionar el riesgo
	Evaluación preliminar de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el riesgo o identificar factores junto a la mujer sobre el aumento de probabilidad de violencia • Considerar en la evaluación de riesgo los factores asociados al daño psicosocial • Gestionar el riesgo
	Plan Preventivo y/o de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar rutina y posibles modificaciones para seguridad y protección • Identificar eventuales amenazas • Visualizar alternativas en caso de emergencia • Acompañar la construcción del plan • Gestionar el riesgo
	Derivación asistida o Referenciación	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar el acceso de la persona a servicios especializados que permitan el fortalecimiento de las redes de apoyo comunitarias e institucionales. • Garantizar la continuidad de la atención. • Favorecer el bienestar integral de la persona consultante. • Gestionar el riesgo
	Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • A los 15 días realizar seguimiento luego de la derivación asistida. • A los 30 días, contactar a la mujer en caso de que el seguimiento 1 no fuera exitoso. • Gestionar el riesgo.

Fuente: Unidad VCM SernamEG, 2024

2.3 Componente 2: Respuesta Intermedia Integral

En línea con mantener una comprensión integral para atender a las violencias de género, en este componente se ofrece un acompañamiento psico-socio-jurídico, centrado en proporcionar un entorno seguro para abordar las necesidades específicas de la diversidad de mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia de género donde puedan recibir apoyo, mediante la adquisición de herramientas y recursos necesarios mínimos, para re establecer un nivel de funcionamiento adecuado frente a la violencia experimentada, como una forma de promover el avance de las autonomías.

Se debe considerar que, se intervendrá de acuerdo al catálogo de violencias para las siguientes manifestaciones de ellas.

Tabla N° 15: Catálogo de violencias

Violencia económica y patrimonial	Violencia política
Violencia psicológica	Violencia en el trabajo
Violencia vicaria	Violencia gineco-obstétrica
Violencia física	Discriminación arbitraria basada en el género
Violencia sexual	Trata de personas
Violencia simbólica	Suicidio Femicida
Violencia institucional	Inducción al suicidio

Fuente: Unidad VCM SernamEG, 2024

Luego de la intervención con la persona que vive o ha vivido violencia en el proceso de orientación e información, y en el cual se determinó su nivel de riesgo, en caso de este corresponder, exclusivamente, a **inicial o medio**, se debe ofrecer el ingreso a intervención en el componente 2 en el Centro de las Mujeres, donde la atención prosigue con acciones de acompañamiento interdisciplinarias, de profesionales psicólogas/os, trabajadoras/es sociales y abogadas/os, y se continúa con acciones necesarias para la activación y fortalecimiento de redes de apoyo (primarias y/o secundarias) y/o representación legal.

Para la valoración de daño psicosocial asociado a las violencias de género vividas, es importante que para aquellos casos que se evalúen como graves y/o severos, se considere la derivación al Programa de Recuperación.

Tabla N° 16: Diferenciación programática de acuerdo a evaluación de riesgo y valoración de daño psicosocial

Dimensiones	Programa Atención Inicial	Programa Recuperación
Nivel de Riesgo	inicial (1)	grave (3)
	medio (2)	vital (4)
Daño Psicosocial	leve (1)	grave (3)
	moderado (2)	severo (4)

Fuente: Unidad VCM SernamEG, 2024

A continuación se describen las etapas de intervención para este segundo componente, de acuerdo al flujo de intervención:

a) Fase 1: Proceso de Intervención Individual

1. Ingreso al Componente 2:

Las vías de ingreso, principalmente para este componente, corresponden al Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT) y a redes internas, y externas (salud, justicia, policías, etc.), que contemplen la evaluación de riesgo (PUIR³⁷) para las mujeres y consignen nivel inicial o medio para este componente.

La diversidad de mujeres menores de 18 años, no accederán al segundo componente, dado que corresponde su derivación a los organismos del Sistema de Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia.

Durante esta etapa, se contempla una entrevista de ingreso donde se espera ratificar la voluntad de participar de la mujer, realizar un encuadre respecto del proceso de acompañamiento que se inicia y revisar en conjunto las expectativas de la atención de acuerdo al motivo de consulta. Se espera que se revise la Ficha de Orientación e Información del componente 1, para todos los casos en que la diversidad de mujeres ha recorrido esa ruta de ingreso.

³⁷ Para el caso de Tribunales de Familia, Ministerio Público y Policías.

Esta ficha permitirá contar con un punto de partida que facilite la proyección del Plan de intervención en la siguiente etapa.

2. Co - construcción del Plan de Intervención Individual (PII):

La construcción del PII se ejecuta en el marco del proceso de intervención que consiste en un **acompañamiento psico-socio-jurídico**, el cual apunta a fortalecer las autonomías de las mujeres, disminuir el riesgo de vivir nuevamente violencia de género, promover el acceso a la justicia, fortalecer los factores protectores y la toma de decisiones para iniciar un proyecto de vida libre de violencias. Como primer antecedente, el PII debe considerar las gestiones abordadas en el componente 1 del programa, lo que permitirá iniciar el proceso de co-construcción de los objetivos de intervención.

Este acompañamiento podrá incluir sesiones individuales y/o grupales y gestiones asociadas a la representación legal (ámbito jurídico) en caso de que corresponda. Todas estas acciones deben quedar plasmadas en el **Plan de Intervención Individual**, realizado en conjunto con la participante y cuya frecuencia y duración, se planifica según la adherencia y voluntariedad de las beneficiarias.

La intervención psicosocial y/o jurídica puede tener una **duración de hasta 6 meses**, pudiendo extenderse la atención legal debido a las características propias de la misma. Esta temporalidad tiene que considerarse al momento de diseñar el PII, es decir, los objetivos deben ser viables de realizar en dicho período.

¿Qué es el Plan de Intervención Individual (PII)?³⁸

Corresponde a un instrumento dinámico que se acuerda entre la mujer y el equipo profesional para fijar acuerdos en todas las *áreas de intervención (psicológica, social, jurídica)*, en razón de sus necesidades focalizadas y de sus demandas; siempre en concordancia a lo que como programa del Estado es posible responder. Asimismo, es importante conocer las expectativas de la mujer sobre el proceso, para poder ajustar éstas, de acuerdo a las gestiones que como equipos territoriales puedan llevar a cabo.

En este instrumento se consignan los objetivos propuestos tanto por el equipo profesional hacia la mujer, como los que ella plantee alcanzar, siendo fundamental que esto sea acordado y entendido por ambas partes. Los logros que se propongan deben ser factibles de trabajar y alcanzar en este espacio de intervención en el Centro de las Mujeres.

³⁸ Ver Plan en anexo de instrumentos.

Se debe ayudar a la mujer a delinear las estrategias o actividades para poder llegar a ese logro y que permita su cumplimiento. Estas estrategias refieren a un conjunto de acciones o actividades que se estima permitirían alcanzar los objetivos propuestos, los cuáles deben llevar plazos asociados y un/a profesional responsable de ir *acompañando* a la mujer en este proceso.

Se espera que, mínimamente, se puedan acordar 2 objetivos a trabajar con la mujer, por cada área de intervención. Se sugiere revisar y trabajar en instancias de equipo cómo plantear y delinear objetivos con las mujeres, lo cual puede facilitar el trabajo en equipo y compartir criterios comunes.

Para el diseño del PII, se debe implementar la etapa denominada “consideraciones diagnósticas para la elaboración de del Plan de Intervención”, la cual se detalla a continuación.

2.1 Consideraciones diagnósticas para la elaboración del Plan de Intervención:³⁹

En esta etapa se debe establecer un análisis interdisciplinario que permita la exploración de la situación de violencia que vive la mujer. Junto con esto, permite precisar el nivel de violencia, daño y de riesgo presentes, así como los factores protectores y redes para hacer frente a la situación que la afecta.

En este sentido, se trata de una profundización de la información recabada en la Ficha de Orientación e Información aplicada en el primer componente. Además, este espacio permite establecer y construir las bases de la relación de trabajo o acompañamiento, favoreciendo la adherencia y participación para alcanzar los objetivos que se propongan.

Los objetivos de esta fase son:

- Establecer un vínculo entre los/as profesionales del programa y la persona en acompañamiento.
- Profundizar la evaluación preliminar de riesgo, tipos de violencia y manifestaciones.
- Indagar en la historia de violencias de la mujer y su desarrollo transgeneracional.
- Indagar en procesos anteriores que haya sostenido la mujer, sus impresiones al respecto y resultados.
- Co-construir un motivo de consulta y/o demanda en conjunto con la mujer.

³⁹El siguiente apartado se basa en una actualización de algunos elementos expuestos en las Orientaciones Técnicas de los Centros de las Mujeres 2014 elaboradas por SernamEG y en literatura específica de la temática.

- Orientar respecto a los objetivos y posibilidades de la intervención psicosocial y/o jurídica, ajustando expectativas.

Para cumplir con estos propósitos, se sugiere realizar **dos sesiones individuales**, idealmente en dupla (dependiendo de la conformación del equipo y disponibilidad horaria para atención).

En esta línea, es importante considerar para la intervención en ambos componentes, la opinión de la participante respecto de ser atendida por un/a profesional hombre o mujer, lo anterior dado que por la naturaleza del fenómeno de la violencia y los vínculos relacionales en torno al género, pudieran haber reticencias y/o preferencias en algunos casos sobre ser atendida por una persona del género femenino o masculino, lo que sin duda interviene en el vínculo relacional que es necesario para la alianza de trabajo. De considerarse una dupla en la intervención, intencionar la composición mixta (mujer y hombre) con el fin de homologar y/o equiparar los discursos y que facilite la percepción y validación como igualitarios. Todo esto, siempre que la dotación y conformación de los equipos permita poner en práctica estas consideraciones.

En términos metodológicos, durante la etapa de consideraciones diagnósticas se sugiere utilizar las siguientes técnicas de intervención:

- Genograma.
- Ecomapa.
- Línea de tiempo o historia de vida.
- Sesión de expectativas y propósitos.

A continuación, se explica muy brevemente en qué consisten cada una de estas técnicas.

Genograma:

Esta herramienta permite visualizar la estructura familiar de manera gráfica, en al menos tres generaciones de una familia, y muestra las relaciones establecidas entre sus miembros. Mediante este recurso, se recolecta información sobre la conformación y dinámica de una familia, quienes conforman el grupo familiar, hogar o lo que se desea analizar.

De esta forma, se pueden identificar patrones de violencia transgeneracionales, comprender el ambiente en el que habita la mujer, conocer cuáles son sus relaciones más significativas que puedan ser de apoyo, entre otros.

La construcción del genograma se basa en un esquema, en el que las figuras que representan a los/as integrantes de la familia están conectadas por líneas que indican sus relaciones biológicas y legales.

Es importante recordar que esta herramienta puede ser aplicada durante el componente 1 del programa, para casos en los que se evalúa un riesgo grave o vital y que se requiere contar con esta información para realizar la derivación al Programa de Recuperación, aunque su implementación no es obligatoria. De lo contrario, si la mujer posee riesgo inicial o medio e ingresa al componente 2, se recomienda implementar la metodología durante esta fase, para profundizar en ella.

Ecomapa:

Permite graficar la presencia o ausencia de recursos de apoyo, sea en el ámbito familiar, social, laboral u otros; entregando una visión completa y amplia del entorno de la persona participante, incluyendo institutos, organizaciones comunitarias, relaciones cercanas, significativas, etc., y muestra visualmente, la interacción entre todos/as, como sistema de relaciones, apoyo y soporte.

En términos concretos, el ecomapa se realiza mediante una plantilla con círculos concéntricos, en el que se van ubicando las redes de la persona, según los niveles de menor y mayor cercanía.

Línea de tiempo o historia de vida:

El propósito de esta técnica es identificar los momentos vitales más relevantes y significativos de la mujer. También permite reconocer las historias de violencia que ha atravesado, aquellos aspectos que construyen su identidad, sus recursos, herramientas disponibles, capacidad de agencia, entre otras.

La construcción de la línea de tiempo puede realizarse de distintas formas y con diversas materialidades. Por ejemplo, se pueden solicitar fotografías a la mujer, que sirvan para rememorar y abrir la conversación.

Expectativas y propósitos:

Esta herramienta suele utilizarse hacia el final de la etapa diagnóstica, ya que tiene como objetivo comprender los propósitos y expectativas de la persona respecto al proceso de acompañamiento y los recursos desplegados en su historia o en el programa para conectarse con su capacidad de agencia. En esta línea, permite también encuadrar respecto a las posibilidades de acción del programa.

La sesión puede realizarse de diversas formas. Una de ellas, es construir un “árbol de la vida”, en el que se vayan graficando, desde las raíces hasta las ramas, los propósitos de la mujer para su proceso de participación en el programa.

Paralelo a la implementación de estas sesiones, es importante la revisión o elaboración del **plan de seguridad** que comenzó a desarrollarse e implementarse en el componente 1, con la finalidad de adecuarlo y ajustarlo de acuerdo a la existencia de recursos protectores, el trabajo de la toma de conciencia de la gravedad de la violencia y del nivel de riesgo. Se trata de visualizar nuevas alternativas de protección y seguridad a las que la mujer puede acudir, en función de la información que se va levantando en el proceso.

Finalmente, esta etapa culmina con el diseño del **Plan de Intervención Individual**. Este plan debe ser revisado y actualizado, de ser requerido, en el proceso de intervención. Se propone como referencia hacer una primera evaluación del Plan, en un momento intermedio del proceso, y otra al final del proceso, ambas en conjunto con la mujer.

La primera evaluación, consiste en revisar los avances respecto al logro de los objetivos, contemplando un auto reporte de la mujer, que facilite tomar conciencia de esto, valorando la instancia para ajustar lo que se requiera en el plan de intervención y de forma oportuna. Estos ajustes pueden apuntar a la modificación de los objetivos; de las estrategias de intervención; de los plazos establecidos; o si ocurre alguna incidencia o nuevo evento. Esta evaluación se realizará a la mitad del proceso, transcurridos los primeros tres meses aproximadamente (6-7 sesiones).

La segunda y última evaluación, está orientada a dar un cierre al proceso de acompañamiento⁴⁰, identificando los logros alcanzados, los desafíos futuros, entre otros. En este sentido, debe realizarse durante la última sesión con la mujer.

3. Intervención psicosocial y/o jurídica:

El proceso de intervención busca que de manera integral puedan abordarse las necesidades de las personas que participan en este componente, y acompañarlas en el proceso de adquirir herramientas psico-socio-educativas y acompañamiento jurídico que permitan afrontar las diversas manifestaciones de violencia que puedan haber experimentado en su historia vital.

⁴⁰ Recordar que en el caso del ámbito jurídico, a pesar de que la mujer haya egresado de su plan de intervención, no necesariamente se habrá dado término a la representación judicial, por lo que será necesario continuar con un seguimiento de la causa patrocinada. Esto se profundiza en el documento “Lineamientos para la Atención y Representación Jurídica”, en la etapa denominada “Seguimiento Jurídico”.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

Este proceso, podrá incluir una mixtura de sesiones individuales y/o grupales, apuntando a una combinación de ambas, permitiendo a la persona, poder elaborar de manera colectiva e individual y, en distintos espacios, la violencia que ha vivido y acceder a la justicia.

Por una parte, las **sesiones individuales** pueden otorgar una atención personalizada, adaptándose éstas a las necesidades, ritmos y objetivos de cada participante, y permiten una exploración de experiencias personales y desarrollo de estrategias específicas para afrontar la situación particular de esa usuaria, en un espacio seguro y confidencial para trabajar temas en que la participante podría no sentirse cómoda compartiendo en la instancia grupal. Y por otra parte, las **sesiones grupales**, favorecen el apoyo mutuo, donde las participantes pueden sentirse menos aisladas al compartir sus experiencias con otras mujeres que han pasado por situaciones similares, conociendo y aprendiendo de las experiencias de afrontamiento de otras, además de promover el empoderamiento colectivo y el fortalecimiento de redes de apoyo. En este sentido, la modalidad grupal constituye una forma de trabajo que, al promover la horizontalidad, el intercambio, y el análisis crítico, se posiciona como herramienta transformadora.

Si bien, no existe un número obligatorio de sesiones individuales y grupales, ya que deben planificarse en función de las necesidades de cada mujer y sus particularidades, a continuación se presenta un esquema que puede orientar el proceso de acompañamiento y una propuesta de modalidad de intervención psicosocial y jurídica.

Tabla N°17: sesiones de intervención psicosocial y/o jurídica

Consideraciones diagnósticas para la elaboración del Plan de Intervención Individual	<ul style="list-style-type: none"> • 2 sesiones individuales.
Implementación del Plan de Intervención Individual	
Intervención individual - grupal (primera parte)	<ul style="list-style-type: none"> • 1 sesión individual. • 3 sesiones grupales.
Evaluación preliminar Plan de Intervención Individual	<ul style="list-style-type: none"> • 1 sesión individual
Intervención individual - grupal (segunda parte)	<ul style="list-style-type: none"> • 2 sesiones individuales • 2 sesiones grupales.
Evaluación y cierre plan de Intervención Individual	<ul style="list-style-type: none"> • 1 sesión individual.
Total sesiones	12

Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2024.

3.1 Modalidad de intervención psicosocial:

Tal como se ha mencionado en apartados anteriores, la intervención del programa se basa en un modelo ecológico feminista y en la aplicación de diversos enfoques y técnicas que derivan de dicho modelo.

Bajo este marco, se propone que luego de haber realizado la etapa: 1) Consideraciones diagnósticas para la elaboración del Plan de Intervención Individual, se continúe el acompañamiento de la diversidad de mujeres con la etapa 2) Intervención individual - grupal, para finalizar con la 3) Evaluación y cierre.

Es importante recordar que, el sentido de estas etapas no es realizar un proceso de atención psicoterapéutica ni de abordaje psicosocial con sentido reparatorio, ya que para ello se encuentra el programa de Recuperación de las Autonomías, que brinda atención especializada de mayor alcance e intensidad. Por otra parte, estas etapas contemplan también las acciones de acompañamiento jurídico, ya que no son un componente aparte sino que forman parte de una intervención integral en caso de requerirse también esta prestación.

Intervención individual - grupal:⁴¹

El **acompañamiento individual** propicia la toma de conciencia y la promoción de un ambiente de empatía y comprensión, de manera que la mujer pueda adquirir seguridad y confianza, para también participar de forma paralela en el ámbito colectivo, pues al verse reflejada o identificada en su experiencia respecto a lo que le pasa a otras mujeres, puede impulsar avances en su propio proceso interno de reflexión y/o toma de conciencia.

Se debe habilitar este espacio individual para que la mujer pueda expresar y elaborar cómo se está sintiendo en el proceso grupal, o respecto a los temas que se vayan trabajando; las reflexiones que surjan y el impacto que esto pueda generar en su vida emocional y cotidiana.

En cuanto al **espacio grupal**, este promueve y ofrece un enfoque integral en la intervención, pues conjuga elementos de apoyo emocional, educación, potenciamiento de habilidades y empoderamiento, proporcionando un entorno seguro y enriquecedor para que las víctimas o sobrevivientes, puedan prevenir nuevos episodios de violencia, o enfrentarlos

⁴¹ El siguiente apartado se basa en una actualización de algunos elementos expuestos en las Orientaciones Técnicas de los Centros de las Mujeres 2014 elaboradas por SernamEG y en literatura específica de la temática.

con nuevas estrategias de afrontamiento, además de elaborar el impacto emocional provocado por éstos.

Posibilita que las participantes tengan la oportunidad de desestigmatizar sus experiencias y conectar con otras personas que han vivido situaciones similares, creando una red de apoyo mutuo y empatía, fomentando también la reflexión personal y el autoconocimiento. Asimismo, se busca promover el empoderamiento personal, potenciando las herramientas que ya poseen las mujeres para la toma de decisiones, el ejercicio de su autonomía y la exigencia de sus derechos.

En esta línea, los objetivos específicos de la fase grupal son los siguientes:

- Promover el reconocimiento de la violencia basada en género en las participantes, potenciando la conciencia de riesgo y problematizando las violencias vividas.
- Fomentar la identificación de roles y estereotipos de género predominantes en los diversos contextos socioculturales por parte de las participantes.
- Fomentar estrategias de afrontamiento y regulación emocional ante posibles situaciones adversas derivadas de la estructura social y las relaciones personales, propiciando el establecimiento de límites en las participantes⁴².
- Promover la identificación de recursos personales, redes sociales, familiares, comunitarias e institucionales (que son parte de la ruta crítica en VG) en las participantes, para que puedan fortalecerlas o generarlas en pos de un proyecto de vida libre de violencias.
- Potenciar la autonomía de las participantes, toma de decisiones, solución de problemas y sensación de autoeficacia⁴³.

Este espacio siempre será evaluado de acuerdo a la pertinencia del proceso de intervención en que se encuentre la participante, la voluntad de participar y la conformación de acuerdo a quienes lo integran, entre otros aspectos necesarios de considerar antes de proponer el ingreso al grupo. Asimismo, si alguna de las mujeres decide no participar en alguna sesión en específico, se debe consignar aquello, con la finalidad de conocer su parecer y contar con esta información que ayude a entender la dinámica de su proceso de intervención, no con un carácter punitivo.

Por otra parte, este espacio de intervención se propone como un grupo semi abierto. Es decir, que podrán ingresar mujeres una vez que las sesiones ya hayan comenzado, pero se

⁴² Nicolau Vaquer, A. M. (2022). *Propuesta de intervención basada en el crecimiento postraumático en mujeres víctimas de violencia de género en pareja* (Tesis de máster, Universidad de Alcalá). Universidad de Alcalá. Recuperado de: <https://ebuah.uah.es/dspace/handle/10017/51430>

⁴³ Nicolau Vaquer, A. M. (2022). *Propuesta de intervención basada en el crecimiento postraumático en mujeres víctimas de violencia de género en pareja* (Tesis de máster, Universidad de Alcalá). Universidad de Alcalá. Recuperado de: <https://ebuah.uah.es/dspace/handle/10017/51430>

sugiere que no se incorpore nadie más allá de la tercera sesión, para asegurar así la cohesión y confidencialidad.

En relación a la metodología de trabajo grupal, a continuación se exponen algunas consideraciones generales para tener en cuenta en el diseño y ejecución de la intervención, así como una propuesta de técnicas y estructura temática de las sesiones.

Consideraciones con relación a las/os facilitadores:

Los/as facilitadores de los grupos deben promover el diálogo y la reflexión entre las participantes. El grupo debe ofrecer un espacio para que las mujeres se apoyen y acompañen, por lo tanto, el papel de los/as facilitadores/as es fomentar un espacio idóneo para ello.

En este sentido, es importante que practiquen una escucha activa, sean acogedores/as, propicien la participación de todas las integrantes y que sean conscientes de cómo les afecta la temática de violencia de género en su propia biografía, y que lo puedan elaborar en los espacios de reuniones técnicas y/o cuidado de equipo, para que esto no se transforme en un obstáculo en el trabajo con las mujeres.

Además, cada profesional dependiendo de su profesión y expertise podrá adecuar y ajustar estas instancias grupales con técnicas diversas, para abordar los temas asociados a las VG.

Recomendaciones generales para estructurar las sesiones:

Para cualquier espacio grupal, es importante que las sesiones sigan una estructura. En este sentido, para comenzar e inaugurar un proceso grupal, es necesario realizar un encuadre y generar acuerdos de participación.

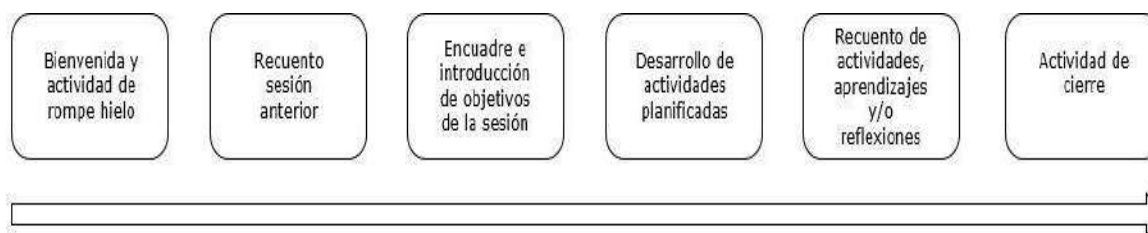
El encuadre establece las condiciones que dan estabilidad al grupo, es el marco para su desarrollo y mantenimiento. Corresponde a los/as facilitadores/as el cuidado de este encuadre como parte de su intervención.

En el encuadre se incluyen parámetros de espacio, tiempo, roles y objetivos. Es decir, se establece el lugar en el que se realizarán las actividades y sus formas de cuidado, el tiempo de duración de las sesiones, las funciones que debe cumplir cada persona en el espacio y los objetivos que se buscan alcanzar, lo cuales deben ajustarse a las necesidades, expectativas y a las posibilidades de acción del programa.

Por otra parte, los **acuerdos de participación** definen las bases de la interacción que se establecen entre las integrantes del grupo, es una especie de compromiso ético grupal. Esto permite proteger a las participantes, darles el lugar y el respeto que merecen y presentarles una forma de relación que no es abusiva. Es fundamental que las reglas del trabajo grupal estén visibles y presentes en toda la intervención grupal y que sean co-construidas con las mujeres.

Habiendo realizado estos dos primeros pasos, es posible inaugurar un grupo. Sin perjuicio de que también son importantes otras etapas y actividades para conocerse entre las participantes y generar un vínculo que sostenga la intervención.

Iniciado el grupo, se espera que se realicen las demás sesiones de forma periódica y se sugiere que siempre tengan una estructura similar, como se propone a continuación:



Para llegar a este desarrollo, es fundamental que cada sesión esté debidamente planificada y diseñada. Para ello, se entregan algunas recomendaciones que pueden ser útiles de tener en cuenta al momento de estructurar una sesión:

1. Definir objetivos claros, considerando las características específicas de las participantes.
2. Establecer los tiempos de cada actividad.⁴⁴
3. Organizar los roles del equipo que guía la sesión.
4. Describir las actividades o momentos de la sesión (detallar cómo se ejecutan en concreto).
5. Determinar los recursos necesarios (materiales, infraestructura, equipamiento, dotación).
6. Contemplar una metodología para evaluar la sesión.

⁴⁴ Se sugiere que cada sesión grupal tenga una duración total de 2 horas aproximadamente.

Propuesta temática y metodológica de sesiones grupales:

Las actividades del proceso grupal dependen de las características particulares de las participantes, la territorialidad, entre otros factores. Sin embargo, en términos generales se pueden considerar una diversidad de técnicas reflexivas, lúdicas y participativas para usar en cada sesión. Por ejemplo:

- Análisis de casos.
- Reflexión en torno al Iceberg de la Violencia.
- Imaginerías.
- Técnicas de respiración y relajación.
- Juegos de roles.
- Escribir cartas al pasado y al futuro.
- Otras.

A modo de guía, a continuación se detalla una estructura temática de las sesiones que puede servir para dar cumplimiento a los objetivos de la fase grupal⁴⁵.

Sesión 1: Bienvenida y Primera acogida

- Encuadre: presentación del taller, objetivos y acuerdos de participación.
- Dinámicas de presentación para que las participantes se conozcan.
- Reflexión sobre las expectativas y metas individuales para el taller.

Sesión 2: Tipos, consecuencias y manifestaciones de la violencia de género

- Enfoque de género, estereotipos, roles y prejuicios.
- Definición de violencia de género, tipos y manifestaciones. Explicación ecológica del fenómeno.

Sesión 3: Derechos y Redes de apoyo locales

- Información sobre los derechos de las víctimas y sobrevivientes de violencia de género (Derechos Humanos, normas de protección vigentes, etc).
- Presentación de redes de apoyo comunitarias disponibles: policías, servicios de salud, líneas de ayuda, servicios legales, centros especializados, residencias.
- Estrategias de trabajo en red y generación de alianzas.

⁴⁵ Si bien se recomiendan 5 sesiones grupales durante el proceso de acompañamiento, en este apartado se presentan 7, las cuales pueden ser distribuidas de distintas formas, abordando más de una temática por sesión, eliminando algunas que no son pertinentes territorialmente, entre otras modificaciones.

Sesión 4: Estrategias y habilidades de afrontamiento

- Reflexión sobre las consecuencias sociales, familiares y personales de la violencia de género.
- Exploración de las emociones comunes experimentadas por las víctimas/sobrevivientes (miedo, culpa, vergüenza, etc.).
- Introducción a técnicas de promoción de salud mental, autocuidado y co-cuidado entre mujeres.
- Potenciamiento de habilidades para establecer límites claros y ejercer una comunicación efectiva.

Sesión 5: Autonomía y empoderamiento

- Promoción de todas las autonomías de las mujeres.
- Ejercicios prácticos para fortalecer la confianza en sí misma, la capacidad de tomar decisiones y de conectarse con redes de apoyo.

Sesión 6: Herramientas para la Prevención

- Educación sobre la prevención de la violencia de género a nivel individual y comunitario.
- Planificación de acciones para promover relaciones igualitarias y prevenir la violencia de género en la comunidad.
- Técnicas para el establecimiento de redes o comunidades de apoyo.

Sesión 7: Cierre y Evaluación

- Reflexión sobre el progreso individual y grupal.
- Evaluación del impacto del proceso grupal y discusión sobre los cambios observados en las participantes.
- Planificación de pasos futuros y recursos adicionales para mantener el apoyo y la recuperación.

3.2 Modalidad de intervención jurídica:

La intervención jurídica que contempla el programa, consiste en otorgar orientación y acompañamiento jurídico en profundidad, y la representación legal de la diversidad de mujeres víctimas de violencias de género, ante tribunales y fiscalías, mediante el patrocinio, junto con la posterior querrela/demanda, garantizando el acceso a la justicia hasta la etapa recursiva.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

Lo anterior, habilita a la diversidad de mujeres a hacer presente sus intereses, en actuaciones como, solicitud de medidas cautelares que resguarden su integridad, solicitud de nuevas diligencias investigativas, solicitud de reapertura de la investigación, presentación de recursos de apelación y nulidad en los procesos y, en definitiva, participar de manera activa en todo el curso del procedimiento, tanto en sede de familia como en sede penal.

Es importante recordar que este tipo de acompañamiento es voluntario, y que no es obligación que las mujeres judicialicen los hechos por los cuales han sido víctimas de violencia de género para participar en el programa.

Asimismo, se debe tener presente que la representación jurídica se brindará a la mujer víctima, independientemente del sexo o identidad de género que tenga la persona que ha ejercido la violencia de género, siempre y cuando la violencia se dé por razones de género.

Respecto a la intervención misma, el primer paso es remirar el **mapa de necesidades jurídicas** realizado durante la orientación e información del componente 1. En caso de que este ejercicio no se haya alcanzado a realizar, deberá implementarse en esta etapa.

El mapa identifica todas las materias que atraviesan la historia de violencia de la persona representada, como por ejemplo, materias de pensión de alimentos, régimen de relación directa y regular respecto de sus hijas/os, medidas de protección, denuncias por violencia de género, etc, realizando la respectiva orientación. Sin embargo, ante aquellas materias que no son competencia del Programa y si la voluntad de la mujer dice relación con una debida intervención sobre ellas, se deben realizar acciones de derivación a la institución pertinente para su abordaje. Ahora bien, los equipos deben enfocarse en la representación de las materias que son competencia del programa, según el catálogo de violencias anteriormente expuesto, el cual se profundiza y especifica en el documento "Lineamientos para la atención y representación jurídica de los Programas de la Unidad Programática Violencias de Género". Es importante que todas estas acciones se enmarquen dentro de los objetivos jurídicos del Plan de Intervención Individual, para trazar una proyección de la atención jurídica y, junto con ello, determinar la categoría de cumplimiento del PII y el pertinente egreso (las categorías de cumplimiento y egreso son las mismas que para la intervención psicosocial).

Durante la ejecución del plan de intervención del área jurídica, deben considerarse distintas particularidades, etapas y gestiones que son propias del proceso de representación. A continuación, se nombran estos elementos, los cuales están desarrollados en detalle solo en los Lineamientos Jurídicos:

1. Constitución de Mandato Judicial u Otorgamiento de Patrocinio y Poder.
2. Notificación de las causas que se tramitan.

3. Medidas cautelares.
4. Solicitud de privilegio de pobreza.
5. Absolución y recurso de nulidad/recurso de apelación.
6. Acciones ante casos especiales que ocurren durante la intervención:
 - a. Egresos de mujeres con procesos judiciales en curso.
 - b. Patrocinios en caso de rotación de abogada/o del Programa.
 - c. Patrocinios de causas que se encuentran radicadas en una jurisdicción distinta a la jurisdicción de cobertura del dispositivo al que ingresó la persona.
 - d. Casos en que la mujer denunciante/demandante en sede familia, se encuentre denunciada/demandada reconventionalmente.

Finalmente, se debe tener presente que es parte de las funciones de las/os abogadas/os del Programa, llevar el registro de los casos y su actualización, en los formatos que se establezcan para ello, siendo enviados dentro de los plazos que se determinen por parte del Nivel Central.

En cuanto a la frecuencia de las sesiones para implementar el componente 2, es posible estimarla considerando los tiempos y coberturas de cada Centro de las Mujeres, proponiendo una frecuencia de **atención quincenal**, para el programa de Atención Inicial e intercalando las sesiones individuales y grupales. Se deben considerar siempre los tiempos de las mujeres, y otras variables como distancia geográfica o dispersión territorial. Visualizar todo lo anterior, resulta necesario con la finalidad de establecer un vínculo que propicie una adecuada adherencia a la intervención; asimismo, se debe atender a la voluntariedad y disposición de las mujeres para su asistencia y compromiso.

3.3 Egreso:

El PII está orientado a la disminución del riesgo, por lo que, para el egreso, se debe evaluar el efecto de las acciones realizadas que apuntan a la disminución del riesgo de la mujer, mediante el cumplimiento de los objetivos propuestos por área, estableciendo además, una valoración del nivel de riesgo al momento del cierre de la intervención, lo cual implica aplicar nuevamente la pauta de riesgo. Esta etapa corresponde al término del proceso de intervención psico socio jurídico del componente 2.

Este proceso de evaluación para el egreso, permitirá a los equipos determinar el nivel de cumplimiento del PII, el cual se define en función del porcentaje de objetivos alcanzados durante el proceso de intervención y su correspondiente evaluación del nivel de riesgo concluido el proceso. En la siguiente tabla se describen estos niveles.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

Tabla N°18: Criterios de evaluación de cumplimiento del PII.

Criterios para evaluar los objetivos del PII		% de Cumplimiento
Sin cumplimiento	No se observa cumplimiento en la mayoría de los objetivos trazados en el PII que permitan establecer que existe una mejora en la situación de la persona víctima/ sobreviviente, debido a deserción del proceso de intervención.	Se logra menos del 25% del total de los objetivos trazados.
Cumplimiento Mínimo	Se cumplen los objetivos mínimos trazados en el PII, que permiten establecer que existió una mejora en la situación de la mujer, considerando el logro de los criterios mínimos indispensables para efectuar el egreso de la persona víctima/ sobreviviente.	Se logra un 25% o más del total de los objetivos trazados.
Cumplimiento Moderado	El nivel de cumplimiento de los objetivos del PII es parcial. Si bien no se alcanzan todos los objetivos formulados, se observa una mejora en la situación de la persona víctima/ sobreviviente.	Se logra un 50% o más del total de los objetivos trazados.
Cumplimiento Satisfactorio	Se han alcanzado la totalidad de los objetivos planteados o la mayoría de éstos. Como resultado de ello, la mejora en la situación de la persona víctima/ sobreviviente es sustantiva en relación al momento de su ingreso.	Se logra un 75% o más del total de los objetivos trazados.

Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2024.

De acuerdo a estos niveles, los egresos que pueden efectuarse corresponden a los siguientes:

Tabla N° 19: Tipos de Egresos del componente 2.

Tipo de Egreso	Descripción
Favorable	Asociado a quienes completan su Plan de Intervención Individual, alcanzando un nivel de cumplimiento Moderado y Satisfactorio.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

No Favorable	Asociado a quienes terminan el Plan de Intervención Individual Sin cumplimiento o Cumplimiento Mínimo. O a quienes habiendo elaborado un plan de intervención, finalmente no continúan con el proceso (se consideran las salidas por deserción e interrupción).	
	Deserción	<p>Corresponde al término del plan de intervención iniciado en el Programa, sin que éste haya concluido, y producto de la decisión unilateral de la diversidad de mujeres de no continuar el proceso.</p> <p>Acciones posteriores: En los casos en que se produzca deserción se deben gestionar al menos dos intentos de contacto telefónico en distintos momentos y diferentes horarios en una misma semana, en caso de no lograr establecer el contacto efectivo en el primer intento. En caso de no lograr contacto con el segundo intento, se debe intencionar un último intento de contacto en semana distinta.</p>
	Interrupción	Se produce cuando la diversidad de mujeres deciden no concluir el proceso de intervención por motivos específicos, pero con la intención de retomarlo en un futuro próximo.
Administrativo	Cuando no haya iniciado el Plan de Intervención y desista de continuar con las atenciones, o cuando iniciado el Plan de Intervención ocurra un traslado. Todos los casos de traslado y fallecimiento se considerarán egresos administrativos.	
	Deserción	Corresponde a la decisión unilateral de las participantes de interrumpir su continuidad durante el proceso de ingreso al Programa y antes de que se dé inicio al plan de intervención.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

	Traslado	<p>Aplica cuando el proceso de intervención debe trasladarse a otro Centro de las Mujeres en caso de presentarse, alguno de los siguientes motivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La diversidad de mujeres se trasladan de comuna o región de residencia por motivos personales. - La diversidad de mujeres se trasladan de comuna o región de residencia por seguridad, asociado a la situación de riesgo en que se encuentra. - La mujer indica que la ubicación del Centro cercano a la comuna de residencia es de difícil acceso (le complica el acceso), por lo que solicita acudir a otro dispositivo cercano a su lugar de trabajo o estudios.
	Fallecimiento	<p>Considera las situaciones de deceso de la diversidad de mujeres que puedan presentarse mientras se encuentran en proceso de atención vigente.</p>

No obstante, en cuanto al ámbito jurídico, si bien puede egresar del proceso, debido al cumplimiento de los objetivos y disminución del riesgo, es posible continuar en seguimiento para el cierre jurídico, toda vez que persistan acciones legales que se encuentren en proceso, según lo descrito en cuanto a la intervención jurídica.

b) Fase 2 -Seguimiento:

Este corresponde a una fase que se realiza una vez que la intervención directa ha concluido como proceso de acompañamiento sistemático. Incluye la realización de gestiones de contacto con la diversidad de mujeres que han egresado de la intervención con egreso favorable, no favorable y administrativo, y tiene por objetivo evaluar la situación actual de riesgo, a fin de determinar la necesidad de reingreso al mismo programa o eventualmente, al programa de Recuperación del ejercicio de la autonomía.

Es importante destacar que no se vuelve a aplicar la pauta de riesgo en esta etapa, sino que se debe evaluar globalmente mediante preguntas como:

- ¿Desde la última vez que estuvo en contacto con profesionales del Centro de las Mujeres, ha habido alguna situación en la que se haya vuelto a sentir atemorizada, amedrentada, insegura o en riesgo?
- ¿Considera que debe volver a recibir apoyo de nuestra parte en el ámbito psicológico, social o jurídico?

De acuerdo a las categorías de egreso producidas, los plazos de seguimiento son los siguientes:

Tabla N° 20: Plazos de seguimiento según egreso

Categoría de egreso		Plazo de realización
Egreso Favorable		A los 30 días a partir del egreso del componente 2.
Egreso no favorable		1. A los 15 días del egreso 2. A los 30 días (a los 15 días posterior al primer seguimiento)
Egreso administrativo	por Deserción	A los 15 días del egreso administrativo.
	por Interrupción	A los 15 días del egreso administrativo.
	por Traslado	A los 7 días del egreso administrativo. Se debe realizar seguimiento con el equipo del dispositivo al que se traslada.

Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2024.

Una vez realizado el seguimiento, este debe consignarse de acuerdo a las siguientes categorías:

Tabla N°21: Categorías gestiones de seguimiento

Gestiones de seguimiento	Descripción
Intento de contacto sin resultados	Pese a haberse realizado la gestión de contacto ésta no se pudo concretar. Por ejemplo, no hay respuesta a los intentos de llamado o no se encuentra a la persona en una visita domiciliaria. Se sugiere realizar 3 intentos de contacto en diferentes horarios y fechas.
Rechazo del seguimiento	Se establece contacto telefónico o presencial en que se comunica el deseo de no ser evaluada y concluir el contacto con el programa.
Contactada y no evaluada	Se logra establecer el contacto telefónico o presencial pero no es posible realizar la valoración. Por ejemplo: al ser contactada telefónicamente señala que no dispone de tiempo para responder las preguntas.
Evaluada	Se logra realizar la valoración del nivel de riesgo a través del contacto exitoso establecido.
Sin contacto por fallecimiento	Por motivos del fallecimiento de la mujer no es posible realizar el seguimiento.

Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2024.

Como se mencionó anteriormente, en el ámbito jurídico, existe la posibilidad de cumplir los objetivos y egresar del proceso debido a dicho cumplimiento, sin embargo, este egreso no necesariamente, coincide con que se haya dado término a la representación judicial, por lo que el patrocinio se mantendrá vigente mientras no se cierre la causa o mientras no sea revocado dicho poder.

Por ello, es necesario que aún cuando una persona esté egresada de la intervención, se realice un monitoreo permanente de la causa que se patrocina. Para efectos del Programa esto se denominará "Etapa de Seguimiento Jurídico", lo que implica que las gestiones que se realicen en el ámbito jurídico, deben ir acompañadas de comunicación permanente con la representada, en aras de mantenerla informada respecto del proceso y las acciones que se susciten.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

Atendida la diversidad de procesos y acciones que pueden existir en cada una de las causas, dicho seguimiento estará sujeto a las gestiones o acciones que deban informar a la mujer hasta el fin del proceso. Sin perjuicio de ello, en la eventualidad que la causa no presente movimiento alguno en un período de 30 días, se deberá tomar contacto con la mujer con la finalidad de informar aquello, promoviendo que la participante cuente con información del proceso.

Se considera como parte de las gestiones a realizar, la revisión permanente de las causas a través del estado diario en la Oficina Judicial Virtual, y en particular, respecto de aquellas notificaciones que se realicen por correo electrónico a la parte patrocinante, así como también la revisión de respuestas de oficios, pericias pendientes, incidentes, alegatos, y citación a audiencias, teniendo en especial consideración las audiencias de supervisión judicial respecto de las causas donde se haya determinado la suspensión condicional de la dictación de la sentencia.

Finalmente, toda esta información debe consignarse en la **Ficha de Seguimiento del Componente 2** elaborada para el programa.

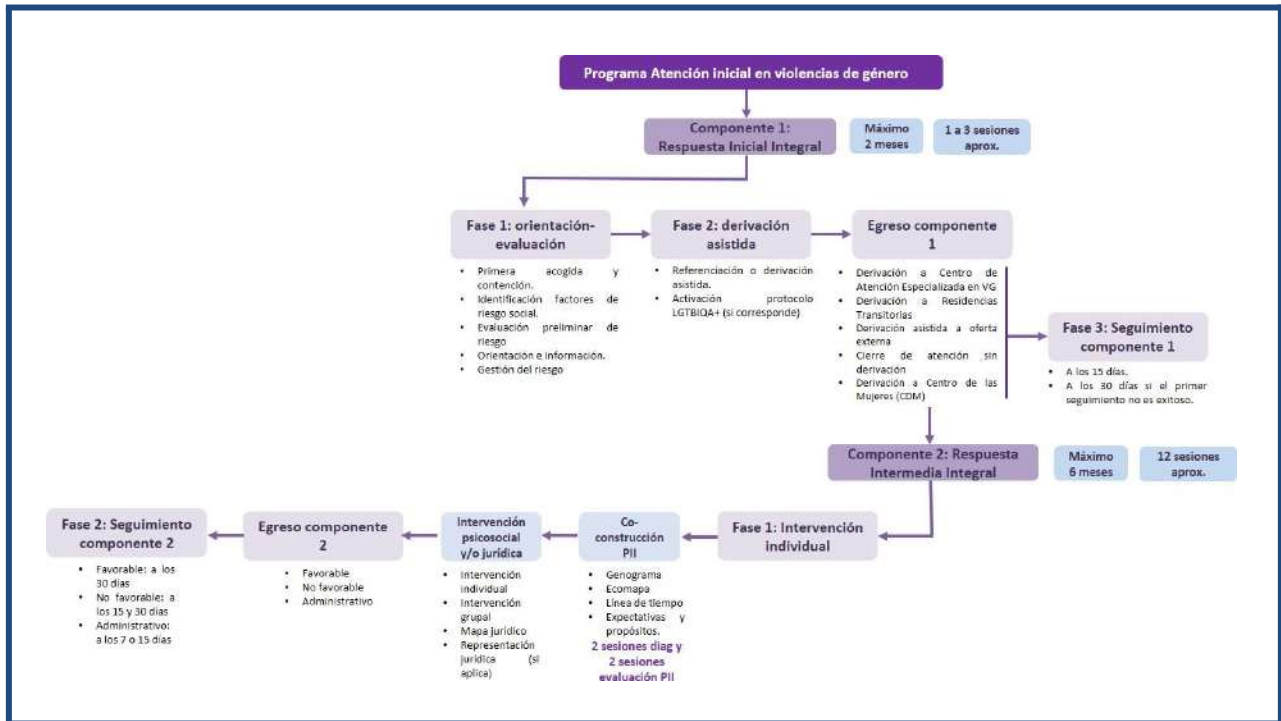
Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

3. Flujograma de intervención:

Para finalizar, se presenta un flujograma del proceso de intervención del programa, detallando las etapas, actividades y plazos de cada componente. Este diagrama muestra el acompañamiento para el caso de mujeres con riesgo inicial o medio que hayan sido derivadas al componente de Respuesta Intermedia Integral.

Diagrama N°8: Flujograma de intervención



Fuente: Unidad VCM SernamEG, 2024

4. Anexo: Bibliografía de consulta:

Categoría temática	Referencias
Modelo ecológico feminista	<ol style="list-style-type: none"> OACNUDH y ONU Mujeres (2014). Modelo de protocolo latinoamericano de investigación de las muertes violentas de mujeres por razones de género (femicidio/feminicidio) (Capítulo III): https://www.unwomen.org/es/digital-library/publications/2014/8/modelo-de-protocolo-latinoamericano Vaccaro, S. (2021). Análisis del Modelo Ecológico de Bronfenbrenner y su aplicación a la Psicología Feminista en la construcción de un Modelo de Intervención con Mujeres Víctimas de Violencia en las relaciones de pareja: https://psicologiafeminista.com/wp-content/uploads/2021/08/Analisis-del-Modelo-Ecologico-de-Bronfenbrenner-y-su-aplicacion.pdf
Interseccionalidad	<ol style="list-style-type: none"> Departamento Administrativo Nacional de Estadística, Colombia (2020). Guía para la Inclusión del Enfoque Diferencial e Interseccional: https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/genero/guia-inclusion-enfoque-difencias-intersecciones-produccion-estadistica-SEN.pdf Coll-Planas, G. & Solà-Morales, R. (2019). Guía para incorporar la interseccionalidad en las políticas locales: https://igualtatsconnect.cat/wp-content/uploads/2019/09/Publicacion-Igualtats-Connect-ES.pdf
Diversidades genéricas sexo	<ol style="list-style-type: none"> Alveal, F. R., Barrientos, J., Cáceres, V. D., Cifuentes, D. V., Hernández, T. M., Soto, G., & Maldonado, M. (2020). Violencia a disidencias sexuales en Chile. El pre, durante y pos estado de emergencia del gobierno de Sebastián Piñera: https://www.bibliotecafragmentada.org/violencia-a-disidencia-s-sexuales-en-chile-el-pre-durante-y-post-estado-de-emergencia-del-gobierno-de-sebastian-pinera/ Martínez, C. Tomicic, A., Gálvez, C., Rodríguez, J. Rosenbaum, C., Aguayo, F. (2018). Psicoterapia Culturalmente Competente para el Trabajo con Pacientes LGBT+. Una Guía para Psicoterapeutas y Profesionales de la Salud Mental. Centro de Estudios en Psicología Clínica & Psicoterapia, Universidad Diego Portales (CEPPS-UDP): https://cepps.udp.cl/wp-content/uploads/2018/05/GuaLGBT2018_FinalDigital.pdf Fedorko, B. & Berredo, L. (2017). El círculo vicioso de la violencia: personas trans y género-diversas, migración y

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

	<p>trabajo sexual: https://transrespect.org/wp-content/uploads/2018/01/TvT-PS-Vol17-2017.pdf</p> <p>4. Fundación Todo Mejora (2013). Orientaciones Generales de Atención A Niños, Niñas y Adolescentes Lesbianas, Gays, Bisexuales y Trans Para Profesionales de Salud Mental: https://www.todomejora.org/media/pages/bibliodiversa/orientaciones-generales-de-atencion-a-ninos-ninas-y-adolescentes-lesbianas-gays-bisexuales-y-trans-para-profesionales-de-salud-m/c0f35410a0-1665493462/orientaciones-generales-de-atencion-a-ninos-ninas-y-adolescentes-lesbianas-gays-bisexuales-y-trans-para-profesionales-de-salud-m.pdf</p>
Evaluación de riesgo en violencias de género	<p>1. ACNUR (2023). Anexo 6. Valoración Técnica del Riesgo de Violencia. En Protocolo de prevención y respuesta ante las violencias contra las mujeres en el marco del Programa de Atención Humanitaria: https://www.acnur.org/es-es/sites/es-es/files/2023-11/Anexo_6_Valoracio%E2%95%A0%C3%BCnRiesgo_VFinal.pdf</p> <p>2. Conde-Mendoza, J., Pinto-Pomareda, H., Bardales-Mendoza, O. Álvarez-Salinas, L. (2023). Escala de Valoración del Riesgo de Violencia Grave contra la Mujer (VRVG-). Ámbito de Pareja: https://journals.copmadrid.org/api/art/api2022a7</p> <p>3. Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (2021). Herramientas para la evaluación de riesgo a la integridad física y/o psicológica de mujeres víctimas de violencia por razón de género: https://elsalvador.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/herramientas_valoracione_riesgos-violencia_2021.pdf</p>
Valoración del daño en violencias de género	<p>1. Acero, C y Camilo, G. (2010). <i>Guía psicosocial para acompañar y apoyar a mujeres víctimas de violencia sexual en conflicto armado interno</i>. Corporación AVRE: https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/57840</p> <p>2. Lara, E.(2019). Daño psicológico a mujeres victimas de violencia de pareja o expareja: https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=265592</p>
Primera acogida a niños, niñas y adolescentes víctimas/sobrevivientes de violencia y maltrato	<p>1. UNICEF (2024). Guía para prevenir la victimización secundaria de niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos en la red de protección: https://www.unicef.org/chile/informes/guia-para-prevenir-victimizacion-secundaria-ninos-ninas-adolescentes</p> <p>2. Ministerio de Educación (2018). Protocolo de actuación con niños, niñas y adolescentes. Programa Explora CONICYT:</p>

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

	<p>https://www.conicyt.cl/explora/files/2018/08/protocolo-de-menores_002-op.pdf</p> <p>3. UNICEF (2013). GUÍA CLÍNICA: Detección y primera respuesta a niños, niñas y adolescentes víctimas de maltrato por parte de familiares o cuidadores: https://www.unicef.org/chile/media/1336/file/victimas_de_maltrato_por_parte_de_familiares_o_cuidadores.pdf</p>
<p>Atención inicial a mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia de género</p>	<p>1. ONU Mujeres (2018). Herramientas para el diseño de programas de acceso a la justicia para las mujeres: https://www.unwomen.org/es/digital-library/publications/2018/5/a-practitioners-toolkit-on-womens-access-to-justice-programming</p> <p>2. Organización Panamericana de la Salud (2016). Atención de salud para las mujeres que han sufrido violencia de pareja o violencia sexual. Manual clínico: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/31381/OPSE-GL16016-spa.pdf</p> <p>3. Universidad de Chile. Instituto de Asuntos Públicos. Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana (2011). Guía de asistencia integrada: violencia de género en contexto doméstico: https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/185622</p>

Protocolo de actuación ante situaciones de agresión

Programa

Atención Inicial de las violencias de género.

El presente documento ha sido elaborado con la finalidad de entregar lineamientos ante situaciones de agresiones cometidas por parte de las mujeres que consultan, en contra de los equipos de atención directa, con el objetivo de brindar marcos de actuación e identificar situaciones de riesgo, medidas de seguridad, definición de roles, entre otros.

Es relevante mencionar que, durante los últimos años, las personas trabajadoras de programas del SernamEG, lamentablemente, han sido destinatarias de situaciones de agresiones por parte de consultantes; hechos que han generado una merma en la salud integral de las trabajadoras/es de los Centros de las Mujeres, dificultando además, poder realizar un acompañamiento psicosociojurídico ético, respetuoso y humano, características propias de una intervención inicial y oportuna hacia quienes han vivido violencia.

Se han identificado situaciones en que, si bien las acciones o respuestas que se otorgan a las personas consultantes son propias del proceso interventivo del equipo de profesionales, éstas pueden generar gran malestar y disconformidad en las personas usuarias del Servicio, provocando, en ocasiones, que quienes consultan hayan ejercido conductas agresivas hacia quienes desempeñan distintas funciones en el equipo profesional de los programas de la Unidad Programática Violencias de Género del SernamEG.

Es posible señalar, por un lado, que las situaciones de violencia manifiesta, por parte de personas consultantes hacia el equipo territorial, responde al daño cronificado de mujeres, que presentan sintomatología aguda sin tratamiento que favorezca su estabilidad o bienestar emocional. Otra situación que ha generado agresiones, está vinculada al consumo de alcohol y/o drogas que presentan algunas mujeres, lo que impide realizar un acompañamiento para abordar los efectos de la violencia o el riesgo. La instauración de límites en la intervención, así como el establecimiento de normas mínimas para una atención respetuosa, muchas veces genera frustración y hostilidad hacia el equipo profesional.

Para identificar los tipos de agresiones que puedan existir dentro de un programa de atención pública, como son los programas de la Unidad Programática Violencias de Género del SernamEG, es necesario definir los tipos de agresiones, a saber:

- **Psicológicas:** Cualquier acción u omisión que vulnere, perturbe o amenace la integridad psíquica, tales como tratos humillantes o

vejatorios, vigilancia, coacción, exigencia de obediencia, explotación, limitación de la libertad ambulatoria, entre otros. Se puede manifestar en forma verbal o no.

- **Físicas:** Cualquier agresión dirigida contra el cuerpo de una persona o grupo de personas y que vulnera, perturba o amenaza la integridad física o su derecho a la vida. Se incluyen: patadas, bofetadas, empujones, tirones, mordiscos, pellizcos, golpes de puño, entre otros.

Para velar por la seguridad y bienestar de quienes componen los equipos de profesionales, se proponen las siguientes medidas:

Medidas de seguridad:

- Alarmas, botones de pánico o teléfonos en cada sala de atención.
- Sesiones o actividades que sean de mayor riesgo, especialmente ante la entrega de información sensible, será necesario realizarla en duplas de profesionales y de manera presencial.
- Mantener datos de plan cuadrante de Carabineros de Chile y Seguridad Ciudadana que permita el contacto inmediato con fuerza policial y de seguridad.
- Cámara de vigilancia en la zona de ingreso al Centro.
- Distribución estratégica del mobiliario, en caso de que profesional del equipo deba salir rápido de la sala de consulta, pueda hacerlo antes de que la persona ejerza la agresión. Esta medida incluye actuaciones tales como: ubicar el sillón de quien atiende, próximo a la puerta de salida.

Actuación frente a amenazas o agresiones:

- Agresión verbal:
 - o No contestar la agresión
 - o Retirarse del lugar
 - o Informar de inmediato al o la profesional más próxima, y posteriormente a la coordinación del Centro de las Mujeres. O bien, solicitar concurrencia a la sala de atención en caso de que sea atención presencial
 - o Informar a la supervisión técnica del ejecutor y a la supervisión regional del SernamEG.
 - o Reportar en el formulario de notificación de agresiones (Anexo 1).
 - o En el caso de que la agresión impacte y afecte a nivel integral e impida el desarrollo de las funciones de quien sufrió la agresión, la

persona deberá ser asistida por la coordinación, quien deberá brindar contención emocional. Asimismo, acompañar al equipo en su totalidad debido al impacto que pueda ocasionar en éste la situación de agresión.

- o Evaluar pertinencia de traslado de trabajador/a a la Mutualidad correspondiente.
- o Evaluar pertinencia de suspensión de atenciones para el resto de la jornada laboral hasta garantizar la seguridad y bienestar del/la trabajador/a

- Agresiones físicas de consultante:

- o No contestar la agresión
- o Retirarse del lugar
- o Llamar de inmediato a Carabineros de Chile
- o Trasladar al servicio de urgencia a constatar lesiones y reportar como accidente laboral.
- o Evaluar el traslado de la persona trabajadora a la Mutualidad
- o Informar a supervisión técnica del ejecutor y a supervisión regional del SernamEG
- o Reportar en el formulario de notificación de agresiones (Anexo 1).
- o Consignar nombre, rut y domicilios de los testigos de la agresión
- o Suspender atenciones hasta garantizar la seguridad y bienestar de quien sufrió la agresión
- o La persona que sufrió la agresión, deberá ser asistida por la coordinación, quien deberá brindar contención emocional. Asimismo, acompañar al equipo en su totalidad debido al impacto que pueda ocasionar en éste la situación de agresión.
- o Realizar la denuncia correspondiente con orientación y/o asesoría de abogada/o del Centro.

- Intento o destrucción efectiva de propiedad de quienes componen el equipo del Centro de las Mujeres y Programa.

- o No contestar la agresión
- o Retirarse del lugar
- o Informar de inmediato a profesional más próxima y posteriormente a la coordinación del Centro para que concurra al box de atención en el caso de que sea atención presencial
- o Llamar de inmediato a Carabineros de Chile
- o Certificar daños sufridos mediante constancia de Carabineros de Chile

- o Informar a supervisión técnica del ejecutor y a supervisión regional del SernamEG
- o Reportar en el formulario de notificaciones agresiones (Anexo 1).
- o Consignar nombre, rut y domicilios de los testigos de la agresión
- o Suspender atenciones para el resto de la jornada laboral hasta garantizar la seguridad y bienestar de quien sufrió la agresión
- o En el caso de que la agresión impacte y afecte a nivel integral e impida el desarrollo de las funciones de quien sufrió la agresión, la persona deberá ser asistida por la coordinación quien deberá brindar contención emocional. Asimismo, acompañar al equipo en su totalidad debido al impacto que pueda ocasionar en éste la situación de agresión.
- o Realizar la denuncia correspondiente con orientación y/o asesoría de abogada/o del Centro.



Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

Anexo 1: Formulario de notificación de agresiones

Nombre persona agredida:

Fecha:

Hora:

Tipo de agresión:

Lesiones: SI

NO

Daño Material: SI

NO

Descripción del evento:

**Firma Coordinación
del Centro de las Mujeres**

**Firma persona que
sufrió agresión**



LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y REPRESENTACIÓN JURÍDICA DE LOS PROGRAMAS DE LA UNIDAD PROGRAMÁTICA VIOLENCIAS DE GÉNERO

Programa de Atención Inicial en Violencias de Género
Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía para Víctimas y sobrevivientes de violencias de género

Contenidos

Antecedentes.....	06
Marcos orientadores para el abordaje jurídico de ambos programas.....	07
- Fomento de la autonomía y participación de las mujeres en sus procesos	
- Direccionalidad de la intervención a los enfoques del Servicio	
a) Enfoque de derechos humanos	
b) Enfoque de Género, diversidades e Inclusión	
c) Enfoque de Interculturalidad	
d) Enfoque territorial	
- Integración dupla psicosocial en la elaboración de los Planes de Intervención	
Población LGBTIQ+	10
Ámbito de competencia	11
PROGRAMA ATENCIÓN INICIAL DE LAS VIOLENCIAS DE GÉNERO.....	12
- Respuesta inicial integral	
- Respuesta Intermedia Integral	
- Flujo programa atención inicial	
- Materias de competencia del programa	
- Descripción del bien o servicio	
a) Servicio de Orientación e Información en el Componente de Respuesta Inicial Integral.	
b) Representación jurídica en el Componente de Respuesta Intermedia Integral	
- Desarrollo de la intervención jurídica	
- Categoría de Egresos, monitoreo y cierre de la intervención jurídica	
a) Egresos favorables	
b) Egresos no favorables	
c) Egresos administrativos	
- Criterios para la Evaluación del cumplimiento del Plan de Intervención Individual aplicado al término del proceso de intervención en el Componente de Respuesta Intermedia Integral del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género.	

- Etapas de seguimiento jurídico
- En cuanto a la constitución de Mandato Judicial u Otorgamiento de Patrocinio y Poder
- En caso de que la denunciante/demandante/querellante o quien represente sus derechos rechace la representación de SernamEG o bien revoque el patrocinio o mandato
- En cuanto a la forma de notificación de las causas que se tramitan
- En cuanto a las medidas cautelares
- Solicitud de privilegio de Pobreza
- Respecto a la absolución y Recurso de Nulidad/ recurso de apelación
- En cuanto al Registro

Lineamientos respecto a situaciones que ocurren en los procesos de intervención.....31

- Salidas de mujeres con procesos judiciales en curso
- Patrocinios en caso de rotación de abogada/o/e del Programa
- Patrocinios de causas que se encuentran radicadas en una jurisdicción distinta a la jurisdicción de cobertura del dispositivo al que ingresó la persona
- Casos en que mujer denunciante/demandante en sede Familia, se encuentre denunciada/demandada reconventionalmente

PROGRAMA DE RECUPERACIÓN DEL EJERCICIO DE LA AUTONOMÍA PARA VICTIMAS Y SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIAS DE GENERO.....35

- Materias de competencia del componente de representación jurídica.
- Descripción del bien o servicio
 - a) Servicio de orientación e información
 - b) Acompañamiento jurídico
 - c) Representación jurídica
- Flujo de ingreso al componente de representación jurídica
 - a) Abogadas/os/es territoriales de Violencia Extrema
 - 1- Derivación desde el Programa de atención Inicial
 - 2- Derivación Externa desde la red SernamEG

-
- 3- Derivación desde las Residencias Transitorias
 - 4- Derivación realizada por las/os/es abogadas/os/es regionales del componente de Representación Jurídica
- b) Abogadas/os/es regionales del Componente de Representación Jurídica
- 1- Activación de Protocolo en Violencia de Género, basado en los siguientes casos:
 - 1.1 Femicidios en cualquiera de sus grados, Suicidios Femicidas
 - 1.2 Activaciones por Hallazgo de Cadáver
 - 1.3 Activación de Casos, de Violencia de Género Grave contra la diversidad de mujeres, de Connotación Pública
 - 1.4 Activación para Casos de Trata de Personas en que las víctimas son mujeres
 - 1.5 Activación por casos de Desaparición de la diversidad de mujeres
 - 2- Articulación de Atenciones Psicosociales con CIF
 - 3- Gestionar sistema de turnos
 - 4- Activación de los CIF regionales
 - 5- Participación y liderazgo CIF regionales
 - 6- Entregar información oportuna
 - 7- Ingresar en Sistema de Gestión de Programas (SGP) o el que se encuentre vigente
 - 8- Asesorar técnicamente a las/os/es abogadas/os/es territoriales del componente de Representación Jurídica
- Desarrollo de la intervención
 - a) Realizar orientación e información jurídica
 - b) Acompañamiento jurídico
 - c) Representación jurídica
 - Reglas comunes para abogadas/os/es del componente de Representación Jurídica
 - a) En cuanto a la constitución de Mandato Judicial u Otorgamiento de Patrocinio y Poder
 - b) En cuanto a la presentación de Querella
 - c) En caso de que la víctima o quien represente sus derechos rechace la representación de SernamEG o bien revoque el patrocinio o mandato

- d) En cuanto a la forma de notificación
- e) En cuanto a las medidas cautelares
- f) Solicitud de privilegio de Pobreza
- g) Respecto al recurso de apelación
- h) En caso de procedimiento abreviado
- i) Respecto a la absolución o recalificación del delito y Recurso de Nulidad
- j) En cuanto al Registro

Lineamientos respecto de las acciones jurídicas en los procesos de intervención..... 69

- a) Salidas de mujeres con procesos judiciales en curso:
- b) Patrocinios en caso de rotación de abogada/o/e del Componente de Representación jurídica territorial
- c) Patrocinios de causas que se encuentren radicadas en una jurisdicción distinta a la jurisdicción de cobertura del dispositivo al que ingresó la mujer
- d) Casos en que mujer denunciante/demandante en sede Familia, se encuentre denunciada/demandada reconvenzionalmente
- e) En relación con la atención de las mujeres que se encuentran ingresadas en residencias transitorias
- Egresos del componente de representación jurídica
 - a) Egresos favorables intermedio
 - b) Egreso no favorable
 - c) Egresos administrativos

Criterios de Logro para la Evaluación del cumplimiento del Plan de Intervención Individual aplicado al término del proceso de intervención en el componente de representación jurídica del Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía... 74

ANTECEDENTES

De acuerdo con diversos estudios¹, uno de los factores que aumenta el riesgo en violencia de género, es la ausencia de información sobre los pasos a seguir y falta de acompañamiento integral en los distintos procesos iniciados por las mujeres y diversidades sexo genéricas que son víctimas de violencia de género. Junto con ello, los obstáculos en el Acceso a la Justicia, generan una percepción de impunidad por parte de la diversidad de mujeres que son víctimas de violencia de género, lo que reafirma el aumento de riesgo ante la imposibilidad de recurrir a la justicia para gestionar medidas de protección adecuadas que mitiguen esta situación².

Es por lo anterior que, las/os/es abogadas/os/es territoriales y regionales, tanto del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género como del Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía para víctimas sobrevivientes de violencia de género, deben responder a la necesidad fundamental de promover el Acceso a la Justicia, mediante el acompañamiento y/o representación jurídica de la diversidad de mujeres mayores de 18 años, víctimas de violencia de género.

Uno de los desafíos en este ámbito es establecer estándares que promuevan el derecho humano de las diversidades de mujeres, a una vida libre de violencias, al Acceso a la Justicia evitando la victimización secundaria y el acceso a una reparación de manera integral, no sólo desde un ámbito psicosocial, sino que también jurídico.

En el presente documento se abordan los marcos orientadores y estándares mínimos que debe contener la entrega de esta prestación, para con ello, disminuir la brecha en el Acceso a la Justicia y propender a que la diversidad de mujeres, que reciben servicios de estos programas, fomenten su autonomía y participación en sus procesos, provocando con ello un impacto positivo en su intervención.

¹ Estudio Ruta Crítica, 2020

² OEA, 2007, Acceso a la Justicia para las Mujeres Víctimas de Violencia en las Américas. Y ONU, CEDAW. 0215, Resolución General N° 35.

MARCOS ORIENTADORES PARA EL ABORDAJE JURÍDICO DE AMBOS PROGRAMAS

1.- Fomento de la autonomía y participación de las mujeres en sus procesos: es crucial que los/as/es abogados/as/es territoriales y regionales de ambos programas, consideren en todas sus intervenciones y acciones judiciales que el objetivo principal es fortalecer el Acceso a la justicia de la diversidad de mujeres. Esto implica gestionar medidas para salvaguardar su seguridad e integridad física, promoviendo la reparación integral, lo que conlleva al fortalecimiento de la autonomía física de las mujeres.

Además, es fundamental fomentar la participación de las mujeres en sus procesos, elaborar con ellas los planes de intervención, informar los resultados de cada audiencia y mantenerla siempre actualizadas. Estas simples gestiones aseguran el derecho a la información, contribuyen a disminuir el riesgo y provocan un impacto positivo en sus procesos.

2.- Direccionalidad de la intervención a los enfoques del Servicio: Las/os/es abogadas/os/es que forman parte de estos Programas deben guiar su actuación siguiendo los enfoques orientadores de nuestro Servicio en cada etapa de su intervención, desde la orientación legal hasta los procesos judiciales (etapa investigativa, alegatos de juicio oral, recursos, etc). A continuación, se presentan de manera breve los enfoques que deben ser aplicados y sus fundamentos:

- a) **Enfoque de Derechos Humanos:** reconoce los derechos iguales e inalienables de todos los seres humanos, estableciendo 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. Este enfoque se basa en la visualización de grupos de población que enfrentan una mayor marginación, exclusión y discriminación, como las mujeres, niños, niñas, jóvenes y diversidades sexo-genéricas, a quienes se les despoja derechos básicos reconocidos universalmente como la libertad, igualdad y dignidad humana, por lo tanto, requieren mayor protección. 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 y en el caso en concreto, a la diversidad de mujeres sujetas de atención en los Programas en Violencias Contra las Mujeres.

- b) **Enfoque de Género, diversidades e Inclusión:** implica adoptar un abordaje diferenciado que reconozca las necesidades específicas de grupos que han sido históricamente vulnerables debido al poder patriarcal dominante. Este enfoque se centra especialmente en poblaciones como las mujeres y sus diversidades, niñas y adolescentes, quienes enfrentan mayores riesgos de discriminación y violencia de género.

Es fundamental considerar estas necesidades a lo largo de todo el proceso e intervención jurídica, desde la orientación inicial hasta la representación jurídica. En este contexto, el objetivo es no solo garantizar la protección legal, sino también promover la igualdad de género y la inclusión en todas las etapas del sistema judicial.

- c) **Enfoque de Interseccionalidad:** esta herramienta de análisis permite reconocer que las desigualdades sistémicas se configuran a partir de la superposición de diferentes factores sociales como el género, identidad de género, la pertenencia a pueblos originarios, la clase social, la orientación sexual, etc. Ello permite explicar cómo la interacción y superposición de estos factores genera múltiples niveles de injusticia social.

En el contexto legal, es crucial que los/as/es abogados/as/es apliquen este enfoque desde la orientación inicial hasta la etapa judicial, lo que implica explicar las diversas y específicas circunstancias de las mujeres víctimas de violencia de género o por su identidad de género, basándose en el principio fundamental de igualdad y no discriminación. Asimismo, deben evitar la arbitrariedad que podría surgir debido a factores interseccionales. Con ello, se busca asegurar que la respuesta legal sea adecuada y sensible a las diversas realidades sociales y personales de quienes buscan justicia.

- d) **Enfoque de Interculturalidad:** este enfoque destaca la interacción entre dos o más grupos culturales de manera horizontal y sinérgica, rechazando cualquier noción de superioridad de una cultura sobre otra. Se fundamenta

en relaciones de igualdad, no sólo en términos de derechos, sino también en el reconocimiento y respeto de las identidades culturales individuales y colectivas.

En el contexto de las mujeres migrantes o pertenecientes a pueblos originarios que son víctimas de violencia de género, es crucial que los/as/es abogados/as/es adopten un enfoque que respete y armonice con sus cosmovisiones, creencias, ideas y valores propios. Este enfoque debe permear todo el proceso interventivo, desde la orientación inicial hasta las acciones judiciales y de apoyo.

Es fundamental reconocer que estas mujeres pueden tener visiones del mundo y sistemas de valores diferentes, los cuales deben ser entendidos y considerados en la respuesta estatal ante la violencia de género. Esto implica no imponer una única perspectiva cultural dominante, sino más bien promover el diálogo y la colaboración para encontrar soluciones que sean culturalmente sensibles y efectivas.

El objetivo es asegurar que la intervención estatal sea pertinente y respetuosa, respondiendo de manera efectiva a las necesidades específicas y contextuales de estas mujeres, garantizando así su acceso a la justicia en condiciones de igualdad y dignidad.

- e) **Enfoque territorial:** Es fundamental adoptar un enfoque territorial al abordar la violencia de género, considerando que cada territorio tiene características únicas que influyen en las dinámicas relacionadas con este fenómeno. Factores como la ubicación rural o urbana, la dispersión geográfica, la segregación social y el acceso a servicios como salud y justicia, juegan un papel crucial en la manera en que la violencia de género se manifiesta y en la vulnerabilidad de las mujeres que residen en estas áreas.

Entender estas características específicas, permite desarrollar estrategias más efectivas para abordar la violencia de género. Las mujeres que viven en territorios con estas particularidades frecuentemente enfrentan mayores niveles de vulnerabilidad. La falta de una respuesta estatal adecuada puede impedirles mejorar sus condiciones de vida y garantizar su seguridad e integridad.

La incorporación de un enfoque territorial en nuestra intervención legal permite

una atención más sensible y efectiva, asegurando que todas las mujeres, independientemente de su ubicación geográfica, reciban el apoyo y la protección que necesitan y reconstruir sus vidas de manera segura y digna.

La utilización de estos enfoques por parte de las/os/es abogadas/os/es territoriales y regionales de SernamEG tiene como finalidad, generar incidencia en los fallos de los Tribunales de Justicia, para una mejor comprensión del fenómeno de las violencias contra la diversidad de mujeres.

3.- Integración dupla psicosocial en la elaboración de los Planes de

Intervención: Es fundamental reconocer que la violencia que enfrentan las diversidad de mujeres tiene una naturaleza multicausal y multidimensional desde el ámbito psicosocial. Esto significa que está influenciada por diversos factores y causas que explican su origen, desarrollo, manifestaciones y persistencia en el tiempo. Además, es multidimensional porque abarca diferentes dimensiones estructurales, funcionales y de proceso en distintos niveles, los cuales están interrelacionados entre sí. Esta complejidad afecta a las víctimas en múltiples aspectos de sus vidas, por lo tanto, abordar este fenómeno de manera efectiva requiere un enfoque multidisciplinario. La coordinación y colaboración entre las duplas psicosociales y las/os/es abogadas/os/es, desde una perspectiva interdisciplinaria, permite entender y atender las complejas necesidades psicosociales y jurídicas de la diversidad de mujeres afectadas por la violencia de género. Esto facilita la implementación de estrategias y medidas que no solo respondan a las dimensiones inmediatas del problema, sino que también promuevan la recuperación integral y el empoderamiento de las víctimas en su camino hacia la erradicación y sanción de las violencias de género.

Población LGBTIQ+: El 6 de enero de 2023, se firmó un convenio de colaboración entre la Subsecretaría de la Mujer y Equidad de Género, el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SernamEG) y la Subsecretaría de Prevención del Delito (SPD), a raíz del compromiso establecido en la Mesa Gubernamental de Trabajo por los Derechos LGTBIQA+, específicamente en el área de Violencia y Discriminación. El convenio tuvo como primer objetivo establecer el marco jurídico general dentro del cual las instituciones involucradas se comprometieron a desarrollar acciones y medidas destinadas a la atención,

asistencia, apoyo y amparo en favor de las personas víctimas de delitos, debido a su identidad de género, expresión de género y/u orientación sexual, buscando prevenir la violencia de género y toda forma de violencia, contando con los debidos protocolos, manuales, orientaciones técnicas y procedimientos que permitieran alcanzar dichos objetivos.

Con fecha 21 de diciembre de 2023 fue lanzado y difundido oficialmente el **“Protocolo de Actuación LGBTIQ+”**³ que define las funciones, roles y prestaciones de cada institución. Adicionalmente, con fecha 16 de febrero de 2024 se compartió el documento **“Lineamientos para la Aplicación del Protocolo LGBTIQ+”**, que determina específicamente las prestaciones de los Programas de la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG, indicando los servicios de orientación e información para toda la comunidad LGBTIQ+ y el ingreso a red SernamEG con apoyo psicosocial y jurídico para la diversidad de mujeres de la comunidad o, en su defecto, para la derivación asistida al Programa de Apoyo a Víctimas respecto de las personas que no forman parte de nuestro público objetivo o ámbito de acción. Por otra parte, se instruyó expresamente el ofrecimiento de representación jurídica para mujeres víctimas de violencia de género por parte de otras mujeres.

ÁMBITO DE COMPETENCIA

Para entender las funciones que desempeñarán las/os/es abogadas/os/es en el marco de estos Programas, es esencial delimitar su ámbito de competencia mediante una definición precisa de lo que constituye la violencia de género. Esta definición no solo les permitirá analizar cada caso de manera adecuada, sino también identificar las razones de género subyacentes y determinar si el caso corresponde al perfil de ingreso del Programa. De esta forma, podrán evaluar si el asunto se ajusta a las materias que están dentro de su competencia o si, por el contrario, es necesario derivarlo a otras instituciones que puedan ofrecer el apoyo adecuado.

³ Disponible en:
<https://www.apoyovictimas.cl/seguridadpublica/wpcontent/uploads/2023/12/Protocolo-atencion-a-victimas-comunidad-LGBTIQ-2023.pdf>

Se entenderá por violencia de género la definición propuesta por ONU, que la describe como *"actos dañinos dirigidos contra una persona o un grupo de personas en razón de su género, que se origina en la desigualdad de género, el abuso de poder y la existencia de normas dañinas"* subrayando *"el hecho de que las diferencias estructurales de poder basadas en el género colocan a las mujeres y niñas en situación de riesgo frente a múltiples formas de violencia⁴".*

PROGRAMA ATENCIÓN INICIAL DE LAS VIOLENCIAS DE GÉNERO

Está integrado por dos componentes con población y objetivos distintos.

- a) Respuesta Inicial Integral:** tiene como objetivo otorgar orientación e información en una intervención breve que permita evaluar y dar continuidad de atención mediante la derivación a otros dispositivos del Servicio o externos.

Su población objetiva es la diversidad de mujeres víctimas sobrevivientes de violencia de género desde los 15 años, sin diferencia alguna en función de su diversidad sexual, identidad de género, clase social, nivel socioeconómico, nacionalidad, etnia, discapacidad u cualquier otra condición susceptible de generar discriminación.

- b) Respuesta Intermedia Integral:** tiene como objetivo, entregar un acompañamiento socioeducativo y jurídico a la diversidad de mujeres desde los 18 años víctimas/sobrevivientes de violencia de género, buscando revertir el debilitamiento de las redes de apoyo a consecuencia del daño provocado por la violencia de género vivida, y brindar apoyo para afrontar los obstáculos que enfrentan en el acceso a recursos judiciales fundados de adecuadas garantías.

Su población objetivo es la diversidad de mujeres víctimas sobrevivientes de violencia de género desde los 18 años con niveles de riesgo inicial o medio.

La atención se entrega de forma presencial y/o remota según la pertinencia de cada caso y de acuerdo con el siguiente flujo:

⁴ <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/faqs/types-of-violence>

- El flujo se inicia con la primera acogida a la víctima/sobreviviente por parte de un/a profesional del área psicosocial que realiza una evaluación de riesgo y violencia.
- La atención prosigue con la realización de acciones de acompañamiento interdisciplinarias, tales como activación de redes de apoyo y/o representación legal.
- Posteriormente se elabora en conjunto con la consultante un Plan de Intervención Individual que podrá incluir sesiones individuales y/o grupales cuya frecuencia y duración se planifica según la adherencia y voluntariedad de las beneficiarias.

FLUJO PROGRAMA ATENCIÓN INICIAL



Fuente: Orientaciones Técnicas Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género, Unidad en Violencia contra las Mujeres, SernamEG, 2024.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

MATERIAS DE COMPETENCIA DEL PROGRAMA

A continuación, se desarrolla brevemente un catálogo de manifestaciones de violencia y sus expresiones, los cuales son meramente ilustrativos y permitirá orientar a profesionales del Programa, determinando cuales son las materias que son propias de cada componente y cuáles son los casos que se pueden representar. A su vez, es importante tener en consideración que pueden existir casos que no se encuentran dentro de este listado, sin embargo, deberán las/los/les profesionales realizar el análisis pertinente, relacionado a determinar las razones de género del respectivo caso y que lo convertirían en perfil de ingreso al Componente 2 de Respuesta Intermedia Integral o bien, su derivación al Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía para Víctimas/Sobrevivientes de Violencias de Género.

Manifestaciones de Violencias de Género ⁵⁻⁶	Oferta SernamEG Atención (Programas VG)	Representación por parte de SernamEG	Derivación
<p>Violencia económica</p> <p>Definida como toda acción, ejercida en el contexto de relaciones afectivas familiares, que vulnere o pretenda vulnerar la autonomía económica de la mujer o su patrimonio, con el afán de ejercer un control sobre sus recursos económicos o</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Componente 1: Respuesta Inicial Integral del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género: Orientación e información. - Componente 2: Respuesta Intermedia Integral del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género, ingresa dependiendo si el riesgo es inicial 	<ul style="list-style-type: none"> - Delito contenido artículo 14 bis Ley 20.066, esto es el no pago reiterado de pensión de alimentos 	<ul style="list-style-type: none"> - Separación judicial de bienes. - Liquidación sociedad conyugal. - Cumplimiento pensión de alimentos. <p>Estos casos se pueden derivar a la Corporación de Asistencia Judicial,</p>

⁵ Se incluyen las manifestaciones de violencia contenidas en la Ley Integral contra la Violencia hacia las Mujeres en razón de su género.

⁶ Las normas contenidas en el Título III de la Ley Integral contra la Violencia hacia las Mujeres en razón de su género, se aplicarán a la violencia física, sexual, psicológica y económica, cometida en contra de las mujeres en razón de su género.



Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

<p>patrimoniales, o en el de sus hijos o hijas o en el de las personas que se encuentren bajo su cuidado, en los casos que correspondan.</p>	<p>o medio y si existen razones de género.</p>		<p>Clínicas Jurídicas de las distintas Universidades del País.</p>
<p>Violencia psicológica</p> <p>Toda acción u omisión, cualquiera sea el medio empleado, que vulnere, perturbe o amenace la integridad psíquica, tales como tratos humillantes, vejatorios o degradantes, control o vigilancia de conductas, intimidación, coacción, sumisión aislamiento, explotación o limitación de la libertad de acción, opinión de pensamiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Componente 1: Respuesta Inicial Integral del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género: Orientación e información. - Componente 2: Respuesta Intermedia Integral del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género, ingresa dependiendo si el riesgo es inicial o medio y si existen razones de género. 	<ul style="list-style-type: none"> - Violencia no constitutiva de delito en contexto de pareja o donde hay razones de género relacionado a otros sujetos contemplados en el artículo 5 de la Ley 20.066. - Maltrato Habitual. - Amenazas simples en contexto de pareja (Ley 20.066) - Amenazas simples en contexto de violencia de género <p>Ley integral: crea figura del Maltrato constitutivo de violencia de género que no reviste carácter de delito.</p> <p>Maltrato constitutivo de violencia de género que reviste carácter de delito.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Violencia no constitutiva de delito relacionados a los otros/as sujetos/as que contiene la Ley 20.066 y donde no hay razones de género. - Se deriva a Corporación de Asistencia Judicial, Clínicas Jurídicas de las diversas Universidades del país.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

<p>Violencia vicaria:</p> <p>Se entiende como aquella que es ejercida sobre las hijas e hijos, con la intención de ocasionar un daño psicológico en la mujer.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Componente 1: Respuesta Inicial Integral del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género: Orientación e información. - Componente 2: Respuesta Intermedia Integral del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género, ingresa dependiendo si el riesgo es inicial o medio y si existen razones de género. 	<ul style="list-style-type: none"> - Amenazas simples de causar daños a sus hijos. - Violencia psicológica no constitutiva de delito 	<ul style="list-style-type: none"> - Si se desprenden delitos de dicha violencia en contra de niños, niñas, niños y adolescentes. En este caso se debe derivar a los Programa del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia. - Medidas de protección: se deriva a Corporación de Asistencia Judicial, Clínicas Jurídicas de las diversas Universidades del País.
--	--	--	--

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

<p>Violencia Física:</p> <p>Cualquier acción que vulnere, perturbe o amenace la integridad física, el derecho a la vida o a la libertad personal de la mujer.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Componente 1: Respuesta Inicial Integral del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género: Orientación e información. - Componente 2: Respuesta Intermedia Integral del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género, ingresa dependiendo si el riesgo es inicial o medio y si existen razones de género. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lesiones menos graves en contexto de violencia Intrafamiliar - Lesiones leves en contexto de pareja o pololeo sin convivencia. - Lesiones leves o menos graves por razones de género 	<ul style="list-style-type: none"> - Lesiones graves en contexto de Violencia Intrafamiliar. Se deriva a Centro de Atención Especializada en Violencia de Género y componente de representación Jurídica territorial. - Mutilaciones que se dan en contexto de Violencia Intrafamiliar o por razones de género. Se deriva a Centro Atención Especializada en Violencia de Género y componente de representación Jurídica territorial. - Femicidios en cualquiera de sus hipótesis y en grado de Frustrado y Tentado se deriva
--	--	--	--

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

			<p>a Centro Atención Especializada en Violencia de Género y componente de representación Jurídica territorial.</p> <ul style="list-style-type: none">- Femicidios consumados se debe derivar a componente de representación jurídica regional de violencia Extrema y reparación se debe derivar a CAVD.- Lesiones graves, mutilaciones, homicidios donde no hay razones de género se pueden derivar a CAVD, CAVI.
--	--	--	--



Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

<p>Violencia Sexual</p> <p>Toda conducta que vulnere, perturbe o amenace la libertad integridad y autonomía sexual y reproductiva de la diversidad de mujeres; y su indemnidad en el caso de las niñas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Componente 1: Respuesta Inicial Integral del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género: Orientación e información. - Componente 2: Respuesta Intermedia Integral del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género, ingresa dependiendo si el riesgo es inicial o medio y si existen razones de género. 	<ul style="list-style-type: none"> - Abuso sexual - Acoso sexual callejero 	<ul style="list-style-type: none"> - Delitos de violación y/o abuso sexual con riesgo grave o vital se debe derivar a Centro Atención Especializada en Violencia de Género y componente de representación Jurídica territorial.
<p>Violencia simbólica</p> <p>Toda acción o difusión de mensajes, textos sonidos o imágenes en cualquier medio de comunicación o plataforma, cuyo objeto sea naturalizar estereotipos, que afecten su dignidad o justificar o naturalizar relaciones de subordinación, desigualdad o discriminación contra la mujer que le produzcan afectación o menoscabo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Componente 1: Respuesta Inicial Integral del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género: Orientación e información. - Componente 2: Respuesta Intermedia Integral del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género, ingresa dependiendo si el riesgo es inicial o medio y si existen razones de género. 	<p>No se representa</p>	<p>Despejar oferta en territorio</p>



Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

<p>Violencia Institucional: toda acción u omisión realizada por personas en el ejercicio de una función pública en una institución privada, que tenga como fin retardar, obstaculizar o impedir que la mujer ejerza los derechos previstos en la Constitución Política de la República, en los tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes y en la legislación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Componente 1: Respuesta Inicial Integral del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género: Orientación e información. 	No se representa	Despejar oferta en territorio
<p>Violencia política: toda conducta de hostigamiento, persecución, amenazas o agresión realizada de forma directa o a través de terceros que, basada en su género, le cause daño o sufrimiento a la mujer, y que tenga por objeto o fin menoscabar, obstaculizar o anular el reconocimiento, goce</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Componente 1: Respuesta Inicial Integral del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género: Orientación e información. 	No se representa	Despejar oferta en territorio



Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

<p>o ejercicio de sus derechos políticos y de participación.</p>			
<p>Violencia en el trabajo: toda acción u omisión, cualquiera sea la forma en la que se manifieste, que vulnere, perturbe o amenace el derecho de las mujeres a desempeñarse en el trabajo, libres de violencia, provenga del empleador o de otros trabajadores. Comprende a todas las trabajadoras formales o informales, que presten servicios en la empresa en forma directa o bajo el régimen de subcontratación o servicios transitorios, practicantes o aprendices, así como aquellas trabajadoras que ejercen autoridad o jefatura en representación del empleador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Componente 1: Respuesta Inicial Integral del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género: Orientación e información. - Componente 2: Respuesta Intermedia Integral del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género, ingresa dependiendo si el riesgo es inicial o medio y si existen razones de género. 	<ul style="list-style-type: none"> - Delitos sexuales derivados de la acción: abuso sexual 	<ul style="list-style-type: none"> - Acoso laboral se debe derivar a la Defensoría Laboral. - Violación, se debe derivar a Centro Atención Especializada en Violencia de Género y componente de representación Jurídica territorial.



Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

<p>Violencia gineco-obstétrica: todo maltrato o agresión psicológica, física o sexual, negación injustificada o abuso que suceda en el marco de la atención de la salud sexual y reproductiva de la mujer, especialmente durante la atención de la gestación, parto, puerperio, aborto o urgencia ginecológica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Componente 1: Respuesta Inicial Integral del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género: Orientación e información. - Componente 2: Respuesta Intermedia Integral del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género, ingresa dependiendo si el riesgo es inicial o medio y si existen razones de género. 	<ul style="list-style-type: none"> - Abuso sexual 	<ul style="list-style-type: none"> - Violación, se debe derivar a Centro Atención Especializada en Violencia de Género y componente de representación Jurídica territorial. - Delitos derivados de una mala praxis: se puede derivar a Fundación Pro Bono. - Indemnización de perjuicio por negligencia médica: se debe derivar a Corporación de Asistencia Judicial.
<p>Discriminación arbitraria basada en el género</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Componente 1: Respuesta Inicial Integral del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género: Orientación e información. - Componente 2: Respuesta Intermedia Integral del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género, ingresa dependiendo si el riesgo es inicial 	<p>No se representa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Centros de atención civil de la Corporación de Asistencia Judicial.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

	o medio y si existen razones de género.		
Trata de personas (con fines de explotación sexual y laboral, matrimonio servil, otras formas análogas de esclavitud)	<ul style="list-style-type: none"> - Componente 1: Respuesta Inicial Integral del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género: Orientación e información. - Componente 2: Respuesta Intermedia Integral del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género, no ingresa. 	No se representa	<ul style="list-style-type: none"> - Se deriva a Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía, junto con la activación del Protocolo de Intervención de víctimas sobrevivientes de trata de personas
Suicidio Femicida e inducción al suicidio	<ul style="list-style-type: none"> - Componente 1: Respuesta Inicial Integral del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género: Orientación e información. - Componente 2: Respuesta Intermedia Integral del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género, no ingresa. 	No se representa	<ul style="list-style-type: none"> - Se deriva al componente de Representación jurídica relacionado a los/as abogadas regionales de violencia Extrema. - CAVD para ingreso de víctima indirectas a proceso reparatorio

DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO:

Para fomentar las autonomías de la diversidad de mujeres que viven o han vivido violencia a través del proceso psicosociojurídico educativo, resulta fundamental proveer los siguientes servicios:

a.- Servicio de Orientación e Información en el Componente de Respuesta Inicial Integral. Las/os/es abogadas/os/es proporcionarán a la diversidad de mujeres que ingresan al programa, una orientación e información de manera clara, comprensible y concreta. Esto busca asegurar que cada mujer entienda plenamente sus derechos, los procesos judiciales y las opciones legales disponibles, así como los objetivos perseguidos y efectos jurídicos asociados a su situación. La orientación se ofrece desde una perspectiva de Derechos Humanos, género, diversidad e inclusión, interseccionalidad y en base al reconocimiento de las vulneraciones que han vivido, garantizando así un trato digno y respetuoso.

Se espera que, al recibir esta orientación, la diversidad de mujeres puedan tomar decisiones informadas en el ámbito jurídico, especialmente en relación con su propio proceso y estado, considerando que este nivel de orientación e información representa la base del Acceso a la Justicia, facilitando que las mujeres comprendan y manejen sus inquietudes, dudas, procesos, con mayor eficacia.

Durante este proceso se debe levantar un mapa de necesidades jurídicas en colaboración con las/os/es profesionales del Equipo que están a cargo de su intervención. Este mapa ayudará a definir acciones de derivación asistida para casos que no estén relacionadas con violencia de género o que no son de Competencia del Programa, tales como pensión de alimentos, régimen de relación directa y regular, cuidado personal, acción de discriminación arbitraria, causas de competencia laboral, entre otras. Para lograrlo, es fundamental articular acciones de trabajo intersectorial que faciliten las derivaciones y coordinen eficazmente con las diversas instituciones pertinentes.

b.- Representación jurídica en el Componente de Respuesta Intermedia

Integral. Consiste en la representación jurídica de la diversidad de mujeres víctimas de violencias de género ante tribunales y fiscalías, mediante el patrocinio, junto con la posterior querrela/demanda, garantizando el Acceso a la Justicia hasta la etapa recursiva. Lo anterior, habilita a la diversidad de mujeres hacer presente sus intereses, en actuaciones como, solicitud de medidas cautelares que resguarden su integridad, solicitud de nuevas diligencias investigativas, solicitar reapertura de la investigación, presentar recursos de apelación y nulidad en los procesos y penal y en definitiva participar de manera activa en todo el curso del procedimiento, tanto en sede de familia como en sede penal. Es importante relevar que la representación jurídica se brindará a la mujer víctima, independientemente del sexo o identidad de género que tenga la persona que ha ejercido la violencia de género, siempre y cuando la violencia se de por razones de género.

Desarrollo de la intervención jurídica: En la primera atención con abogada/o/e se debe realizar una orientación legal. En dicha instancia se debe levantar un mapa de necesidades jurídicas relacionadas a todas las materias que atraviesan la historia de violencia de quien representamos, como por ejemplo materias de pensión de alimentos, régimen comunicacional, medidas de protección, denuncias por violencia de género, etc, realizando la respectiva orientación. Sin embargo, aquellas materias que no son competencia del Programa y si la voluntad de la mujer dice relación con una debida intervención sobre ellas, se debe realizar acciones de derivación a la institución pertinente para su abordaje. Para ello, se requiere articular acciones de trabajo intersectorial que permitan hacer más expeditas las derivaciones con las distintas instituciones. Ahora bien, una vez realizado este levantamiento, nos deberemos enfocar en la representación de todas aquellas materias que sean de competencia del Programa y que fueron ilustrados en el cuadro anterior. Es importante que todas estas acciones se enmarquen dentro de los objetivos jurídicos del Plan de Intervención Individual, lo que debe ser co-construido con quien representamos y armónico con los objetivos levantados por la dupla psicosocial del Centro de las Mujeres. Lo anterior, con la finalidad de poder trazar una proyección de la atención jurídica

y, junto con ello, determinar la categoría de cumplimiento del PII y el pertinente egreso (favorable, no favorable, administrativo).

Categoría de Egresos, monitoreo y cierre de la intervención jurídica

Existen tres categorías de egresos que pueden efectuarse del programa. Por cada uno se entenderá lo siguiente:

- ✓ **Egresos favorables:** Asociados a quiénes completan su plan de intervención individual, que consideran los niveles de cumplimiento del PII moderado y satisfactorio.
- ✓ **Egresos no favorables:** Asociados a quiénes completan su plan de intervención individual, consideran los niveles de cumplimiento del PII mínimo y sin cumplimiento.
- ✓ **Egresos administrativos:** No están asociados al cumplimiento del plan de intervención individual, que consideran la deserción, interrupción, traslado y fallecimiento.

Al respecto, cabe recordar que el Plan de Intervención Individual cuenta con áreas de intervención psicológica, social y jurídica, definiéndose objetivos, estrategias, plazos y responsables para cada una de ellas. En ese sentido, el egreso favorable, no favorable o administrativo de una mujer, no implica, necesariamente, que se haya dado término a la representación judicial, ya que el patrocinio se mantendrá vigente mientras no se dé término a la causa o mientras no sea revocado dicho poder.

Por ello, es necesario que aun cuando una persona esté egresada de la intervención, se realice un seguimiento permanente de la causa que patrocinamos, pues, si bien se realizará un egreso para la usuaria esto no implica el término del proceso legal, el cual seguirá vigente hasta la etapa recursiva o bien, hasta que se revoque el poder por parte de la representada, debiendo realizarse, entonces, el

respectivo seguimiento jurídico.

Criterios para la Evaluación del cumplimiento del Plan de Intervención Individual aplicado al término del proceso de intervención en el Componente de Respuesta Intermedia Integral del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género.

CRITERIOS A CONSIDERAR PARA EVALUAR CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PLAN DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL		% DE CUMPLIMIENTO
Sin cumplimiento	No se observa cumplimiento en la mayoría de los objetivos trazados en el PII que permitan establecer que existe una mejora en la situación de la persona víctima/ sobreviviente, debido a deserción del proceso de intervención.	Se logra menos del 25% del total de los objetivos trazados.
Cumplimiento Mínimo	Se cumplen los objetivos mínimos trazados en el PII, que permiten establecer que existió una mejora en la situación de la mujer, considerando el logro de los criterios mínimos indispensables para efectuar el egreso de la persona víctima/ sobreviviente.	Se logra un 25% o más del total de los objetivos trazados.
Cumplimiento Moderado	El nivel de cumplimiento de los objetivos del PII es parcial. Si bien no se alcanzan todos los objetivos formulados, se observa una mejora en la situación de la persona víctima/ sobreviviente.	Se logra un 50% o más del total de los objetivos trazados.
Cumplimiento Satisfactorio	Se han alcanzado la totalidad de los objetivos planteados o la mayoría de éstos. Como resultado de ello, la mejora en la situación de la persona víctima/ sobreviviente es sustantiva en relación al momento de su ingreso.	Se logra un 75% o más del total de los objetivos trazados.

Etapas de seguimiento jurídico: Una vez egresada una persona y existiendo un proceso judicial pendiente donde contemos con patrocinio vigente, se deberá continuar con la representación y prestaciones correspondientes, lo que para efectos del Programa se denominará "Etapas de Seguimiento Jurídico". Esta etapa implica que las gestiones que se realicen en el ámbito jurídico deben ir acompañadas de comunicación permanente con nuestra representada, en aras de mantenerla informada respecto del proceso y las acciones que se susciten.

Atendida la diversidad de procesos y acciones que pueden existir en cada una de las causas, dicho seguimiento estará sujeto a las gestiones o acciones que deban informar a la mujer hasta el fin del proceso. Sin perjuicio de ello, en la eventualidad que la causa no presente movimiento alguno en un período de 30 días, se deberá tomar contacto con la mujer con la finalidad de informar aquello, evitando así que nuestra representada no cuente con información del proceso.

Se considera como parte de las gestiones a realizar, la revisión permanente de las causas a través del estado diario en la Oficina Judicial Virtual, y en particular, respecto de aquellas notificaciones que se realicen por correo electrónico a la parte patrocinante, así como también la revisión de respuestas de oficios, pericias pendientes, incidentes, alegatos, y citación a audiencias, teniendo en especial consideración las audiencias de supervisión judicial respecto de las causas donde se haya determinado la suspensión condicional de la dictación de la sentencia.

En cuanto a la constitución de Mandato Judicial u Otorgamiento de Patrocinio y Poder: La tramitación y/o constitución de patrocinio y poder o bien la constitución de mandato judicial en materia penal, será responsabilidad del abogado/a del Programa, conforme a las normas legales vigentes, teniendo presente lo señalado en el artículo 108 de Código Procesal Penal. Es importante que luego de ello, se presente la Querrela respectiva con el fin de tener un rol más activo dentro del proceso.

En relación con los procedimientos de Violencia Intrafamiliar llevados en sede familia por parte de las/os/es abogadas/os/es del Programa, se deberá presentar el patrocinio junto con la respectiva ampliación de la denuncia, si es que dicho procedimiento inició por denuncia. En caso de que se quiera iniciar procedimiento de violencia intrafamiliar en sede Familia, se debe realizar con la respectiva demanda.

La representación judicial se entenderá conferida para toda la tramitación del procedimiento, tanto en primera como en segunda instancia, incluyendo aquellos casos que, por su naturaleza o tramitación, requieran ser vistas ante el Tribunal Constitucional o Corte Suprema.

Será responsabilidad de quien asuma el patrocinio y poder, explicar y mantener informada a la persona durante todo el proceso, tanto del estado procesal de la causa como de las fechas en que se llevarán a cabo las respectivas audiencias y los alegatos si procediere, evitando en todo momento que la víctima desconozca información relevante del proceso como la vigencia de medidas cautelares, citaciones a audiencias, entre otras.

En caso de que la denunciante/demandante/querellante o quien represente sus derechos rechace la representación de SernamEG o bien revoque el patrocinio o mandato: será deber de la/el abogada/o del programa, dejar constancia en el respectivo expediente de la persona, las razones de dicha revocación, a través de cualquier medio que haga fe de ello.

En cuanto a la forma de notificación de las causas que se tramitan: Deberán las/os/es abogadas/os/es del Programa, habilitar un correo electrónico institucional o correo creado para la recepción de las notificaciones de todas las causas que representen, al que además tendrá acceso la persona que asuma el cargo de Coordinación del Centro, para que, en caso de ausencia de esta/e abogada/o/e se pueda recuperar la información de las causas que mantienen en dicho dispositivo. Queda **expresamente prohibida** la utilización de correos personales, como forma de notificación válida para la tramitación de estas causas.

En cuanto a las medidas cautelares: Conforme a la necesaria revisión en los casos y la necesidad de protección de la diversidad de mujeres sobrevivientes de violencia de género, se deberá siempre gestionar con o sin patrocinio judicial, las respectivas medidas cautelares decretadas por los Tribunales de Justicia, pudiendo reforzarlas, con la solicitud de medidas autónomas emanadas por parte del Ministerio Público. Si en el territorio existen medidas que se puedan complementar con las ya antes mencionadas, deberá la/el/e abogada/o/e del Programa solicitarla a quien corresponda. A modo de ejemplo, solicitud de rondas por parte de camionetas de seguridad como medida preventiva, entre otras. Es importante que todas estas medidas estén visibilizadas en el respectivo Plan de Seguridad.

Solicitud de privilegio de Pobreza: Será responsabilidad de las/os/es abogadas/os/es del programa, la tramitación del Certificado de Privilegio de Pobreza, el cual deberá ser acompañado en la misma presentación de la querrela/demanda o a más tardar antes de que se cierre la investigación.

Respecto a la absolución y Recurso de Nulidad/ recurso de apelación: En caso de que el Tribunal Oral en lo Penal o el Juzgado de Garantía, absuelva a la persona acusada o requerida, total o parcialmente, o recalifique los hechos, las/os/es abogadas/os/es del Centro de las Mujeres, deberán analizar junto con su representada los antecedentes y evaluar si procede o no interponer recurso de nulidad o recurso de apelación si la causa se encuentra en Juzgado de Familia.

En cuanto al Registro⁷: es importante recordar que es parte de las funciones de las/os/es abogadas/os/es del Programa, llevar el registro de los casos y su actualización, en los formatos que se establezcan para ello, siendo enviados dentro de los plazos que se determinen por parte del Nivel Central.

LINEAMIENTOS RESPECTO A SITUACIONES QUE OCURREN EN LOS PROCESOS DE INTERVENCIÓN.

A.- Salidas de mujeres con procesos judiciales en curso: En el caso de mujeres que se encuentren ingresadas al Programa y con las cuales ya no se tiene contacto, pero mantienen causas patrocinadas por las/os/es abogadas/os/es del Programa, se debe realizar su Egreso Administrativo, previo procedimiento de búsqueda, debiendo el dispositivo, realizar todas las gestiones necesarias para su ubicación y re vinculación con su proceso. Sin embargo, es importante señalar que no se debe renunciar al patrocinio de la causa por parte de la abogada/o/e, entendiendo que, si bien no se mantiene contacto con quien representamos y, por tanto, las acciones jurídicas son limitadas en ese aspecto, dicha mujer no puede quedar sin representación judicial.

En cuanto al procedimiento de búsqueda, éste se debe elaborar de acuerdo con la realidad territorial de cada dispositivo, sugiriendo realizar tres contactos

⁷ Véase Anexo: Registro Jurídico Programa de Atención Inicial

telefónicos en días distintos. Si no se logra establecer comunicación de esta manera, se debe informar a su coordinadora/or, con el fin de verificar tal situación. En casos donde sea necesario y pertinente, se debe considerar realizar una visita domiciliaria, siempre asegurando todos los resguardos necesarios para proteger tanto a la mujer que ingresó al programa como a sus profesionales.

Es esencial garantizar que, a pesar de la falta de contacto directo, la mujer no quede sin representación legal en sus causas pendientes. Esto asegura que continúe recibiendo el apoyo necesario para resolver sus problemas jurídicos y salvaguardar sus derechos, incluso cuando no esté presente físicamente en el programa.

B.- Patrocinios en caso de rotación de abogada/o/e del Programa: Es fundamental asegurar que ante la renuncia o vacancia del cargo de abogada/o/e del Programa, se realice un traspaso adecuado del estado de tramitación de cada una de las causas que estaban siendo patrocinadas, así como del calendario de audiencias y diligencias pendientes. Lo anterior para garantizar la continuidad de las representaciones de las mujeres beneficiarias del Programa.

Para lograr esto, es importante que él o la coordinadora del programa tenga acceso al correo electrónico donde se reciben las notificaciones de las resoluciones de todas las causas vigentes. De esta manera, puede mantenerse informada sobre el agendamiento de audiencias y gestionar durante el periodo de transición hasta que se ocupe el cargo de abogada/o/e, la coordinación con otras/os/es profesionales y dispositivos para asegurar que las personas atendidas por el programa continúen recibiendo el apoyo legal necesario, sin interrupciones. A su vez, es crucial informar a la encargada o encargado regional con urgencia, sobre la vacancia del cargo y detallar las gestiones realizadas para asegurar la debida representación de las mujeres que se encuentran en el Programa y las que digan relación a la celeridad del proceso de contratación.

C.- Patrocinios de causas que se encuentran radicadas en una jurisdicción distinta a la jurisdicción de cobertura del dispositivo al que ingresó la persona: En las intervenciones que lleven las mujeres ingresadas en el Programa de Atención Inicial y siempre que haya un proceso judicial vigente radicado en una jurisdicción distinta, **se deberá derivar dicho proceso al Centro de las Mujeres donde se encuentre territorialmente radicada la causa.** Para ello, al momento de aplicar la ficha de Orientación e Información por parte del Componente de Respuesta Inicial, se deberá despejar si la mujer que consulta, tiene causas vigentes que sean de competencia del Programa y dónde se encuentran radicadas. Al momento de despejar dicha información y siempre y cuando la mujer sea perfil de ingreso al componente de Respuesta Intermedia Integral, se deberá derivar previa coordinación con él o la abogada del Centro de las Mujeres que corresponda, el traspaso de todos los antecedentes necesarios relacionados con el caso, copiando para ello, a sus respectivas Encargadas/os Regionales. A su vez, el Centro de las Mujeres donde se encuentra ingresada la mujer deberá gestionar una cita, ya sea virtual o telefónica entre la usuaria y él/la abogado/a del Centro de las Mujeres donde se encuentra radicada la causa y que asumirá la representación judicial, con el fin de orientarla sobre el proceso, entender sus expectativas, evaluar la teoría del caso y definir las estrategias que se implementarán en la audiencia. Es importante subrayar que esta intervención no debe ser aislada, por lo que es necesario coordinar reuniones entre el equipo de intervención psicosocial que se encuentre atendiendo a la mujer y el abogado o abogada del Centro que la representa, para abordarlo de manera interdisciplinaria. Además, el abogado o abogada del Centro de las Mujeres que asumió la representación judicial deberá mantener informado al Centro donde se encuentra ingresada la mujer respecto a la programación de citas para orientar sobre el estado procesal de la causa y cualquier información de relevancia del proceso. En concreto, la abogada o abogado del Centro de las Mujeres donde se encuentra ingresada/vinculada la mujer entregará orientación e información y acompañamiento jurídico, pero **el patrocinio, representación, comparecencia y diligencias del proceso serán llevadas por la abogada o abogado del Centro de las Mujeres en que se encuentra territorialmente radicada la causa, debiendo entonces hacer el registro respectivo del**

caso en la planilla creada para tales efectos. Es decir, la abogada/o del Centro de las Mujeres donde se encuentra vinculada la mujer con su PII realizará el registro de las acciones que desarrolle para entregar información y acompañamiento jurídico y la abogada/o del Centro donde se haya constituido patrocinio realizará el registro de la causa en la correspondiente planilla.

Se sugiere que en el Centro de las Mujeres donde se encuentra ingresada la mujer (Componente de Respuesta Intermedia Integral), en cuanto a los objetivos jurídicos del PII que se trabaja con la dupla psicosocial, la abogada/o identifique como estrategia: **1) El despeje de necesidades jurídicas**, resolviendo dudas o consultas legales, entregando la respectiva orientación, **2) Evaluar la pertinencia de la representación jurídica**, respecto a aquellas materias que son competencia del programa y respecto a aquellas que deban ser derivadas y **3) Efectuar la derivación asistida** al Centro donde se encuentre radicada la causa de la mujer, entendiéndose por cumplido este último objetivo una vez que se haya realizado la primera sesión entre la usuaria y la abogada/o del Centro donde fue derivada.

D.- Casos en que mujer denunciante/demandante en sede Familia, se encuentre denunciada/demandada reconvencionalmente: Si bien existen situaciones, donde quien ejerce violencia de género utiliza acciones legales como demandas relacionadas en materias de familia o denuncias por violencia de género, con el objetivo único de ejercer control y violentar de manera psicológica a la diversidad de mujeres, se podrá, **excepcionalmente**, y sólo cuando ya cuenten con representación por parte de él/la/le abogado/a/e de un Centro, ampliar dicha representación en los casos en que se presenten denuncias o demandas reconvencionales por violencia de género, ello para evitar la victimización secundaria que conlleva derivar dicho proceso a alguna institución como Corporación de Asistencia Judicial o Clínica Jurídica, teniendo ya un proceso de intervención en un Centro de las Mujeres, debiendo siempre contestar la demanda reconvencional en la misma audiencia e intencionando que eso ocurra, salvo que el Tribunal re programe la instancia y cite a una nueva audiencia para la contestación. Es decir, debemos siempre priorizar y solicitar al Tribunal que en la misma audiencia se conteste la demanda reconvencional, evitando así la

dilación innecesaria del proceso.

Si la parte contraria cuestiona la legitimidad de esta representación y esta alegación es aceptada por el tribunal, se deberá solicitar la suspensión de la audiencia para efectos de derivar dicha acción reconvencional, a la institución que corresponda, con el objetivo de que asuma la debida representación jurídica, **sólo respecto de su calidad de demandada reconvencional ya que como demandante principal seguiremos manteniendo la representación.**

PROGRAMA DE RECUPERACIÓN DEL EJERCICIO DE LA AUTONOMÍA PARA VÍCTIMAS Y SOBREVIVIENTES DE VILENCIA DE GENERO

El objetivo del Programa es contribuir a la restitución de los derechos vulnerados de la diversidad de mujeres por la violencia grave/extrema. La población objetiva de este Programa dice relación con la diversidad de mujeres desde los 18 años víctimas/sobrevivientes, de violencia de género grave/extrema y sus hijas e hijos que ven vulnerados sus derechos, y que requieren una residencia transitoria, una atención psicosocial con sentido reparatoria, acompañamiento y/o representación jurídica.

Está compuesto por tres componentes cada uno con objetivos distintos:

- Residencias transitorias: tiene como objetivo entregar atención residencial a mujeres mayores de 18 años que ven vulnerados sus derechos a la vida y seguridad debido a la violencia de género grave/extrema.
- Centro de Atención Especializada en Violencia de género: tiene por objetivo favorecer la restitución de derechos a través de la reparación psicosocial de las mujeres mayores de 18 años que han vivido violencia de género grave/extrema.
- Representación jurídica: tiene por objetivo promover el Acceso a la Justicia mediante el acompañamiento y/o representación jurídica a la diversidad de mujeres mayores de 18 años a causa de la violencia grave/extrema vivida junto con las víctimas indirectas en caso de su fallecimiento. Excepcionalmente se podrá representar a adolescentes mayores de 17

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

años a través de sus representantes legales, que sean o hayan sido víctimas de Femicidio en cualquiera de sus grados.

MATERIAS DE COMPETENCIA DEL COMPONENTE DE REPRESENTACIÓN JURÍDICA.

A continuación, se desarrolla brevemente un catálogo de manifestaciones de violencia y sus expresiones, las cuales son meramente ilustrativos y permitirá orientar a las/os/es profesionales del Componente de Representación Jurídica, determinando cuales son las materias que son propias de cada componente y cuáles son los casos que se pueden representar. A su vez es importante tener en consideración que pueden existir casos que no se encuentran dentro de este listado, sin embargo, deberán las/os/es profesionales realizar el análisis pertinente, relacionado a determinar las razones de género del respectivo caso y levantarlo a sus encargadas regionales para una respuesta fundada.

Manifestaciones de Violencias de Género ⁸	Oferta SernamEG Atención (Programas VG)	Representación por parte de SernamEG	Derivación
<p>Violencia económica</p> <p>Definida como toda acción, ejercida en el contexto de relaciones afectivas familiares, que vulnere o pretenda vulnerar la autonomía económica de la mujer o su patrimonio, con el afán de ejercer un control sobre sus recursos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recuperación de la autonomía para víctimas sobrevivientes de violencia de género: ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño severo y si hay violencia por razones de género. 	<ul style="list-style-type: none"> - Delito contenido artículo 14 bis Ley 20.066, esto es el no pago reiterado de pensión de alimentos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Separación judicial de bienes. - Liquidación sociedad conyugal. - Cumplimiento pensión de alimentos. <p>Estos casos se pueden derivar a la Corporación de Asistencia Judicial, Clínicas Jurídicas de las distintas Universidades</p>

⁸ Se incluyen las manifestaciones de violencia contenidas en la Ley Integral contra la Violencia hacia las Mujeres en razón de su género.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

<p>económicos o patrimoniales, o en el de sus hijos o hijas o en el de las personas que se encuentren bajo su cuidado, en los casos que correspondan.</p>			
<p>Violencia psicológica</p> <p>Toda acción u omisión, cualquiera sea el medio empleado, que vulnere, perturbe o amenace la integridad psíquica, tales como tratos humillantes, vejatorios o degradantes, control o vigilancia de conductas, intimidación, coacción, sumisión, aislamiento, explotación o limitación de la libertad de acción, opinión de pensamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recuperación de la autonomía para víctimas sobrevivientes de violencia de género: ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño severo y si hay violencia por razones de género. 	<ul style="list-style-type: none"> - Violencia no constitutiva de delito en contexto de pareja o donde hay razones de género relacionado a otros sujetos contemplados en el artículo 5 de la Ley 20.066. - Maltrato Habitual. - Amenazas simples en contexto de pareja (Ley 20.066) - Amenazas simples en contexto de violencia de género. - Delito de Desacato <p>Nueva Ley integral: crea figura del Maltrato constitutivo de violencia de género que no reviste carácter de delito. Maltrato constitutivo de</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Violencia no constitutiva de delito relacionados a los otro/as sujetas que contiene la Ley 20.066 y donde no hay razones de género. Se deriva a Corporación de Asistencia Judicial, Clínicas Jurídicas de las distintas Universidades del país.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

		violencia de género que reviste carácter de delito.	
<p>Violencia vicaria:</p> <p>Se entiende como aquella que es ejercida sobre las hijas e hijos, con la intención de ocasionar un daño psicológico en la mujer.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recuperación de la autonomía para víctimas sobrevivientes de violencia de género: ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño severo y si hay violencia por razones de género. 	<ul style="list-style-type: none"> - Amenazas simples de causar daños a sus hijos. - Maltrato Habitual. 	<ul style="list-style-type: none"> - Si se desprenden delitos de dicha violencia en contra de niños, niñas, niños y adolescentes. En este caso se puede derivar al Programa Mi Abogado. - Medidas de protección: se deriva a Corporación de Asistencia Judicial.
<p>Violencia Física:</p> <p>Cualquier acción que vulnere, perturbe o amenace la integridad física, el derecho a la vida o a la libertad personal de la mujer.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recuperación de la autonomía para víctimas sobrevivientes de violencia de género: ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño severo y si hay violencia por razones de género. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lesiones menos graves en contexto de violencia Intrafamiliar - Lesiones graves en contexto de Violencia Intrafamiliar. - Mutilaciones que se dan en contexto de Violencia Intrafamiliar o por razones de género. - Secuestro. - Femicidios en cualquiera de sus 	<ul style="list-style-type: none"> - Lesiones graves, mutilaciones, homicidios donde no existan razones de género se pueden derivar a CAVD, CAVI. - Se deriva a CAVD los procesos reparatorios de las víctimas indirectas de los Femicidios Consumados.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

		<p>hipótesis y en grado de Frustrado y Tentado.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Femicidios consumados debe ser representado por abogado/a regional de violencia Extrema. 	
<p>Violencia Sexual</p> <p>Toda conducta que vulnere, perturbe o amenace la libertad integridad y autonomía sexual y reproductiva de la diversidad de mujeres; y su indemnidad en el caso de las niñas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recuperación de la autonomía para víctimas sobrevivientes de violencia de género: ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño severo y si hay violencia por razones de género. 	<ul style="list-style-type: none"> - Abuso sexual - Violación - Trata de persona con fines de explotación sexual (debe ser representada por abogada/o regional de violencia Extrema) 	
<p>Violencia simbólica</p> <p>Toda acción o difusión de mensajes, textos sonidos o imágenes en cualquier medio de comunicación o plataforma, cuyo objeto sea naturalizar</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recuperación de la autonomía para víctimas sobrevivientes de violencia de género: ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño severo y si hay violencia por razones de género. 	<p>No se representa</p>	<p>Despejar con red territorial, ONGs, Fundación</p>

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

<p>estereotipos, que afecten su dignidad o justificar o naturalizar relaciones de subordinación, desigualdad o discriminación contra la mujer que le produzcan afectación o menoscabo</p>			
<p>Violencia Institucional: toda acción u omisión realizada por personas en el ejercicio de una función pública en una institución privada, que tenga como fin retardar, obstaculizar o impedir que la mujer ejerza los derechos previstos en la Constitución Política de la República, en los tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes y en la legislación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recuperación de la autonomía para víctimas sobrevivientes de violencia de género: ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño severo y si hay violencia por razones de género. 	<p>No se representa</p>	<p>Despejar con red territorial, ONG Fundación</p>
<p>Violencia política: toda conducta de hostigamiento, persecución, amenazas o agresión realizada de forma directa o a través</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recuperación de la autonomía para víctimas sobrevivientes de violencia de género: ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es 	<p>No se representa</p>	<p>Despejar con red territorial, ONGs, Fundaciones</p>

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

<p>de terceros que, basada en su género, le cause daño o sufrimiento a la mujer, y que tenga por objeto o fin menoscabar, obstaculizar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de sus derechos políticos y de participación.</p>	<p>grave o vital y/o daño severo y si hay violencia por razones de género.</p>		
<p>Violencia en el trabajo: toda acción u omisión, cualquiera sea la forma en la que se manifieste, que vulnere, perturbe o amenace el derecho de las mujeres a desempeñarse en el trabajo, libres de violencia, provenga del empleador o de otros trabajadores. Comprende a todas las trabajadoras formales o informales, que presten servicios en la empresa en forma directa o bajo el régimen de subcontratación o servicios transitorios, practicantes o aprendices, así como</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recuperación de la autonomía para víctimas sobrevivientes de violencia de género: ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño severo y si hay violencia por razones de género. 	<ul style="list-style-type: none"> - Delitos sexuales derivados de la acción: abuso sexual, violación. - Trata de mujeres con fines laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Acoso laboral se debe derivar a la Defensoría Laboral.



Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

<p>aquellas trabajadoras que ejercen autoridad o jefatura en representación del empleador.</p>			
<p>Violencia gineco-obstétrica: todo maltrato o agresión psicológica, física o sexual, negación injustificada o abuso que suceda en el marco de la atención de la salud sexual y reproductiva de la mujer, especialmente durante la atención de la gestación, parto, puerperio, aborto o urgencia ginecológica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recuperación de la autonomía para víctimas sobrevivientes de violencia de género: ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/ o daño severo y si hay violencia por razones de género. 	<ul style="list-style-type: none"> - Abuso sexual. - Violación, se debe derivar a Centro Atención Especializada en Violencia de Género y componente de representación Jurídica territorial. 	<ul style="list-style-type: none"> - Delitos derivados de una mala praxis: se puede derivar a Fundación Pro Bono. - Indemnización de perjuicio por negligencia médica: se debe derivar a Corporación de Asistencia Judicial.
<p>Discriminación arbitraria basada en el género</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recuperación de la autonomía para víctimas sobrevivientes de violencia de género: ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño severo y si hay violencia por razones de género. 	<p>No se representa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Asuntos Civiles de la Corporación de Asistencia Judicial.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

Suicidio Femicida	- Ingresa a componente de representación Jurídica, abogados/as regionales de Violencia Extrema	Se representa	- CAVD para ingreso de víctima indirectas a proceso reparatorio
Inducción al Suicidio	- Ingresa a componente 3 de representación Jurídica, abogados/as regionales de Violencia Extrema	Se representa	- CAVD para ingreso de víctima indirectas a proceso reparatorio
Femicidios Consumados	- Ingresa a componente 3 de representación Jurídica, abogados/as regionales de Violencia Extrema	Se representa	- CAVD para ingreso de víctima indirectas a proceso reparatorio
Hallazgos de Cadáver	- Ingresa a componente 3 de representación Jurídica, abogados/as regionales de Violencia Extrema	Se realiza seguimiento y despeje por parte de abogado/a regional de violencia extrema	
Desaparición de mujeres	- Ingresa a componente 3 de representación Jurídica, abogados/as regionales de Violencia Extrema	Se realiza seguimiento y despeje por parte de abogado/a regional de violencia extrema	



Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

Casos de Connotación Pública	- Ingres a componente 3 de representación Jurídica, abogados/as regionales de Violencia Extrema	Se representa	
------------------------------	---	---------------	--

COMPONENTE DE ACOMPAÑAMIENTO Y/O REPRESENTACIÓN JURÍDICA

DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO:

Para superar la barrera en el Acceso a la Justicia de la diversidad de las mujeres que han vivido violencia de género de carácter grave/extrema y/o daño severo, resulta fundamental proveer los siguientes servicios:

a.- Servicio de Orientación e Información. Las/os/es abogadas/os/es proporcionarán a la diversidad de mujeres que ingresan al Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía, en específico al Componente de Acompañamiento y/o Representación Jurídica, orientación e información de manera clara, comprensible y concreta. Esto busca asegurar que cada mujer entienda plenamente sus derechos, los procesos judiciales y las opciones legales disponibles, así como los objetivos perseguidos y efectos jurídicos asociados a su situación. La orientación se debe ofrecer desde una perspectiva de Derechos Humanos, género, diversidad e inclusión, interseccionalidad y en base al reconocimiento de las vulneraciones que han vivido, garantizando un trato digno y respetuoso.

Se espera que, al recibir esta orientación, la diversidad de mujeres puedan tomar decisiones informadas en el ámbito jurídico, especialmente en relación con su propio proceso y estado, considerando que este nivel de orientación e información representa el acceso más básico a la Justicia, facilitando que las mujeres comprendan y manejen sus inquietudes, dudas, con mayor eficacia.

Durante este proceso se debe levantar un mapa de necesidades jurídicas relacionadas a todas las materias que atraviesan la historia de violencia de la mujer. Esto permitirá definir acciones de derivación asistida para todos aquellas materias o casos que no sean de competencia del Componente de Representación Jurídica, tales como, pensión de alimentos, régimen comunicacional, medidas de protección, entre otras. Para lograrlo, es fundamental articular acciones de trabajo intersectorial que faciliten las derivaciones y coordinen eficazmente con las diversas instituciones pertinentes.

b.- Acompañamiento jurídico. Consiste en la orientación e información jurídica sobre los procesos judiciales, las gestiones realizadas en ellos, las etapas, los

plazos y los contenidos pertinentes, así como la gestión de las medidas de protección emanadas del sistema judicial.

En casos donde no haya causa judicial o falta de voluntariedad para la representación jurídica, las/os/es abogadas/os/es de este componente, ofrecerán un acompañamiento jurídico, mediante asesoría directa y orientación tanto en la causa en cuestión como en otras materias legales relacionadas o no con la violencia. Se realizarán derivaciones a otros servicios según sea necesario.

En situaciones donde exista algún proceso pendiente relacionado con denuncia, pero no sea viable la representación por diversos factores, se procurará brindar acompañamiento, ya sea orientando o gestionando acciones para evitar una victimización secundaria en el proceso penal. Esto puede incluir preparación para audiencias de juicio, por ejemplo.

c.- Representación jurídica. Consiste en la representación jurídica de las mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia de género que ingresan al Programa de Recuperación del Ejercicio de la autonomía, a través de cualquiera de sus componentes, por violencia de carácter grave/extrema, riesgo grave vital y/o daño severo, ante tribunales y fiscalías, mediante el patrocinio y presentación posterior de querrela o demanda según corresponda. Este proceso permite a la diversidad de mujeres representadas, hacer valer sus intereses, desempeñando un rol activo en diversas actuaciones legales. Esto incluye la solicitud de medidas cautelares para proteger su integridad, petición de diligencias investigativas, presentar acusación particular, oponerse a un procedimiento abreviado, participación en el juicio con una teoría del caso diversa a la del Ministerio Público. Además, proporciona la posibilidad de recurrir de una sentencia desfavorable o defender una favorable en caso de impugnación por parte de la defensa. Como se puede visualizar la representación dura todo el proceso hasta la etapa de recursiva.

Cabe indicar, que en los casos en que la mujer víctima de violencia de género fallezca, ya sea inmediatamente o con posterioridad a los hechos, y en los casos en que la mujer no pueda ejercer sus derechos ante los tribunales competentes por encontrarse imposibilitada, la representación ante tribunales y/o fiscalías se

realizará por medio de alguna de las personas que tengan un vínculo de parentesco con la afectada según lo dispuesto en el artículo 108 del Código Procesal Penal. Se entenderá que una mujer no puede ejercer sus derechos cuando, por motivo de la agresión sufrida o de sus consecuencias, se encuentre internada en un centro asistencial sin posibilidad de comparecer personalmente ante tribunales y/o fiscalías.

Es importante destacar que la representación jurídica se ofrecerá a las mujeres víctimas, independientemente del sexo o identidad de género que tenga la persona, siempre que la violencia se dé por razones de género y cuando se trate de las materias que son competencia del Programa.

FLUJO DE INGRESO AL COMPONENTE DE REPRESENTACIÓN JURÍDICA

Es importante tener en consideración que el componente de Representación jurídica está compuesto por:

1.- Abogadas/os/es territoriales de Violencia Extrema: Estas abogadas/os/es se encuentran físicamente en las dependencias de los Centros de Atención Especializada en Violencia de Género y/o Centros de las Mujeres con Atención Especializada en Violencia de Género. Estas/os/es profesionales deberán asumir la representación de todas las causas relacionadas con violencia de género donde sean víctimas mujeres que ingresen al Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía, tal como señala el cuadro ilustrativo anterior.

Además, podrán representar, según lo determine la región, casos de Femicidios Frustrados y Femicidios Tentados. Una vez que estos casos sean calificados por el Nivel Central, se informarán a las/os/es abogadas/os/es regionales de violencia extrema para la activación del CIF regional. Luego de ello, serán derivados a los Centros de Atención Especializada en Violencia de Género o Centros de las Mujeres con Atención Especializada en Violencia de Género para la respectiva atención y representación jurídica.

Queda expresamente prohibido representar casos de Femicidios que no hayan sido calificados previamente por parte de las/os/es encargadas/os/es del Nivel Central. En virtud de lo anterior, si el/a/e abogado/a/e al momento de orientar

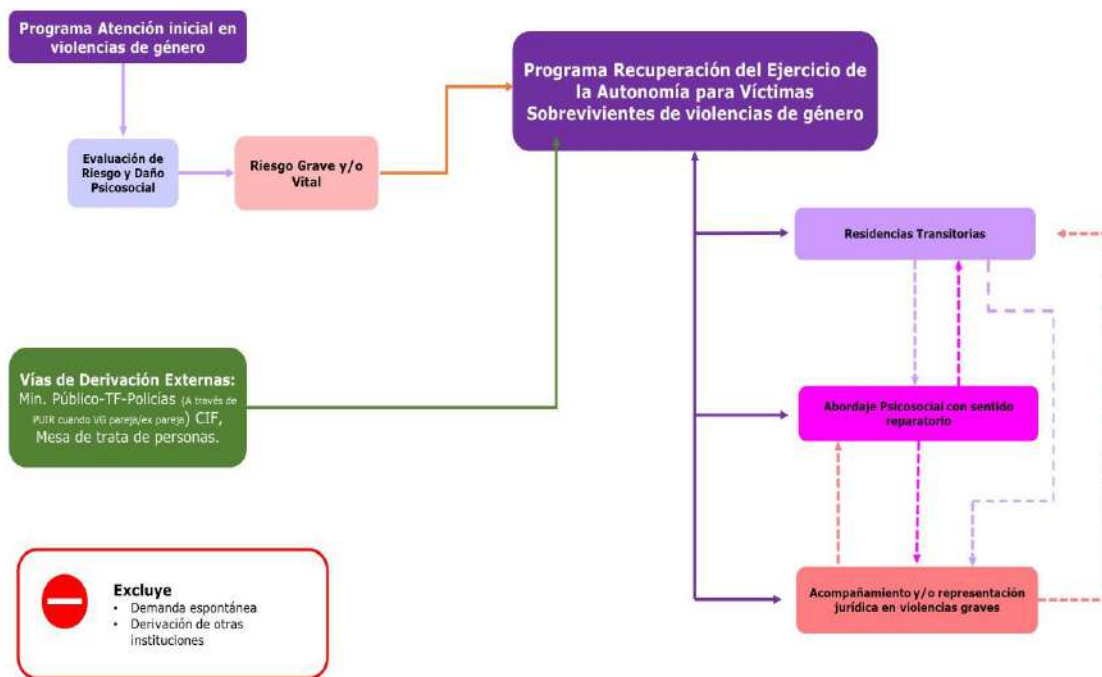
a una mujer sobreviviente, pesquisa que los hechos denunciados pudieran estar dentro de las hipótesis de un delito de Femicidio, deberá informar inmediatamente a él/a/e abogado/a/e regional del programa, para comenzar la activación interna de despeje.

En lo que dice relación, con las denuncias en procedimiento especial de Violencia Intrafamiliar llevado en sede familia, la/él/le abogada/o/e debe propender a solicitar medidas cautelares e intencionar la remisión de los antecedentes a Fiscalía.

De acuerdo con las vías de ingreso para este componente territorial, se podrá realizar de la siguiente manera:

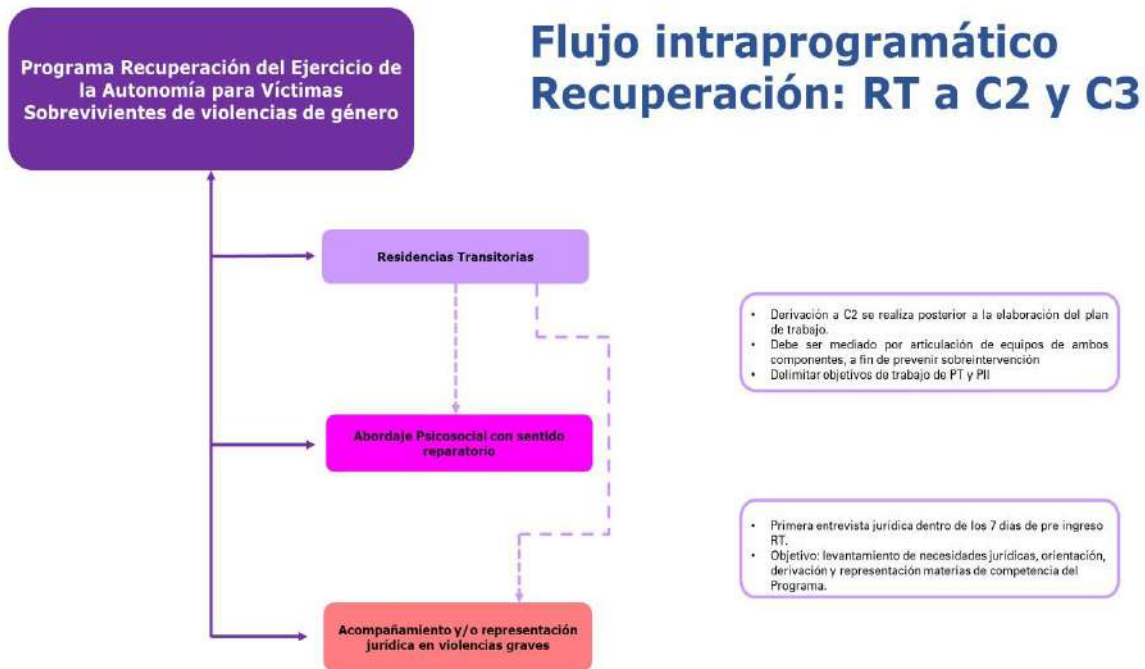
- a) **Derivación desde el Programa de atención Inicial:** Ello cuando el programa remita la Ficha de derivación interna al Centro de Atención Especializada en Violencia de Género o Centros de las Mujeres con Atención Especializada en Violencia de Género, para que pueda recibir orientación legal, acompañamiento y/o representación jurídica.
- b) **Derivación Externa desde la red SernamEG:** Casos derivados a los Centros de Atención Especializada en Violencia de Género o Centros de las Mujeres con Atención Especializada en Violencia de Género por parte de Juzgados de Familia y Ministerio Público donde debe recibir orientación legal, acompañamiento y/o representación jurídica por parte del abogado/a territorial.

Flujo de ingresos a Recuperación



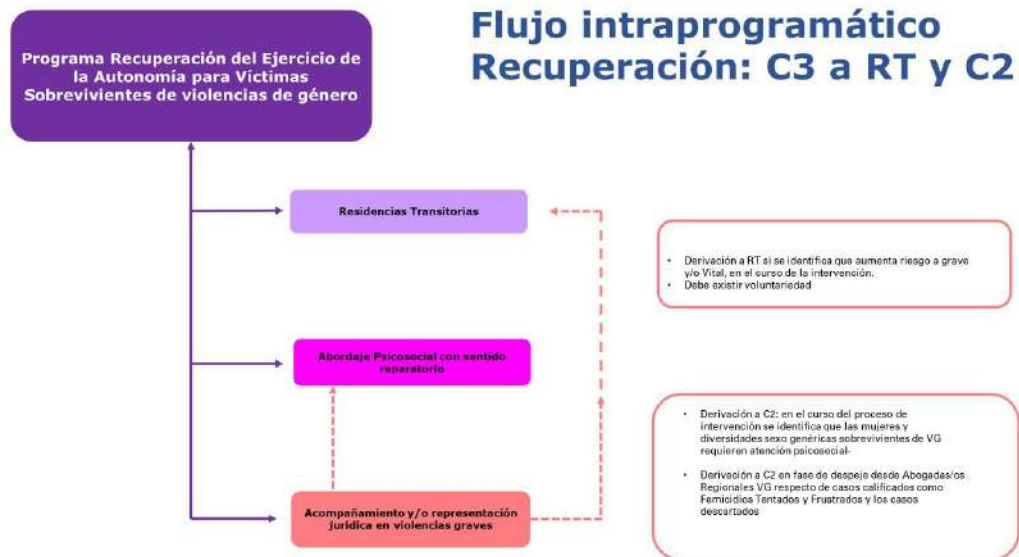
Fuente: Unidad VCM SernamEG, 2024

- c) **Derivación desde las Residencias Transitorias:** En la fase de pre ingreso de la mujer se derivará el caso a través de la Ficha de derivación interna, a las/os/es abogadas/os/es territoriales del componente para realizar orientación legal y representación. Es importante recordar que el objetivo de dicha atención es levantar un mapa de necesidades jurídicas para su respectiva orientación, derivación y representación respecto a las materias de competencia del Programa.



Fuente: Unidad VCM SernamEG, 2024

- d) **Derivación realizada por las/os/es abogadas/os/es regionales del componente de Representación Jurídica:** Dice relación con los casos levantados por el CIF, los cuales pueden ingresar al Centro de Atención Especializada en Violencia de Género o Centros de las Mujeres con Atención Especializada en Violencia de Género para atención psicosocial con sentido reparatorio y representación jurídica, relacionado con los casos calificados como Femicidios Frustrados y Tentados y los casos descartados como tales, que tiene un nivel de riesgo grave y/o vital y/o daño severo. Así las cosas, la derivación se realizará a través de la Ficha de Derivación interna, propia de este componente regional y si así lo decidiera la mujer.



Fuente: Unidad VCM SernamEG, 2024

2.- Abogadas/os/es regionales del Componente de Representación

Jurídica: El objetivo general de este componente regional es contribuir a que la diversidad de mujeres que se encuentran en nuestro territorio y que sean víctimas de violencia de género de carácter grave y/o extrema, puedan acceder a una respuesta rápida, articulada y especializada, respecto de los delitos que son perfil de ingreso a este componente, mediante la representación jurídica, incluyendo las víctimas indirectas en los casos de Femicidio consumado y Suicidio Femicida.

Esta/este profesional a su vez tiene objetivos específicos, los cuales se detallan a continuación:

- Proporcionar representación jurídica a la diversidad de mujeres víctimas de violencia de género de carácter grave o extrema, tales como, Femicidios Frustrados, Femicidios Tentados, casos de connotación pública⁹ y Trata de personas para fines de explotación laboral y/o sexual.
- Proporcionar representación jurídica a las víctimas indirectas de violencia de género de carácter extrema, tales como, Femicidios Consumados y Suicidios

⁹ Se entiende como tal, a todos aquellos hechos de violencia de género grave/vital, que aparezcan en los distintos medios de difusión del país o que la Autoridad levante para despeje (Procedimiento de turno VCM, 2024).

Femicidas.

- Realizar la derivación respectiva para la atención psicosocial con sentido reparatorio, dentro de los plazos que se detallarán más adelante a los Centros de Atención Especializada en violencia de género o Centro de las Mujeres con atención Especializada en violencia de género, en caso de contar con oferta disponible, en subsidio Centro de Apoyo a víctimas o dentro de la Red Intersectorial de ser procedente, en caso de no contar con oferta o por dispersión territorial, mujer decide atención en oferta comunal.
- Realizar derivación para atención reparatoria a víctimas indirectas de violencia de género extrema, tales como Femicidios consumados y Suicidios Femicida a los Centros de Apoyo a víctimas.
- Asegurar la protección de las mujeres víctimas con riesgo grave y/o vital, ofreciendo ingreso a residencias transitorias y atención psicosocial y jurídica en los casos de activación por CIF o por casos de connotación pública junto con la solicitud de las medidas cautelares que correspondan en virtud, precisamente del riesgo y de la gravedad del delito.

Es importante considerar que las/os/es abogadas/os/es regionales además de la representación jurídica cuentan con otras funciones que se detallan a continuación:

2.1.- Activación de Protocolo en Violencia de Género, basado en los siguientes casos:

a) Femicidios en cualquiera de sus grados, Suicidios Femicida: Ante un eventual caso de femicidio, la activación puede originarse de distintas maneras, entre las cuales destacamos las principales:

1.-Mediante el envío de la Ficha Policial del Circuito Intersectorial de Femicidios por parte SernamEG Nacional a la región para el respectivo despeje por las/os/es abogadas/os/es regionales de violencia extrema.

2.- Mediante información proporcionada directamente desde SernamEG Nacional o Regional y,

3.- A través de fuentes de información de la red intersectorial o distintos medios de comunicación y redes sociales, entre otras.

Indistintamente de la forma en que se toma conocimiento, él o la Encargada Nacional del componente de Representación jurídica o él o la profesional de turno, deberá solicitar la Ficha Policial al Circuito Intersectorial de Femicidios Nacional (CIF), activándose el procedimiento ya definido por las policías dentro del CIF Nacional. Una vez recepcionada la Ficha Policial, ésta será remitida, mediante correo electrónico, a él o la abogada regional de violencia extrema, con el fin de realizar las gestiones necesarias para recabar antecedentes que permitan a las/os/es encargadas/os/es Nacionales realizar la calificación.

Para ello, él o la abogada regional de Violencia Extrema o quien esté de turno, deberá realizar una primera atención, vía presencial o remota, según corresponda, orientando y ofreciendo representación jurídica a las víctimas en los casos de Femicidios Frustrados o Tentados y a sus familiares en casos de Femicidios Consumados y Suicidios Femicida. Este contacto deberá realizarse dentro de las 24 horas de recepcionada la respectiva Ficha Policial o desde que tomó conocimiento de los hechos. Lo anterior, evaluando siempre el contexto de los hechos, procurando una primera acogida que resguarde el cuidado emocional, la autonomía y voluntad de la víctima.

En aquellas activaciones donde no se logre contacto efectivo, debido a que no se cuenta con número de teléfono o éste se encuentre fuera de servicio, se deberá gestionar por parte de la región o dispositivo, la respectiva visita domiciliaria, con el fin de vincular a dicha mujer al Servicio, siempre asegurando todos los resguardos necesarios para proteger tanto a la mujer como a las/os/es profesionales.

Ahora bien, si es que, del resultado del contacto, la mujer desea ingreso a la oferta de SernamEG, se deberá derivar al Centro de Atención Especializada en Violencia de Género o Centros de las Mujeres con Atención Especializada en Violencia de Género, con el fin de que comience una intervención psicosocial con sentido reparatorio. En aquellos territorios en que no exista oferta SernamEG, se deberá promover la derivación asistida e ingreso a los Centros de Atención a Víctimas (CAVD) respectivo o CAVI.

Si de los antecedentes aportados, se desprende que los hechos son constitutivos de un posible delito de Femicidio Frustrado o Tentado, será calificado como tal por el Nivel Central de SernamEG, lo que se informará por correo electrónico en el mismo correo donde se activó el caso. Informada la calificación a la región, las/os/es abogadas/os/es regionales de violencia extrema deberán activar el CIF regional dentro del mismo día o más tardar al día siguiente hábil y derivar a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a esta activación, al Centro de Atención Especializada o Centro de las Mujeres con atención Especializada para que se logre el contacto prioritario e ingrese a proceso psicosocial con sentido reparatorio y representación jurídica para aquellas regiones que determinen derivar los Femicidios Frustrados y tentados¹⁰.

Es de suma importancia que las/os/es abogadas/os/es regionales de violencia extrema realicen un seguimiento de la derivación hasta el contacto efectivo con la mujer junto con la revisión de la medida cautelar decretada, en caso de que dicha resolución sea revocada por parte de la Corte de Apelaciones. Lo anterior, para la debida diligencia y urgencia tanto en el contacto como en la representación.

La importancia de este seguimiento no puede ser subestimada. No se trata sólo de cumplir con un protocolo, sino de garantizar la seguridad y el bienestar de la diversidad de mujeres en situaciones de extrema vulnerabilidad. El contacto efectivo y la representación continua son pilares fundamentales para asegurar que las mujeres afectadas reciban la protección y el apoyo que merecen en todo momento.

Importante tener en consideración que los casos de Femicidios frustrados y/o tentados que se deriven a los Centros de Atención Especializada o Centros de las Mujeres con Atención Especializada tendrán atención preferente, independiente de la lista de espera con la que se encuentre el dispositivo para recibir atención. Ahora bien, en caso de la mujer no desee ser derivada a la oferta SernamEG y prefiere ser derivada a Centro de Apoyo a víctimas por distintos factores (desea atención presencial, no hay oferta comuna de SernamEG, etc), corresponderá a el/la/le abogado/a/e regional de violencia extrema derivar al Centro de Apoyo a

¹⁰ En la actualidad sólo cuatros regiones derivan los Femicidios Frustrados y tentados a los Centros de Atención Especializada para representación jurídica, ello por densidad de causas o por dispersión territorial.

víctimas correspondiente para el inicio del proceso reparatorio u otra institución pertinente, mientras que la representación judicial continuará bajo la responsabilidad de la región a través de sus abogadas/os/es regionales de violencia extrema.

A su vez, si de los antecedentes aportados, se desprende que los hechos son constitutivos de un posible delito de Femicidio Consumado o Suicidio Femicida, será calificado como tal por el Nivel Central de SernamEG, lo que se informará por correo electrónico donde se activó el caso. Informada la calificación a la región, las/os/es abogadas/os/es regionales de violencia extrema deberán activar el CIF regional, dentro del mismo día o a más tardar al día siguiente hábil y derivar a las víctimas indirectas a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a esta activación al Centro de Apoyo a víctimas que corresponda, manteniéndose la representación judicial en abogadas/os/es regionales de Violencia Extrema de SernamEG.

Aquellos casos que sean descartados como Femicidios, se deberá derivar a la mujer, si así lo desea a los Centros de Atención Inicial o Centros de Atención Especializada en Violencia de género o Centro de las mujeres con atención Especializada en violencia de género, dependiendo del riesgo que arroje la respectiva Ficha Policial o de acuerdo a la evaluación que realicen las/os profesionales de turno de la región.

b) Activaciones por Hallazgo de Cadáver: De conformidad al Convenio/Protocolo de actuación del Circuito Intersectorial de Femicidios Nacional ampliado, del año 2017, se acordó la confección de Ficha Policial para el despeje de antecedentes en aquellos casos relativos a un Hallazgo de Cadáver atribuible a un posible Femicidio, siendo fundamental las primeras informaciones aportadas o gestionadas en conjunto con Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Servicio Médico Legal, Servicio de Atención Especializada de Niñez y Adolescencia y Subsecretaría de Prevención del Delito mediante su Programa de Apoyo a Víctimas.

En estos casos, las/os/es abogadas/os/es o las/os/es profesionales de turno de la región, deberán gestionar y coordinar, mediante la red intersectorial de femicidios regional, la remisión de antecedentes que permitan contribuir al esclarecimiento

de los hechos a fin de determinar si es procedente o no llevar a cabo la calificación por parte del Nivel Central.

c) Activación de Casos, de Violencia de Género Grave contra la diversidad de mujeres, de Connotación Pública¹¹: Las/os/es abogadas/os/es regionales de Violencia Extrema, una vez que toma conocimiento de los hechos de Connotación Pública, remitirá la información que se ha logrado despejar, acompañando la fuente de origen del caso, a la o el Encargada/o Nacional del componente de Representación Jurídica, mediante correo electrónico, debiendo tomar contacto con la o las víctimas, ofrecer representación jurídica y atención psicosocial dentro de la oferta programática de SernamEG o bien del Circuito Intersectorial de Femicidios (CIF) dependiendo precisamente de la capacidad de respuesta que tenga nuestra oferta.

Para realizar la activación indicada, y comprender cuáles son los casos de Connotación Pública, se considerarán, los siguientes criterios, sin que estos tengan el carácter de taxativos:

- I. Tipo de delito cometido (Ejemplo: Homicidios, lesiones graves, mutilaciones, secuestro, tortura, violación, abuso sexual, trata de personas, entre otros).
- II. Evaluación de riesgo de la mujer, apreciando el tipo de delito y su móvil, denuncias y condenas anteriores, medidas cautelares o de protección vigente, y cualquier otro factor de gravedad relevante.
- III. Impacto mediático, que requiera un tratamiento especial dada la relevancia del hecho, la gravedad de la violencia o bien la connotación pública de la mujer o el agresor.
- IV. Cualquier otro hecho de Violencia Grave de Género de connotación Pública, no enmarcado dentro de la definición o que, de acuerdo con sus características propias, se estime de gravedad por otros criterios

¹¹ "Aquellos hechos de violencia de género graves, reproducidos mediante cualquier medio de comunicación, que generen un impacto social inmediato en la población, sin importar el tiempo en que ocurrieron, dentro del territorio nacional.

distintos a los mencionados, se deberá consultar a la o el Encargado Nacional del Componente de Representación Jurídica.

d) Activación para Casos de Trata de Personas en que las víctimas son mujeres: Se refiere a los casos de trata de personas con fines de explotación laboral, sexual u otro contemplada en el artículo 411 quáter o casos del artículo 411 ter ambos del Código Penal.

Los casos de Trata de Personas son considerados una forma de violencia extrema contra las mujeres de incipiente pesquisa, difícil configuración judicial, por la complejidad del tipo penal, con baja sensibilización de los/as/es actor/as/es judiciales, y donde menos se ha desplegado la perspectiva de género. Por tanto, la labor que cumple SernamEG, es aportar a lo largo de todo el Territorio Nacional, para brindar representación jurídica y apoyo a todas las mujeres víctima de Trata de Personas, como se ha hecho en el pasado con otras formas de violencia especialmente graves. Así las cosas, corresponderá a la/el/le abogada/o/e regional de violencia extrema representar este tipo de casos, cuando así lo desee la víctima. En aquellos casos en que la mujer manifieste su voluntad de retorno a su país de origen, se debe cautelar su declaración anticipada, prueba y pericias pertinentes. Procurando siempre la actuación mediante mandato judicial amplio, para la realización de cualquier tipo de gestiones útiles en el proceso. Todo lo anterior, previa consulta y coordinación con la contraparte Nacional de Trata.

e) Activación por casos de Desaparición de la diversidad de mujeres: En estos casos se solicita que los/as profesionales regionales del componente de representación jurídica, puedan gestionar y coordinar mediante la red intersectorial, la remisión de antecedentes que permitan contribuir a esclarecer móvil de la desaparición, indagar posibles denuncias previas por violencia de género, orientar a las familias en la denuncia respectiva por presunta desgracia, todo lo que permita y contribuya a descartar un posible Femicidio o delito de Connotación.

2.2. Articulación de Atenciones Psicosociales con CIF: Como se ha indicado, las/os/les abogadas/os/es regionales del componente de Representación jurídica o los/as profesionales que se encuentren de turno en las activaciones de protocolo

por violencia de género, tienen el rol de realizar primeras acciones, representación judicial y articular atenciones psicosociales en los casos de femicidios y en casos de connotación pública. En los casos de Femicidios sean éstos Consumados, Frustrados o Tentados, Suicidios Femicida, se debe realizar la primera articulación para que el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia (SPE) (Mejor Niñez), realice su apreciación de protección y active medidas que correspondan respecto de niños, niñas y adolescentes (NNA) junto con articular atenciones con los Centros de Atención Especializadas de SernamEG y/o Centros de Apoyo a víctimas evitando la victimización secundaria.

2.3.- Gestionar sistema de turnos: Es necesario gestionar un sistema de turno para la activación de casos en días inhábiles y festivos por parte de las Direcciones regionales, el cual deberá ser informado al Nivel Central de SernamEG semanalmente y dentro del horario que se establezca, de acuerdo con los lineamientos dados por el Nivel Central.

2.4.- Activación de los CIF Regionales: En los casos calificados por las/los encargadas/os nacionales como Femicidios, tanto Frustrados, Tentados, Consumados, Suicidios Femicidas, se deberá activar el Circuito avisando a las demás contrapartes regionales.

2.5.- Participación y liderazgo CIF Regionales: En conjunto con los integrantes de los CIF Regionales, deberán convocar periódicamente a reuniones ordinarias y extraordinarias, según las necesidades de coordinación especial en los casos de femicidios frustrados, tentados, consumados, suicidios femicidas. En dichas instancias se deben revisar los nudos críticos que se hayan visualizado en el abordaje de los casos y compromisos locales de mejoras; y en los femicidios consumados, análisis y seguimiento de la intervención psico –socio-jurídica y de protección.

2.6.- Entregar información oportuna: Las/os/es abogadas/os/es regionales de violencia extrema deberán entregar información oportuna, adecuada y de calidad de estos casos a las/os/es Encargadas/os/es del Nivel Central del componente de Representación Jurídica o a las/os/es profesionales que se encuentren de turno en las activaciones, con el fin de que se pueda calificar o

descartar el caso como Femicidio en cualquiera de sus grados.

Así, es de suma importancia contar con información relacionada a la dinámica de los hechos materia del despeje, datos de la causa, delito formalizado u orden de detención, aportando en este último caso el delito por el cual se despacha, medidas cautelares decretadas. Es relevante, contar con información del resultado de contacto con mujer, aprovechando en dicha instancia de ofrecer ingreso a residencia transitoria junto con el ingreso a la oferta VCM de nuestro Servicio. Asimismo, despejar ingresos anteriores de la mujer a los dispositivos de SernamEG, permite visualizar la ruta crítica que siguió, ante la solicitud de una respuesta por parte de las instituciones para el abordaje de la violencia.

Junto con ello, deben entregar información oportuna a las directoras regionales y a través del mecanismo que determinen éstas, a las Secretarías Regionales Ministeriales del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, debiendo asegurar que, frente a requerimientos de los medios, cuenten con la información necesaria para su vocería.

2.7.- Ingresar en Sistema de Gestión de Programas (SGP) o el que se encuentre vigente: Se deberá ingresar cada activación y todas las causas que se encuentren representando, tanto de las víctimas directas e indirectas en dicho sistema o en el que se encuentre implementado para aquello.

2.8.- Asesorar técnicamente a las/os/es abogadas/os/es territoriales del componente de Representación Jurídica: Durante este proceso de implementación es de suma importancia que las/os/es abogadas/os/es territoriales cuenten con asesoría especializada, brindada por las/os/es abogadas/os/es regionales de violencia extrema. Esta asesoría no sólo abarca el abordaje de casos complejos, sino que también **sugerencias en la tramitación** de procesos, formulación de estrategias investigativas adecuadas al caso en particular, entre otras, siempre y cuando el o la abogada territorial, lo solicite.

Desde una perspectiva administrativa, deberán solicitar y revisar las planillas de los casos registrados por las/os/es abogadas/os/es territoriales junto con la revisión y gestión de la lista de espera y todo aquello que sea necesario para el adecuado funcionamiento del componente de representación jurídica territorial.

Además, se destaca la importancia de realizar al menos dos asesorías semestrales, lo que no obsta a que, según la complejidad y los desafíos específicos que enfrenta cada región, se realicen otras. Este enfoque permite adaptar la asesoría legal a las necesidades cambiantes y garantiza una respuesta efectiva frente a los nudos críticos identificados en la implementación del componente territorial y otros aspectos relacionados.

Desarrollo de la intervención:

- **Realizar orientación e información jurídica:** Una vez ingresada al componente de Representación jurídica, es fundamental levantar un mapa de las necesidades jurídicas relacionadas con la historia de violencia de quien representamos para su debida orientación. Estas necesidades pueden abarcar diversas materias como pensión de alimentos, régimen comunicacional, medidas de protección y los casos de violencia extrema que aborda el componente. Si una de las materias no es competencia del Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía, pero si es de su voluntad recibir la debida representación, se deben realizar acciones de derivación asistida, hacia la institución pertinente para su abordaje adecuado. Esto requiere una coordinación efectiva y continua con diferentes instituciones para facilitar y agilizar las derivaciones.

- **Acompañamiento jurídico:** Ahora bien, no es menos cierto que pudiesen existir procesos vigentes donde la mujer no desea ser representada, debiendo en dichos casos asesorar, orientar y derivar al intersector, en caso de ser necesario. De existir denuncias vigentes, pero donde no es viable la representación por voluntad de la mujer, se procurará brindar acompañamiento, ya sea orientando o gestionando acciones para evitar una victimización secundaria en el proceso penal. Esto puede incluir preparación para audiencias de juicio, por ejemplo.

- **Representación jurídica:** Quien represente judicialmente a la diversidad de mujeres víctimas de violencia de género, deberá formular al tribunal competente de manera oportuna y en forma, todas las solicitudes pertinentes de acuerdo a la estrategia jurídica elaborada para conseguir la debida protección y asegurar el

Acceso a la Justicia, comprendiendo toda la tramitación del respectivo procedimiento, considerando la etapa recursiva si la hubiere.

Así, en dicha representación se deberá solicitar o renovar, en virtud del riesgo, las medidas cautelares que sean necesarias para resguardar la integridad de las mujeres que representamos, dichas medidas pueden ser reforzadas con la solicitud de medidas autónomas emanadas por parte del Ministerio Público.

Todas estas acciones deben estar enmarcadas en un plan de intervención legal co-construido con la persona representada. Este plan no sólo debe responder a las necesidades individuales, sino que también debe ser coherente con los objetivos establecidos por los/as profesionales del Centro de Atención Especializada en Violencia de Género. La colaboración intersectorial juega un papel crucial en este proceso, permitiendo una respuesta integral y efectiva a las necesidades legales y sociales de las personas afectadas por la violencia de género.

Reglas comunes para abogadas/os/es del componente de Representación Jurídica.

A.- En cuanto a la constitución de Mandato Judicial u Otorgamiento de Patrocinio y Poder: La tramitación y/o constitución de patrocinio y poder o bien la constitución de mandato judicial, será responsabilidad de la/el/le abogada/o/e del componente de Representación Jurídica, conforme a las normas legales vigentes, teniendo presente lo señalado en el artículo 108 de Código Procesal Penal. En los casos de que la mujer víctima de violencia de género fallezca, ya sea inmediatamente o con posterioridad a los hechos, y en los casos en que la mujer no pueda ejercer sus derechos ante los tribunales competentes por encontrarse imposibilitada, la representación ante tribunales y/o fiscalías se realizará por medio de alguna de las personas que tengan un vínculo de parentesco con la afectada según lo dispuesto en el artículo 108 del Código Procesal Penal. Se entenderá que una mujer no puede ejercer sus derechos cuando, por motivo de la agresión sufrida o de sus consecuencias, se encuentre internada en un centro asistencial sin posibilidad de comparecer personalmente ante tribunales y/o fiscalías.

El patrocinio y poder o Mandato Judicial deberá ser otorgado en tiempo y forma, considerando que se puede constituir al momento de la audiencia de control de detención o dentro de los 7 días hábiles¹² contados desde que se realiza la respectiva orientación legal. Este plazo no obsta a que se pueda presentar de inmediato la respectiva querrela, si es que se cuentan con todos los antecedentes para su respectiva redacción.

Excepcionalmente en los casos de Femicidios Frustrados y tentados, el plazo se reduce a 5 días hábiles, contados desde que se califica desde el nivel central y siempre y cuando la mujer lo haya aceptado. Tal como en el caso anterior, este plazo no obsta a que se pueda presentar de inmediato la respectiva querrela, si es que se cuentan con todos los antecedentes para su respectiva redacción. Ahora bien, en aquellas regiones donde se derivan los casos de Femicidios Frustrados y/o tentados a los Centros de Atención Especializada y/o Centros de las Mujeres con Atención Especializada, se deberá presentar patrocinio dentro de los 7 días hábiles, contados desde que el caso sea derivado a dicho dispositivo. Tal como se ha señalado, este plazo no obsta a que se pueda presentar de inmediato la respectiva querrela, si es que se cuentan con todos los antecedentes para su respectiva redacción.

En relación con los procedimientos de Violencia Intrafamiliar llevados en sede familia por parte de las/os/es abogadas/os/es territoriales del componente de Representación Jurídica, se deberá presentar el patrocinio junto con la respectiva ampliación de la denuncia, si es que dicho procedimiento inició por denuncia, en un plazo de 7 días contados desde la orientación legal. Es importante reforzar que el objetivo de este procedimiento será siempre, la obtención de medidas cautelares, intencionando la remisión de los antecedentes al Ministerio Público.

En caso de que, la/el/le abogada/o/e territorial del componente, no pueda constituir patrocinio y poder en el plazo indicado, se debe informar por correo electrónico, los motivos de ello a su contraparte regional, siendo en este caso el o la abogada regional de violencia de género grave/extrema.

En caso de que las/os/es abogadas/os/es regionales del componente e

¹² Este plazo se considera respecto a los procesos que cuenten con denuncia.

Representación Jurídica se encuentren en esta hipótesis, deberán informar por correo electrónico, a su contraparte del Nivel Central.

B.- En cuanto a la presentación de Querella: corresponde a las/os/es abogadas/os/es del componente de Representación Jurídica, presentar la Querella ante el Juzgado de Garantía competente dentro del plazo de 15 días corridos, contados desde que se presentó el patrocinio y poder respectivo.

Excepcionalmente en los casos de Femicidio consumado y Suicidios Femicidas, una vez que se apruebe el reglamento relacionado a la Representación Jurídica, de la Ley nro. 21.675, el plazo para deducir querella será de 5 días hábiles contados desde la calificación realizada por parte del Nivel Central. Sin embargo, y en virtud de que el reglamento no se encuentra vigente, el plazo para presentar querella se mantiene en 5 días hábiles, contados desde la calificación, siempre que las víctimas indirectas, lo acepten.

Ahora bien, en cuanto a los casos de Femicidios Frustrados y tentados el plazo para deducir querella será de 5 días hábiles contados desde la presentación del respectivo patrocinio.

Cualquier situación que dificulte o impida la realización de lo antes señalado, deberá ser informado en el caso de los abogados territoriales a su contraparte regional, en este caso, las/os/es abogadas/os/es regionales del componente de Representación Jurídica, indicando los motivos del retraso y a su vez, la fecha en la cual se cumplirá con lo indicado en este punto, salvo que se trate de un caso fortuito o fuerza mayor, lo cual deberá ser evaluado en conjunto con la profesional regional y la encargada nacional.

En el caso de las/os/es abogadas/os/es regionales del componente de representación Jurídica, que se encuentren en la situación antes descrita, deberán informar los motivos del retraso a su encargada/o nacional.

La representación judicial se entenderá conferida para toda la tramitación del procedimiento, tanto en primera como en segunda instancia, incluyendo aquellos casos que, por su naturaleza o tramitación, requieran ser vistas ante el Tribunal Constitucional.

Será responsabilidad de quien asuma el patrocinio y poder, explicar y mantener informada a la mujer durante todo el proceso, tanto del estado procesal de la causa como de las fechas en que se llevarán a cabo las respectivas audiencias y los alegatos si procediere, evitando en todo momento que la víctima desconozca información relevante del proceso como la vigencia de medidas cautelares, citaciones a audiencias, entre otras.

C.- En caso de que la víctima o quien represente sus derechos rechace la representación de SernamEG o bien revoque el patrocinio o mandato:

Será deber de la/el/le abogada/o/e territorial del componente de representación jurídica, informar por correo electrónico, esta situación a su contraparte regional, indicando los motivos del rechazo o revocación, dejando constancia de ello en su expediente, mediante la presentación del escrito o por cualquier medio que haga fe de ello.

Respecto de las/os/es abogadas/os/es regionales del componente, deberán informar, por correo electrónico, esta situación a sus respectivas encargadas/os/es del nivel central.

D.- En cuanto a la forma de notificación: Deberán las/los/les abogadas/os/es territoriales del componente de representación jurídica, habilitar un correo electrónico institucional o correo creado para la recepción de las notificaciones de todas las causas que representen, al que además tendrá acceso la persona que asuma el cargo de Coordinación del Centro, para que en caso de ausencia de este abogado/a/e se pueda recuperar la información de las causas que mantienen en dicho dispositivo. Queda **expresamente prohibida** la utilización de correos personales, como forma de notificación válida para la tramitación de estas causas.

Respecto de las/os/es abogadas/os/es regionales del componente de Representación jurídica, deberán mantener correo electrónico institucional, el cual deben ocupar como forma de notificación válida de las causas que representan, al cual pueda tener acceso la región, en caso de salida de este o esta profesional.

E.- En cuanto a las medidas cautelares: En los casos de violencias graves y/o extremas cuyas víctimas sobrevivientes requieren de protección urgente, es

imperativo que las/os/es abogadas/os/es del componente de Representación Jurídica gestionen las medidas cautelares ante los Tribunales de Justicia, tanto con patrocinio judicial como sin él, pudiendo reforzarlas, con la solicitud de medidas autónomas emanadas por parte del Ministerio Público. Si en el territorio existen medidas que se puedan complementar con las ya antes mencionadas, deberá la/el/e abogada/o/e del componente, solicitarla a quien corresponda. A modo de ejemplo, solicitud de rondas por parte de camionetas de seguridad como medida preventiva, entre otras. Es importante que todas estas medidas estén visibilizadas en el respectivo Plan de Seguridad, asegurando así una protección integral y efectiva para las mujeres sobrevivientes de violencia de género o por su identidad de género.

Además, es crucial que las/os/es abogadas/os/es del componente de Representación Jurídica consideren la solicitud e implementación del sistema de monitoreo telemático, siempre y cuando sea consentido por la persona representada. Este sistema aumenta la eficacia de las medidas destinadas a resguardar la integridad y seguridad de las víctimas sobrevivientes de violencia de género. Similar solicitud debe realizarse en caso de penas accesorias, especialmente cuando la ejecución de la sentencia condenatoria no tiene pena efectiva, lo que no garantiza una protección real.

F.- Solicitud de privilegio de Pobreza: Será responsabilidad de las/os/es abogadas/os/es del componente de Representación Jurídica, la tramitación del Certificado de Privilegio de Pobreza, la cual deberá ser acompañado en la misma presentación de la querrela/demanda o a más tardar antes de que se cierre la investigación.

G.- Respecto al recurso de apelación: En caso de que se haya decretado alguna medida cautelar de baja intensidad o se haya rechazado la solicitud de prisión preventiva, deberán las/os/es abogadas/os/es del componente de Representación Jurídica, deducir recurso de apelación dentro de los plazos legales, haciendo la salvedad que, si se trata de una prisión preventiva, deberá realizarlo oralmente en la audiencia respectiva, tal como señala el artículo 149 del Código Procesal Penal.

H.- En caso de procedimiento abreviado: Si el Ministerio Público ofrece al imputado y su defensa la posibilidad de optar a un procedimiento abreviado, el o la abogada territorial deberá informar a su respectiva abogada/o/e Regional del componente de Representación Jurídica, todos los antecedentes necesarios para prestar la debida asesoría. A modo de ejemplo, se deberá entregar información sobre delito por el que se recalificará, diligencias investigativas que se solicitaron para acreditar el delito, pena ofrecida, expectativas de mujer sobreviviente, y desde ahí, se decidirá en conjunto proceder. Asimismo, debido a la promoción de las autonomías de las mujeres, no es posible aceptar un procedimiento abreviado sin que la mujer sobreviviente tenga pleno conocimiento del estado de su causa, de la orientación que se haya brindado para tales efectos y de conocer su voluntad.

Misma obligación surge en el caso de las/os/es abogadas/os/es Regionales del componente de Representación Jurídica, debiendo informar a su encargada/o/e del nivel central.

En caso de que se haya dictado sentencia en procedimiento abreviado a pesar de la oposición del o la querellante de SernamEG, se deberá siempre presentar recurso de apelación para que sea conocido por los Tribunales Superiores. En este punto, es necesario recordar que para oponerse al procedimiento abreviado es necesario haber presentado querrela y si este procedimiento se da luego del cierre de la investigación, haber presentado una acusación particular, con una calificación distinta de los hechos, una atribución distinta de participación o por considerar circunstancias modificatorias de la responsabilidad diferentes.

I.- Respecto a la absolución o recalificación del delito y Recurso de Nulidad: en caso de que el Tribunal Oral en lo Penal o el Juzgado de Garantía, absuelva al acusado o requerido, total o parcialmente, o recalifique los hechos, las/os/es abogadas/os/es del componente de Representación Jurídica, deberán poner en conocimiento de ello a sus contrapartes, para efectos de analizar los antecedentes y evaluar si procede o no interponer recurso de nulidad.

Es por lo que, se deberá informar del resultado del juicio oral, indicando fecha de la lectura de sentencia y remitir sentencia para su respectivo análisis en conjunto.

A su vez, se debe informar el resultado de su respectivo alegato. Lo mismo, con los requerimientos de constitucionalidad ante el Tribunal Constitucional u otros recursos como queja.

En caso de alegatos ante la Corte Suprema o ante el Tribunal Constitucional, las/os/es abogadas/os/es regionales y territoriales del componente de Representación Jurídica deberán coordinar con su respectivo Encargado/a Nacional del componente. Esto incluye la delegación de poder con el fin de comparecer en dichas instancias en caso de que la presencia local o regional se vea imposibilitada por circunstancias excepcionales.

La solicitud de apoyo y su coordinación deben ser informados por correo electrónico una vez que se tenga conocimiento de la admisibilidad del recurso, debiendo informar el día del alegato y remitir una minuta detallada con todos los antecedentes necesarios para el respectivo alegato.

Aunque sea el/la/le abogado/a/e nacional del componente de Representación Jurídica quien efectúe el alegato del recurso, la responsabilidad de la región continuará con el seguimiento del recurso. Esto implica informar sobre el rol de ingreso y vista de la causa, así como realizar descargos de la admisibilidad en caso de ser necesario. Esto no excluye la posibilidad de recibir asesoría por parte del encargado/a nacional cuando sea necesario.

En resumen, la colaboración entre el nivel regional y nacional es fundamental para asegurar una representación efectiva en instancias superiores. Esta coordinación garantiza un seguimiento diligente de los recursos presentados, asegurando así una defensa robusta de los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género y sus víctimas indirectas.

J.- En cuanto al Registro: Es importante recordar que es parte de las funciones de las/os/es abogadas/os/es territoriales del Componente de Representación Jurídica, llevar el registro de los casos y su actualización, en los formatos que se establezcan para ello, siendo enviados dentro de los plazos que se determinen por parte del Nivel Central.

Misma obligación tienen las/os/es abogadas/os/es regionales del componente de Representación Jurídica, quienes deberán ingresar todas las causas que

representen al Sistema de Gestión de Programa (SGP) y/o en el sistema que lo sustituya.

LINEAMIENTOS RESPECTO DE LAS ACCIONES JURÍDICAS EN LOS PROCESOS DE INTERVENCIÓN

A.- Salidas de mujeres con procesos judiciales en curso: en el caso de mujeres que se encuentren ingresadas al Componente de Representación Jurídica y con las cuales ya no se tiene contacto, pero mantienen causas patrocinadas por las/os/es abogadas/os/es del Programa, se debe realizar su salida por deserción, previo procedimiento de búsqueda, realizar todas las gestiones necesarias para su ubicación y re-vinculación con su proceso. Sin embargo, es importante señalar que no se debe renunciar al patrocinio de la causa por parte de la abogada/o/e, entendiendo que, si bien no se mantiene contacto con quien representamos y, por tanto, las acciones jurídicas son limitadas en ese aspecto, dicha persona no puede quedar sin representación judicial.

En cuanto al procedimiento de búsqueda, éste se debe elaborar de acuerdo con la realidad territorial de cada dispositivo, sugiriendo realizar tres contactos telefónicos en días distintos. Si no se logra establecer comunicación de esta manera, se debe informar a su coordinadora/or, con el fin de verificar tal situación. En casos donde sea necesario y pertinente, se debe considerar realizar una visita domiciliaria, siempre asegurando todos los resguardos necesarios para proteger tanto a la mujer que ingresó al programa como a sus profesionales. Es esencial garantizar que, a pesar de la falta de contacto directo, la persona no quede sin representación legal en sus causas pendientes. Esto asegura que continúe recibiendo el apoyo necesario para resolver sus problemas jurídicos y salvaguardar sus derechos, incluso cuando no esté presente físicamente en el programa.

B.- Patrocinios en caso de rotación de abogada/o/e del Componente de Representación jurídica territorial: Es fundamental asegurar que ante la renuncia o vacancia del cargo de abogada/o/e territorial del componente de Representación Jurídica, se realice un traspaso adecuado del estado de tramitación de cada una de las causas que estaban siendo patrocinadas, así como

del calendario de audiencias y diligencias pendientes. Lo anterior para garantizar la continuidad de las representaciones de las mujeres beneficiarias del Programa.

Para lograr esto, es importante que él o la coordinadora del dispositivo tenga acceso al correo electrónico donde se reciben las notificaciones de las resoluciones de todas las causas vigentes. De esta manera, puede mantenerse actualizada sobre el agendamiento de audiencias y gestionar durante el periodo de transición hasta que se ocupe el cargo de abogada/o/e, la coordinación con otras/os/es profesionales y dispositivos para asegurar que las mujeres atendidas por el programa continúen recibiendo el apoyo legal necesario sin interrupciones. A su vez, es crucial informar a la encargada o encargado regional con urgencia, sobre la vacancia del cargo y detallar las gestiones realizadas para asegurar la debida representación de las mujeres que se encuentran en el Programa y las que digan relación a la celeridad del proceso de contratación.

Ahora bien, si estas/os/es abogadas/os/es se encontraban representando causas por Femicidios ya sea Frustrados o Tentados, él o la coordinadora del dispositivo deberá informar a la respectiva abogada/o/es regional de violencia extrema, con el fin que asuma la representación de estas causas, hasta que se logre cubrir el cargo.

En caso de que la vacancia diga relación con las/os/es abogadas/os/es regionales de Violencia Extrema, la región deberá informar de ello, al Nivel Central, junto con el listado actual de representaciones, calendario de audiencia y estrategia para cubrirlas, siempre teniendo en consideración que una mujer no se puede quedar sin asistencia letrada.

C.- Patrocinios de causas que se encuentren radicadas en una jurisdicción distinta a la jurisdicción de cobertura del dispositivo al que ingresó la mujer: En las intervenciones que lleven las mujeres ingresadas en el Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía y siempre que haya un proceso judicial vigente radicado en una jurisdicción distinta al lugar donde se encuentra el dispositivo, se deberá adoptar el siguiente procedimiento (se debe considerar que el componente de Representación jurídica comprende tres servicios):

- Teniendo en cuenta que la mujer ingresará a un Centro de Atención Especializada o Centro de las Mujeres con atención Especializada del lugar donde resida o que irradie, será dicho dispositivo quien realice la intervención psicosocial con sentido reparatorio.
- Respecto a lo legal, es él o la abogada territorial de violencia extrema de dicho dispositivo, quien deberá realizar la respectiva orientación legal, junto con el levantamiento de necesidades jurídicas para su respectiva derivación y articular la red local para su intervención.
- Ahora bien, si el proceso se encuentra radicado en otra región o provincia, se deberá derivar dicho proceso al Centro de atención Especializada o Centro de las Mujeres con Atención Especializada de donde se encuentre radicada la causa para que asuma la representación.

Para ello, se deberá coordinar con él o la abogada de dicho dispositivo, el traspaso de todos los antecedentes necesarios relacionados con el caso, copiando para ello, a sus respectivas encargadas regionales. A su vez se deberá gestionar una cita, ya sea virtual o telefónica con la mujer a quien se representa, con el fin de orientarla sobre el proceso, entender sus expectativas, evaluar la teoría del caso y definir las estrategias que se implementarán en el caso.

Ahora bien, es importante subrayar que **esta intervención no debe ser aislada, por lo que es necesario coordinar reuniones entre el equipo de intervención psicosocial que se encuentre atendiendo a la mujer y el abogado o la abogada del centro que la representa**, para abordarlo de manera multidisciplinaria. Además, el abogado o abogada deberá informar y coordinar con el dispositivo correspondiente, la programación de citas, cuyo objetivo diga relación con la entrega de información del resultado de cada audiencia, solicitud de diligencias investigativas y sus resultados, coordinación de declaración, ya sea en Fiscalía o ante quien designe el ente persecutor, orientar sobre el estado procesal de la causa y cualquier información de relevancia.

Tratamiento distinto tendrán, los casos de Femicidios Frustrados y Tentados, cuya representación deberá ser asumida por los/as/es abogados/as/es regionales de

violencia extrema de la región donde ocurra el delito.

D.- Casos en que mujer denunciante/demandante en sede Familia, se encuentre denunciada/demandada reconvenionalmente: Si bien existen situaciones, donde quien ejerce violencia de género utiliza acciones legales como demandas relacionadas en materias de familia o denuncias por violencia de género, con el objetivo único de ejercer control y violentar de manera psicológica a la diversidad de mujeres, se podrá, excepcionalmente, y sólo cuando ya cuenten con representación por parte de el/la/le abogado/a/e de un Centro, ampliar dicha representación en los casos en que se presenten denuncias o demandas reconvenionales por violencia de género, ello para evitar la victimización secundaria que conlleva derivar dicho proceso a alguna institución como Corporación de Asistencia Judicial o Clínica Jurídica, teniendo ya un proceso de intervención en un Centro de Atención Especializada o Centro de las Mujeres con Atención Especializada, debiendo siempre contestar la demanda reconvenional en la misma audiencia e intencionando que eso ocurra, salvo que el Tribunal re programe la instancia y cite a una nueva audiencia para la contestación. Es decir, debemos siempre priorizar y solicitar al Tribunal que en la misma audiencia se conteste la demanda reconvenional, evitando así la dilación innecesaria del proceso.

Si la parte contraria cuestiona la legitimidad de esta representación y esta alegación es aceptada por el tribunal, se deberá solicitar la suspensión de la audiencia para efectos de derivar dicha acción reconvenional, a la institución que corresponda, con el objetivo de que asuma la debida representación jurídica, sólo respecto de su calidad de demandada reconvenional ya que como demandante principal seguiremos manteniendo la representación.

E.- En relación con la atención de las mujeres que se encuentran ingresadas en residencias transitorias: Tal como se ha señalado y de acuerdo con el flujo, una de las vías de ingreso al componente de representación jurídica de las/os/es abogadas/os/es territoriales es a través de la derivación por parte de las Residencias transitorias. Es así, como en la fase del pre ingreso (dentro de los siete días que ingresa a la residencia transitoria) se debe realizar una primera atención con el fin de orientar, derivar y/o representar sólo en las

materias que son de competencia del programa. En dicha sesión o sesiones, se debe realizar un plan de intervención individual legal donde se deben levantar objetivos de intervención, detallando las acciones realizadas para el cumplimiento de cada uno de ellos.

Egreso del componente de Representación Jurídica

El egreso del componente de Representación Jurídica se puede dar a través de un Egreso Favorable o No Favorable o a través de egresos administrativos, todos los cuales se definen a continuación:

- ✓ **Egreso Favorable Intermedio:** En aquellos casos que cuenten con representación, se deben cumplir dos objetivos del plan de intervención individual, relacionado con la entrega de orientación e información de manera comprensible y clara sobre sus derechos, los procesos judiciales y opciones legales y, la gestión de medidas cautelares o de protección a las víctimas, ya sea solicitando como primera gestión, renovando las ya existentes o complementando con otras medidas, en virtud del riesgo.
- ✓ **Egresos no favorable:** Consiste en el cumplimiento mínimo de los objetivos del plan de intervención individual, por ejemplo, un desistimiento.
- ✓ **Egresos administrativos:** Son aquellas que no están asociadas al cumplimiento del plan de intervención y que no dicen relación con la gestión del abogado/a sino por causas que escapan de su agencia, por ejemplo, un sobreseimiento definitivo por muerte de la persona imputada no acepta ingreso al Componente de Representación Jurídica de las/os/es abogadas/os/es regionales, luego de realizado el despeje de caso.

Criterios de Logro para la Evaluación del cumplimiento del Plan de Intervención Individual aplicado al término del proceso de intervención en el componente de representación jurídica del Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía

Criterios a considerar para evaluar cumplimiento de los objetivos del Plan de Intervención Individual		Ponderación
Sin cumplimiento	No se observa cumplimiento de ninguno de los objetivos trazados en el PII que permitan establecer que existe una mejora en la situación de la víctima, debido a la baja adherencia ya sea en el Programa o en su proceso judicial.	No se detecta cumplimiento respecto de los objetivos trazados
Cumplimiento Mínimo	Se cumplen los objetivos mínimos trazados en el PII, que permiten establecer que existió una mejora en la situación de la víctima, considerando el logro de los criterios mínimos indispensables para efectuar el egreso de la víctima. A modo de ejemplo, si se levantarán cuatro objetivos y sólo se cumpliera uno	Menos del 35% de cumplimiento respecto del total de objetivos trazados.
Cumplimiento Moderado	El nivel de cumplimiento de los objetivos del PII es parcial. Si bien no se alcanzan todos los objetivos formulados, se observa una mejora en la situación de la víctima o sobreviviente. A modo de ejemplo, si se levantarán cuatro objetivos del PII y se cumplieran dos o tres.	Mayor a 50% de cumplimiento respecto del total de objetivos trazados.
Cumplimiento Satisfactorio	Se han alcanzado la totalidad de los objetivos planteados o la mayoría de éstos. Como resultado de ello, la mejora en la situación de la víctima o de la sobreviviente es sustancial con relación al momento de su ingreso. A modo de ejemplo, si se levantarán cuatro objetivos del PII y se cumplieran los cuatro.	Mayor a 80% de cumplimiento respecto del total de objetivos trazados.

ANEXO: LÍNEA DE TIEMPO O HISTORIA DE VIDA

REGISTRO GENERAL

A continuación, registre la información básica de la participante y Centro correspondiente.

Nombre completo de la persona:			
Nombre social (si aplica):			
RUT, DNI/Pasaporte:			
Nombre del Centro de las Mujeres:			
Región:			
Comuna:			
Fecha de ingreso:	DD	MM	AAAA

LÍNEA DE TIEMPO

Objetivos:

1. Identificar los momentos vitales más relevantes y significativos para la persona.
2. Reconocer las historias de violencia que ha atravesado la persona a lo largo de su vida.
3. Identificar recursos, fortalezas y capacidad de agencia de la persona en función de su historia vital.

Metodología:

La metodología consiste en la construcción de una espiral del tiempo. Se dispondrá de materiales y de una hoja de registro para que la persona pueda ir rememorando y consignando los hitos más relevantes de su vida.

Luego se reflexionará sobre la significación de estos hechos, las historias de violencias pasadas, las fortalezas y aprendizajes de la persona, entre otras.

Indicación:

A continuación, adjunte la espiral o línea de tiempo elaborada por la persona o algún medio de verificación que detalle la información levantada.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

Firma profesional/es responsable/s

ANEXO: EXPECTATIVAS Y PROPÓSITOS

REGISTRO GENERAL

A continuación, registre la información básica de la participante y Centro correspondiente.

Nombre completo de la persona:			
Nombre social (si aplica):			
RUT, DNI/Pasaporte:			
Nombre del Centro de las Mujeres:			
Región:			
Comuna:			
Fecha de ingreso:	DD	MM	AAAA

EXPECTATIVAS Y PROPÓSITOS

<p>Objetivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender los propósitos y expectativas de la persona respecto al proceso de acompañamiento. 2. Identificar los recursos y capacidad de agencia de la persona para llevar a cabo estos propósitos.
<p>Metodología:</p> <p>La metodología consiste en graficar en un “árbol de propósitos” o en otro tipo de representación, los objetivos o metas que se propone la persona para su proceso de acompañamiento en torno al abordaje de la violencia de género. En las raíces del árbol se deben escribir los recursos y herramientas de la persona, en el tronco se pueden incluir algunas estrategias y, finalmente, en la copa indicar los propósitos a alcanzar. Es muy importante consultar sobre las expectativas y ajustar estas de acuerdo al alcance del programa.</p>
<p>Indicación:</p> <p>Grafique mediante un dibujo de un árbol, los propósitos y expectativas de la persona respecto al proceso de acompañamiento.</p>

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

Firma profesional/es responsable/s

Componente 1: Respuesta inicial integral

FICHA DE SEGUIMIENTO COMPONENTE 1

A. DATOS PERSONALES

Nº documento de identificación (RUT, DNI, Pasaporte)	
Nombre Completo de la persona	
Nombre social (solo si aplica)	
Identidad de género	
Fecha de consulta	
Fecha de egreso	
Estado de egreso	

B. SEGUIMIENTO

Seguimiento a los 15 días	No corresponde seguimiento	
	No contactada	
	Contactada exitosamente	
	Sin contacto por fallecimiento	
Motivos por los que no fue contactada (solo si marcó "No contactada" en la pregunta anterior)	Rechazo de contacto	
	Intento de contacto sin resultados	
	Otra	
Resultado seguimiento a los 15 días	Fue contactada efectivamente para ingresar a la institución derivada	
	NO fue contactada por la institución derivada	
	No aplica	



Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

Fecha seguimiento 1 (debe realizarse a los 15 días de la fecha de cierre).	DD/MM/AAAA	
Seguimiento a los 30 días (solo si marcó opción "Intento de contacto sin resultados" o " NO fue contactada por la institución derivada" de lo contrario, cerrar seguimiento)	No contactada	
	Contactada exitosamente	
	Sin contacto por fallecimiento	
Motivos por los que no fue contactada (solo si marcó "No contactada" en la pregunta anterior)	Rechazo de contacto	
	Intento de contacto sin resultados	
	Otra	
Resultado seguimiento a los 30 días	Fue contactada efectivamente para ingresar a la institución derivada	
	NO fue contactada por la institución derivada	
Fecha seguimiento 2	DD/MM/AAAA	
¿Es necesario realizar más acciones?	Si	No
Si marcó si en la pregunta anterior responder ¿Cuáles acciones?	Contacto con la red externa	
	Contacto red VCM	
	Contacto red SernamEG	

Componente 2: Respuesta intermedia integral

FICHA DE SEGUIMIENTO COMPONENTE 2

A. DATOS PERSONALES

Nº documento de identificación (RUT, DNI, Pasaporte)	
Nombre Completo de la persona	
Nombre social (solo si aplica)	
Identidad de género	
Fecha de egreso	
Tipo de egreso	
Tipo de egreso administrativo (solo si aplica)	
Nivel de riesgo al egreso	

B. SEGUIMIENTO¹

1. Gestiones del Seguimiento 1	Intento de contacto sin resultados	
	Rechazo del seguimiento	
	Contactada y no evaluada	
	Evaluada	
	Sin contacto por fallecimiento	
Percepción del riesgo al seguimiento 1 (solo si en la anterior seleccionó "Evaluada")	Inicial	
	Medio	
	Grave	
	Vital	

¹ Considerar que las fechas de seguimiento se establecen según el tipo de egreso. Es decir, para los **egresos favorables** el seguimiento será luego de 30 días del egreso del componente 2, para los **egresos no favorables** a los 15 y 30 días, en **los egresos por deserción e interrupción** a los 15 días del egreso administrativo y en los **egresos por traslado**, el seguimiento debe ser a los 7 días.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

Acciones de acuerdo a la percepción del riesgo al seguimiento 1 (solo si en la anterior seleccionó "Evaluada")	No requiere más acciones	
	Se recomienda reingreso	
	Derivación a CAE VG	
	Derivación a RT	
	Derivación a red externa	
Fecha seguimiento 1	DD/MM/AAAA	
¿Es necesario realizar más acciones?	Si	
	No	
2. Gestiones del Seguimiento 2 (solo si marca Si en la anterior)	Intento de contacto sin resultados	
	Rechazo del seguimiento	
	Contactada y no evaluada	
	Evaluada	
	Sin contacto por fallecimiento	
Percepción del riesgo al seguimiento 2 (solo si en la anterior seleccionó "Evaluada")	Inicial	
	Medio	
	Grave	
	Vital	
Acciones de acuerdo a la percepción del riesgo al seguimiento 2	No requiere más acciones	
	Se recomienda reingreso	
	Derivación a CAE VG	
	Derivación a RT	
Fecha seguimiento 2 (debe ser posterior a la fecha de seguimiento 1)	DD/MM/AAAA	



Unidad Programática Violencias de Género
Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

Guía para el cuidado de equipos

**UNIDAD PROGRAMÁTICA VIOLENCIAS DE GÉNERO
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO**

Enero 2025

ANTECEDENTES

Todos los trabajos pueden presentar algún tipo de riesgo potencial, ya sean efectos sobre la salud física, y efectos sobre la salud psicológica de las personas trabajadoras. El no enfrentar estos riesgos trae consigo efectos sobre la organización, como el aumento de la rotación, y de costos. Y efectos sobre los resultados propios del trabajo, como el ausentismo, presencialidad sin productividad, abuso y violencia laboral.

Dentro de los riesgos laborales existentes, están los riesgos psicosociales, los cuales son situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y la ejecución de la tarea. Los riesgos psicosociales tienen la capacidad de afectar positiva o negativamente, el bienestar y la salud (física, psíquica o social).

Como factores de riesgos psicosociales validados en Chile, se encuentran la Violencia y el acoso; donde existen elementos como el hostigamiento emocional, y la existencia del acoso físico o sexual. Otro factor de riesgo psicosocial son las Relaciones al Interior del Trabajo; en donde es importante sostener claridad de los roles organizacionales; la calidad del liderazgo; la relación con las/os superiores jerárquicos y el apoyo que se recibe de parte de ellas/os; y la calidad de la relación con las compañeras/os de trabajo, y el apoyo social de estas/os¹.

Quienes trabajan con violencia están mayormente expuestas/os a vivenciar desgaste profesional, y riesgos psicosociales en el trabajo. Esto está asociado directamente por el hecho de escuchar relatos violentos, ver violencia, y, por supuesto, vivenciar episodios de violencia.

Este tipo de desgaste profesional puede convertirse fácilmente en un agotamiento laboral, e incluso una enfermedad laboral, presentando fenómenos como el burnout, y otros tipos de trastornos psicológicos.

El burnout se caracteriza por ser un estado de fatiga, el cual no disminuye a pesar de descansar. Esto se puede transformar en dolores de cabeza, síntomas digestivos, irritabilidad, alteraciones de sueño, y de apetito, entre otras. Además se pueden apreciar síntomas como la desmotivación, la irritabilidad, el decaimiento, la creencia de una sensación de vacío, visión negativa de la vida, y disminución del autoconcepto.

Es habitual, y probable, en equipos que trabajan con violencia que sus miembros experimenten otros fenómenos que pueden potenciar el burnout, u otras molestias de salud mental²;

- *Contaminación temática*; esta se produce al trabajar con temáticas de alto impacto emocional. Este impacto es silencioso, y como el concepto lo señala, las personas y los equipos se van "contaminando" con la violencia, sosteniendo un campo comprensivo desde la violencia en cualquiera de sus formas. Esta "contaminación

¹ Manual de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Departamento de Psicología de la Seguridad y la Salud en el Trabajo. https://www.mutual.cl/portal/wcm/connect/49d1220e-c3a3-4318-9794-4f06ebfe9f1b/Manual+de+Vigilancia+de+Riesgos+Psicosociales.pdf?MOD=AJPERES&CVID=mlJo0L_u

² Arón, A.M. y Llanos, M.T. (2004). Cuidar a los que cuidan: Desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia. *Sistemas Familiares*, año 20-nº1-2, p 5-15.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

temática” se puede apreciar en la traumatización vicaria, y en la traumatización de los equipos.

- *Traumatización Vicaria*; esta se refiere al efecto de reproducir en sí misma/o, los síntomas y sufrimientos de las víctimas. Al trabajar con violencia, escuchando y vivenciando las consecuencias de esta, es imposible que los equipos de trabajo, no se conecten con sus propias historias de vida, tanto en el rol de víctimas, como en el rol de victimario. Es así como se pueden producir, por ejemplo, efectos como la hiper reactividad frente a situaciones que pudieran ser potencialmente conflictivas, en personas que más bien las caracteriza un estilo de personalidad serena y calmada. Reaccionando airadamente, o sobre reaccionando a sus propias/os compañeras/os de trabajo, o frente a figuras de autoridad.
- *Traumatización en los Equipos*; este se refiere al efecto de reproducir en el grupo de trabajo las dinámicas del circuito de la violencia. Es decir percibir a algunos miembros del grupo como abusadores/as, y a otras/os como víctimas. De esta forma los equipos se disocian, se arman coaliciones, y triangulaciones. Es habitual que los equipos que trabajan con violencia experimenten sensaciones de miedo, sensación de abuso, que vivan episodios de conflicto de lealtades, o expulsión (ley del hielo) de algún miembro del equipo.
- Estos equipos pueden experimentar una alta rotación entre sus miembros, y pueden llegar a ocasionar alto sufrimiento entre sus integrantes³

Otro concepto estudiado es la vivencia en el lugar de trabajo (VTL), el cual se define como incidentes durante los cuales los empleados son maltratados, amenazados, acosados o agredidos en circunstancias relacionadas con su trabajo⁴.

Experimentar un acontecimiento traumático en el trabajo puede tener serias consecuencias para la salud mental, incluido el desarrollo del trastorno de estrés postraumático (TEPT)⁵.

Gran parte de las investigaciones sobre el TEPT con el lugar del trabajo se centra en los grupos ocupacionales que se encuentran en entornos de alto estrés, como son los proveedores de servicios públicos de emergencia, quienes presentan una prevalencia estimada superior al 10%, sobre la población general⁶. Por ello fenómenos como la Traumatización vicaria, o la Traumatización en los equipos, es más frecuente de lo pensado.

Se han estudiado las asociaciones entre las amenazas relacionadas con el trabajo y el TEPT, la violencia en los espacios laborales y el estrés post trauma. Se ha determinado que al contrario de lo que se puede creer, ni el estilo de afrontamiento, ni las creencias personales de ser capaz de manejar la situación (autoeficacia) modifican la relación entre la exposición a las amenazas, y a la violencia, y en consecuencia el desarrollo de TEPT⁷. Al preguntarse, sobre qué elementos se pueden desarrollar para la prevención del trastorno estrés post trauma debido a la violencia y las amenazas en el trabajo, se determina que lo fundamental es reducir el riesgo de violencia en el trabajo, y, además,

³ Arón, A.M. y Llanos, M.T. (2004). Cuidar a los que cuidan: Desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia. *Sistemas Familiares*, año 20-nº1-2, p 5-15

⁴ Wizner, K., Cunningham, K., Gaspar, F. W., Dewa, C. S., & Grunert, B. (2022). Occupational posttraumatic stress disorder and workplace violence in workers' compensation claims. *Journal of Traumatic Stress*, 35, 1368– 1380.

⁵ De aquí en adelante se utilizará TEPT para referirse a Trastorno de estrés postraumático.

⁶ Idem

⁷ Andersen LP, Hogh A, Elklit A, Andersen JH, Biering K. (2018). Work-related threats and violence and post-traumatic symptoms in four high-risk occupations: short- and long-term symptoms. *Int Arch Occup Environ Health*. 2019 Feb;92 (2):195-208.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

los supervisores deben estar capacitados para detectar síntomas de estrés post trauma, después de la exposición a eventos traumáticos, para poder realizar acciones de cuidado⁸.

Otras investigaciones han determinado que los empleos en sectores laborales donde se trabaja al servicio de las personas; existen elementos claros de desgaste, como son: el exceso de demandas, las altas demandas emocionales, el bajo nivel de influencia sobre la propia situación laboral, la baja previsibilidad, las bajas recompensas en el trabajo, la poca claridad de roles, los conflictos de roles, la percepción de poca justicia organizacional. Todos estos elementos construirían una asociación significativa de altos niveles de amenazas relacionadas con el trabajo. Así mismo, otros aspectos que contribuyen a un espacio laboral amenazante, y violento son; la baja calidad del supervisor, y el poco apoyo de estos/as⁹.

Todos estos antecedentes, sin duda indican que la prevención de la violencia relacionada con el trabajo es un desafío importante para las organizaciones y servicios que trabajan con personas en riesgo.

Es en este marco que el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, entendiendo las problemáticas asociadas a la victimización que pueden sufrir las y los funcionarias/os del Servicio, y de sus equipos ejecutores, releva la importancia de desarrollar metodologías para prevenir la violencia existente, y reducir aquellas que amenazan los espacios de trabajo.

Un avance importante en factores protectores es la posibilidad de hacer uso de 10 días hábiles disponibles al año, 5 por semestre¹⁰, a ser utilizados para la realización de actividades diferentes a las habituales, en donde los equipos de trabajo reflexionen sobre su quehacer, desarrollen, y potencien acciones de cuidado, que les permitan enfrentar su trabajo con mayores herramientas, y metodologías apropiadas a su labor.

Para esto es importante que los y las integrantes de los equipos construyan además estrategias de autocuidado personal, con elementos tan fundamentales como una adecuada alimentación e higiene del sueño. Cobra gran importancia además convertir a los equipos de trabajo en un elemento importante para el cuidado de los miembros de estos, creando relaciones que permitan descomprimir emocionalmente, apoyarse en la toma de decisiones complejas, y generen espacios de contención adecuados para contrarrestar las vivencias de violencia con la cual se trabaja.

⁸ Andersen LP, Hogh A, Elklit A, Andersen JH, Biering K. (2018). Work-related threats and violence and post-traumatic symptoms in four high-risk occupations: short- and long-term symptoms. *Int Arch Occup Environ Health*. 2019 Feb;92 (2):195-208.

⁹ Andersen LP, Hogh A, Biering K, Gadegaard CA. (2018). Work-related threats and violence in human service sectors: The importance of the psycho-social work environment examined in a multilevel prospective study. *Work*. 2018;59 (1)

¹⁰ Los días asignados podrán distribuirse de manera mensual, pero no podrán ser utilizados de forma consecutiva, ya que esto afectaría la continuidad de los procesos de intervención.

PROPUESTA DE GUÍA DE TRABAJO

El Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, pone a disposición una actualización de la guía de trabajo del año 2024, la cual sirva como punto de partida en el desarrollo de actividades que permitan favorecer las relaciones de cuidado dentro de los equipos, y generar compromisos individuales y colectivos que apunten al buen trato y el cuidado personal.

Esta Guía para el cuidado de equipos 2025 consta de una propuesta de 10 actividades, en las cuales no se requiere infraestructura distinta a la cual se dispone y se organizan en dos fases: (1) *Diagnóstico* y (2) *Desarrollo y monitoreo de un plan de cuidado de equipo*.

Algunas consideraciones generales para el desarrollo de este proceso son:

- Se sugiere respetar la secuencialidad del plan, implementando las actividades en el orden establecido. De todas formas, en caso de alguna contingencia o emergencia como la ocurrencia de algún femicidio, femicidio frustrado o hecho de connotación pública es posible ajustar el orden de las actividades (Ver Actividad N°6).
- Comenzar cada actividad con una dinámica rompehielos.¹¹
- Cada actividad debe reportarse en un acta¹², donde se indiquen los acuerdos y principales reflexiones. Dichas actas deben quedar en un drive al cual cada encargado/a regional tenga acceso.
- Al terminar cada jornada de cuidado de equipos se sugiere realizar un espacio de cierre donde cada integrante del equipo indique cuáles son sus principales reflexiones y aprendizajes de la actividad.
- En el caso de aquellos encargados y encargadas territoriales del Programa de Prevención que no cuenten con una dupla, se sugiere que estas actividades se puedan coordinar en conjunto con otros equipos territoriales a nivel regional.
- Se recomienda que las actividades se moderen en duplas de manera que ante cualquier inconveniente o necesidad de contención por parte de alguna persona del equipo sea posible distribuir las funciones y continuar con el desarrollo de la actividad.
- Para el adecuado uso de los días de cuidado de equipo, se sugiere que se establezca un sistema de turno para la atención de personas que concurren de manera espontánea al programa.

Tabla Resumen: "Plan de trabajo para el cuidados de equipos"

Fases	Descripción	Actividades	Tareas
Diagnóstico	En esta fase se debe desarrollar un proceso reflexivo y de levantamiento de información, que permita	Actividad N°1 "Manifestaciones y posibles fuentes del Desgaste laboral"	Tarea 1.a "Reflexionando sobre las consecuencias del desgaste en cada"

¹¹ En el Manual de actividades de cuidado para equipos de salud mental https://www.ssmso.cl/FilesComunicaciones/Manual_Actividades_Salud_Mental_Funcionaria_APS_Vo_l2.pdf encuentra ejemplos de dinámicas rompehielos.

¹² El equipo puede distribuir el registro de actas como estime conveniente. La coordinación es responsable de subir las actas al drive.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

	<p>identificar los factores que inciden en el cuidado de los equipos de trabajo de cada dispositivo.</p>		integrante del equipo"
			Tarea 1.b "El equipo de trabajo como un cuerpo"
			Tarea 1. c : "Estrategias para prevenir las posibles fuentes de desgaste"
		Actividad N°2 "Cómo nos cuidamos y desarrollamos estrategias para prevenir el desgaste"	Tarea 2. a: Planificando acciones para enfrentar y prevenir el desgaste
			Tarea 2. b : Identificar los Tipos de Cuidado y cómo nos cuidamos.
		Actividad N° 3 "Priorización y definición de acciones"	Tarea 3.a Elaborando el cronograma de cuidados
			Tarea 3.b Construyamos un diario
Plan de cuidado de equipos	<p>Se propone que las actividades desarrolladas en el plan de cuidado de equipos se focalicen en 3 dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) Estrategias socioafectivas (2) Estrategias Organizacionales (3) Estrategias formativas 	Actividad N°4: "Indaguemos en nuestros motivos"	
		Actividad N°5: "Te escucho, Te Regalo"	
		Actividad N°6: " Espacio de descompresión y vaciamiento para crisis por duelo o hechos de violencia extrema	Tarea 6.a "Acciones de memoria"
		Actividad N°7: "Semáforo del trabajo en equipo"	
		Actividad N°8: "Cruzando líneas de tiempo"	

		Actividad N°9: "Jornada de formación y aprendizaje colectivo"
		Actividad N°10: "Reflexionando sobre nuestra red"

Fase 1: Diagnóstico de los factores que inciden en el cuidado de los equipos

En esta fase se debe desarrollar un proceso reflexivo de levantamiento de información, que permita identificar los factores que inciden en el desgaste o malestar psicológico de los equipos de trabajo, así como posibles estrategias de afrontamiento.

Para esto se propone desarrollar las siguientes actividades:

Actividad N°1 "Manifestaciones y posibles fuentes del Desgaste laboral"

Actividad N°2 "Cómo nos cuidamos y desarrollamos estrategias para prevenir el desgaste"

Actividad N° 3 "Priorización y definición de acciones"

Actividad N°1 "Manifestaciones y posibles fuentes del Desgaste laboral"

El trabajar con personas, y por sobre todo, el trabajar para el bienestar de otras, y otros, es de por sí una labor que genera desgaste. Esto dado que es inevitable involucrarse emocionalmente, y en algunas ocasiones incluso sentirse reflejada/o con las historias y vivencias que se escuchan a diario. Por lo tanto, esta actividad estará orientada a reflexionar en torno a las manifestaciones y posibles fuentes del desgaste o malestar psicológico en cada equipo de trabajo.

Al comprender el desgaste laboral como un fenómeno complejo y sistémico, es posible identificar consecuencias o manifestaciones en distintos ámbitos y niveles.

En el caso de las **personas** el desgaste laboral¹³ se puede presentar en diferentes niveles:

- Nivel físico:* dolencias corporales, alteración del ritmo respiratorio, tensión muscular, alteraciones del sueño, mayor vulnerabilidad a todo tipo de enfermedades, inhibición del sistema inmunológico, dolores de cabeza, dificultades en el aparato digestivo, entre otras.
- Nivel cognitivo:* indecisión o dificultad para tomar decisiones, bajos niveles de concentración, desorientación, sensación de falta de control o rigidización cognitiva.
- Nivel emocional y psicológico:* sensación de preocupación constante, angustia, explosiones emocionales, hipersensibilidad, irritabilidad, facilidad para frustrarse, extenuación emocional, vivencia de incompetencia, deterioro de la autoestima o autoconcepto, visión negativa de la vida y de los demás, autoinculpa por la falta de logro o culpabilización de otros/as (mediante mecanismos como la externalización o la proyección), ambivalencia (oscilando entre los polos de impotencia y de omnipotencia), depresión, estrés postraumático, etc.
- Nivel conductual:* hablar muy rápido o en una voz entrecortada, existiendo tartamudeo, imprecisión en el habla, temblores, risas nerviosas, bostezos, conductas impulsivas, consumo de drogas legales (tabaco y alcohol) e ilegales,

¹³ Daher, M., Rosati, A., Solimano, C., Sierpe, M., Morales, C., González, P., Palma, G., Del Río, A. & Manríquez, E. (2020). Conversatorio Cuidarnos en tiempos de crisis: Aportes para el bienestar de equipos que trabajan en el ámbito social. Santiago, Chile. <https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1tTijXMALN0ed4xVWod-j7mSR1bTb2rOn>

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

cansancio que va más allá de lo esperado a las exigencias de las labores realizadas, fatiga, lentitud, entre otros.

- e) *Nivel laboral*: se puede expresar en llegar tarde al trabajo, en ausentismo laboral, en trabajar muchas horas y realizar escasos avances, en una pérdida del entusiasmo o desmotivación con el trabajo, así como en aburrimiento, fantasías de abandono o cambio del trabajo, baja satisfacción laboral, y sensación de falta de apoyo y retroalimentación en el trabajo.
- f) *Nivel social e interpersonal*: aislamiento de los/as compañeros/as o amigos/as, cerrarse a nuevas informaciones o a nuevas formas de trabajar, generar o involucrarse en conflictos interpersonales, verse aumentada la irritabilidad con los/as compañeros o la hostilidad y distanciamiento afectivo con las personas a las cuales se dirige la labor.
- g) *Nivel espiritual*: sensación de vacío, crisis vocacional, olvido de aquello que motivaba inicialmente al compromiso laboral, pérdida de esperanza en la acción de ayudar a otros/as, y pérdida del sentido del trabajo.

El desgaste laboral también se puede expresar en los **equipos de trabajo**. Algunas de esas manifestaciones son: la desconfianza, la indiferencia, problemas de comunicación, no resolución de conflictos, malos tratos, falta de cooperación, dinámicas laborales nocivas, etc. En el caso de equipos que trabajan en temáticas de violencia, se puede observar la traumatización de los equipos, al reproducir en el grupo de trabajo las dinámicas de violencia que viven las personas a las que se atiende.

También, se identifican efectos del desgaste en la **intervención**, pudiendo incidir en:

- la calidad de la intervención
- el vínculo establecido con las usuarias
- el análisis técnico y reflexivo de los casos
- una baja en la creatividad

Por último, se pueden reconocer algunos efectos a **nivel institucional** tales como: rotación laboral, renuncia, el ausentismo, licencias, improductividad, pérdida de recursos humanos y de experiencia laboral, falta de proyección institucional, etc.

Tarea 1.A "Reflexionando sobre las consecuencias del desgaste en cada integrante del equipo"

Indicaciones	Duración	Materiales
Cada profesional debe completar una tabla (Ver anexo n°2) donde escriba aquellas manifestaciones del desgaste profesional que identifique en sí misma/o.	15 minutos	1 hoja blanca y lápices pasta para cada integrante del equipo.
Luego, se debe dar un espacio para compartir con el resto del equipo lo que cada integrante del equipo escribió en la tabla.	60 minutos	
En conjunto deben reflexionar en torno a cuáles son las manifestaciones del desgaste que más se repiten en su equipo de trabajo y dejarlas anotadas	15 minutos	

en el acta¹⁴.

Tarea 1.B "El equipo de trabajo como un cuerpo"¹⁵

Indicaciones	Duración	Materiales
Primero, cada integrante del equipo piensa: "En el momento actual, si el equipo fuera un cuerpo humano, ¿qué parte del cuerpo sería yo?, ¿por qué? (puede ser una extremidad, un órgano, un sistema, etc.). Luego, deben elegir una imagen en internet o dibujar la parte del cuerpo y escribir las razones de por qué se escogió.	15 minutos	Lápices de colores Hojas blancas
Segundo, cada integrante comparte su imagen y por qué la escogió, motivando a que todos/as comenten.	60 minutos	
Tercero, un/a integrante asume la tarea de dibujar un cuerpo en una cartulina. Luego, cada participante va pegando su imagen o dibujo articulándolas como si fuera un cuerpo. Los/as demás integrantes van opinando sobre dónde poner las imágenes, qué tamaño debe tener cada una, entre otros.	15 minutos	Cartulina o papelógrafo Tijeras Pegamento Plumones
Cuarto, en conjunto reflexionan en torno a las siguientes preguntas: ¿qué nos dice este dibujo del equipo?, ¿dónde se concentran las partes?, ¿cuáles son las fortalezas del cuerpo?, ¿qué le hace falta a este cuerpo?, ¿qué representa esto de nuestra forma de trabajar?, ¿cómo cambia el cuerpo en momentos de estrés?, ¿qué les parece su dibujo?, ¿les gusta o no?, ¿qué modificaciones les gustaría hacerle?	30 minutos	
Quinto, definir en conjunto un concepto o frase que los identifique como equipo.	10 minutos.	

¹⁴ Es importante guardar esa acta ya que será utilizada en actividades posteriores, donde se elaborarán las estrategias de acción.

¹⁵ Praxis comunitaria (2020) <https://www.praxiscomunitaria.com/>

Tarea 1. C : "Estrategias para prevenir las posibles fuentes de desgaste"

Existen cuatro tipos de requerimientos más comunes en el trabajo:

- *Requerimientos Técnicos*; Coordinaciones con redes, coordinación interna, relación con usuarias/os, procedimientos, protocolos. Aspectos de infraestructura, y de tecnología. Claridad en la toma de decisiones, en las funciones, objetivos de trabajo, y medición del mismo.
- *Requerimientos Relacionales*; Cómo favorecer la coordinación del equipo de trabajo, la cohesión del mismo. Cómo aumentar la motivación por las tareas de trabajo. Cómo se identifican y resuelven los conflictos. Cuáles son las fuentes recurrentes de dificultades.
- Qué acciones contribuyen a favorecer la interacción, y el apoyo dentro del equipo de trabajo.
- *Requerimientos Emocionales*; Cómo el equipo reconoce la alta demanda emocional de su trabajo. Cómo se generan acciones para identificar las mayores demandas emocionales, distinguiendo aquellas que son propias del trabajo, de las que son más bien personales. Cómo se abordan los efectos del desgaste emocional.
- *Sentido o Significado de la labor realizada*; Cómo se alimentan y promueven las significaciones personales de identidad de equipo de trabajo, y pertenencia.

Cuadro N°1, Fuentes de posible desgaste.

Dimensiones	Fuentes de posible desgaste
Requerimientos Técnicos	<ul style="list-style-type: none"> ● Identificar los requerimientos técnicos. ● Formación Técnica insuficiente. ● Condiciones de infraestructura, equipamiento y materiales. ● Claridad de las funciones, competencias requeridas para éstas y nivel de autonomía. ● Herramientas de planificación, administración, y cumplimiento de la jornada laboral.
Requerimientos Relacionales	<ul style="list-style-type: none"> ● Articulación de funciones con el equipo de trabajo ● Comunicación fluida al interior del equipo, y con la organización ● Identificación del conflicto, y abordaje frente a este. Cuáles son recurrentes y contingentes. ● Estrategias de apoyo de los equipos. ● Espacios de promoción de la corresponsabilidad en la toma de decisiones difíciles o que generen mayor estrés.
Requerimientos Emocionales	<ul style="list-style-type: none"> ● Reconocimiento del trabajo realizado. ● Reconocimiento de un trabajo altamente desgastante en lo emocional. ● Identificar, y abordar la demanda emocional, y las fuentes, y los efectos del desgaste.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

Sentido del Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Espacios de retroalimentación sobre el desempeño a los integrantes del equipo. • Cómo los compañeros y compañeras reconocen el buen trabajo. • Claridad de los Valores de la organización y del trabajo. • Desarrollar espacios que promuevan la pertenencia y sentido de equipo de trabajo; (inducción - rituales de bienvenidas, celebraciones, etc.) • Fomentamos el trato equitativo al interior de los equipos de trabajo.
---------------------	---

Indicaciones	Duración	Materiales
En el Cuadro N°1, se muestran las cuatro dimensiones entendidas, y las fuentes del posible desgaste en cada una de ellas. En grupos de 3 a 4 personas, proponer al menos 3 acciones concretas que se podrían desarrollar que apunten a prevenir las fuentes de posibles desgastes.	45 minutos	Hojas blancas y lápices pasta.
Entre todo el equipo escojan al menos una acción por dimensión, generando un listado con las personas responsables y los plazos para cumplirlo. Se recomienda dejarlo en un lugar visible.	15 minutos	Cartulina Plumones

Actividad N°2 "Cómo nos cuidamos y desarrollamos estrategias para prevenir el desgaste"

Tarea 2. A: Planificando acciones para enfrentar y prevenir el desgaste

Una vez que en la actividad anterior se han identificado las acciones que contribuyan a contrarrestar el desgaste por tipos de requerimientos, corresponde identificar acciones concretas que fortalezcan el bienestar en el trabajo. Estas acciones se deben desarrollar a nivel individual, de equipos, de redes de trabajo, y de formación.

Cuadro N°2, Estrategias de afrontamiento por niveles

NIVEL	ACCIONES
Individual	<ul style="list-style-type: none"> • Registro y visualización oportuno de los malestares • Mantención de áreas libres de contaminación temática • Contar con espacios de vaciamiento y descompresión • Formación Profesional • Evitar la contaminación temática, en espacios de distracción • Evitar la saturación de sus redes personales

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

Equipos	<ul style="list-style-type: none"> • Generar espacios de descompresión cotidianos • Generar espacios de descompresión estructurados • Co responsabilidad en las decisiones difíciles.
Redes	<ul style="list-style-type: none"> • Catastro de redes actualizado Protocolos de derivación y comunicación • Instancias de trabajo de situaciones complejas, las cuales funcionan como espacios de descompresión y retroalimentación.
Formación	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar acciones formativas y autoformativas de manera periódica. • Capacitaciones en temáticas emergentes relacionadas con su quehacer. • Exigencia de formación permanente. • Horas protegidas para formación.

En el Cuadro N°2, se sugieren algunas acciones para la prevención del desgaste por niveles. La actividad consiste en realizar un plan de trabajo adecuado para cada equipo de trabajo, sobre qué acciones pueden desarrollar, y qué compromisos pueden adquirir en los cuatro niveles como estrategias de enfrentamiento hacia el desgaste.

Tarea 2. A: Planificando acciones para enfrentar y prevenir el desgaste.

Indicaciones	Duración	Materiales
Formen grupos de 2 a 3 personas y reflexionen sobre las acciones para enfrentar el desgaste en cada nivel (individual, equipos, redes y formación) en base a las siguientes preguntas: <ul style="list-style-type: none"> • ¿Tenemos incorporadas esas acciones en nuestro día a día? ¿De qué manera? • Considerando el contexto laboral de cada dispositivo ¿Cuál(es) de estas acciones son más necesarias de incorporar? ¿Por qué? 	30 minutos	No se requieren
Cada grupo debe escoger un nivel y realizar una propuesta de acción que sea posible de incorporar para prevenir y afrontar el desgaste en su equipo de trabajo.	30 minutos	Lápices pasta Hojas blancas
Presentación de las 4 propuestas en plenario y definición de acuerdos para llevarlo a cabo.	30 minutos	Lápices pasta Acta

Tarea 2. B : Identificar los Tipos de Cuidado y cómo nos cuidamos.

Al menos coexisten tres tipos de cuidado, cuando hablamos de cuidado.

Esquema N°1. Tipos de cuidados



1. **Autocuidado.** como bien lo define el concepto, es el cuidado que todas y todos podemos hacer con nosotras y nosotros mismos. Este aspecto de cuidado es fundamental ya que no depende de nadie más que de sí misma/o.

En este tipo de cuidado, se deben considerar cosas tan simples como;

- Alimentación, y el cómo nos nutrimos. Elegimos alimentos adecuados, que hagan bien, y cuiden nuestra salud.
 - Horas de sueño, cuántas horas están durmiendo. Realizamos acciones de higiene del sueño, desconectándonos de las pantallas, y la televisión.
 - Actividad física. No hace falta sostener una suscripción a un gimnasio, o realizar un deporte de forma habitual, sin embargo es importante para el bienestar y el cuidado, realizar actividades como caminar diariamente.
 - Actividades recreativas, cómo nos divertimos fuera del espacio laboral, logramos sostener reuniones, y encuentros con amigos/as, y familia, que nos causen satisfacción.
 - Recrearnos sin violencia. Si en particular su labor se relaciona con temáticas de violencia, se recomienda que posea espacios libres de violencia, en su vida privada. Por ejemplo, no eligiendo programas televisivos, películas o series en las cuales la temática central sea de violencia.
2. **Cuidado de Equipo.** El equipo de trabajo puede convertirse en un factor de cuidado, para lo cual es necesario, entender lo fundamental de ese rol, fomentarlo, y cuidar las relaciones que se establecen.
 - Para aquello es muy importante ver a los/las colegas como una red de trabajo, con los cuales se puede contar, realizar solicitudes, y como compañeras, y compañeros que pueden sostener, y realizar un apoyo emocional, y de información para un mejor desarrollo de las labores.
 3. **Cuidado Organizacional** corresponden a la Institución, y entre estos se incluye;
 - Contar con espacios de formación, que permitan ir mejorando el que hacer de forma continua.
 - Lugares de trabajo adecuado; elementos como la infraestructura, luminosidad, espacio.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

- Compartir la toma de decisiones difíciles con Integrantes de la organización de mayor responsabilidad.
- Contar con espacios de descompresión emocional, lo cual es muy importante para equipos que trabajan de forma directa con violencia.

Indicaciones	Duración	Materiales
Se le entrega un post it o hoja en blanco a cada integrante del equipo para que anote los elementos de cada tipo de cuidados que están más presentes en sí mismos/as, su equipo y organización.	15 minutos	Post It Hojas en blancas Plumones Lápices
Cada integrante del equipo comparte lo que escribió y lo pega en un papelógrafo o cartulina.	30 minutos	Cartulina o papelógrafo Cinta adhesiva
En conjunto reflexionan en torno a las siguientes preguntas: <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué aspectos del cuidado están presentes en nuestro equipo? • ¿Qué elementos del cuidado debemos fortalecer como equipo? • ¿Qué acciones podemos realizar para abordarlo? 	30 minutos	No se requieren
De manera grupal escojan 4 formas de cuidarse que sean viables de incorporar en su equipo de trabajo y desarrollen una propuesta para implementarlo. Algunas preguntas guías para el diseño pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué esperamos lograr con esta acción? • ¿Cómo lo vamos a llevar a cabo? • ¿Cuál será la frecuencia con que realizaremos esta acción? (Indique plazos y fechas) • ¿Quién(es) será(n) las personas responsables de implementarlo? 	45 minutos	Acta de reporte (Ver anexo n°1)

Actividad 3° "Priorización y definición de acciones"

Una vez realizado las tres actividades anteriores y sus respectivas tareas, es importante poder repasarlas, sistematizar los contenidos vistos, y generar compromisos.

Tarea 3.a Elaborando el cronograma de cuidados

Indicaciones	Duración	Materiales
<p>Reflexionar como equipo respecto a las propuestas generadas en las actividades anteriores y monitorear si se han llevado a cabo los acuerdos definidos previamente.</p> <p>Utilicen las actas generadas en los apartados anteriores.</p>	30 minutos	No se requieren
<p>Considerando las necesidades específicas y los aspectos más relevantes para el bienestar de cada equipo de trabajo, elaboren una calendarización anual que incorpore actividades concretas y periódicas destinadas a fomentar una cultura de cuidado colectivo. Esta planificación debe incluir espacios de reflexión, formación, autocuidado y fortalecimiento de vínculos, asegurando que las acciones respondan a los desafíos y prioridades identificados por el equipo.</p>	30 minutos	Formato de cronograma de cuidados (Ver anexo n°3)

Tarea 3.b: Construyamos un diario

Construyamos un diario, el cual podamos consultar cada vez que se considere oportuno, funcione como un apoyo a la labor diaria realizada, y permita recordar los compromisos que fuimos generando en cada una de las actividades desarrolladas.

Indicaciones	Duración	Materiales
<p>El diario debe contar con los:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromisos de cuidado desarrollados en los tres niveles; autocuidado – cuidado de equipo – cuidado organizacional. • Las estrategias que se utilizarán para evitar el desgaste, en donde se podrá corroborar el cumplimiento de los 	30 minutos	<p>Papelógrafo o pizarra Plumones de colores Cartulinas de colores Tijeras Pegamento</p>

<p>compromisos, y reformularlos. Así mismo, se podrá repasar y visualizar las estrategias de enfrentamiento hacia los distintos tipos de desgaste.</p>		
--	--	--

Fase 2: Plan de Cuidado de Equipos

Las estrategias para el cuidado de los equipos en el ámbito social se pueden agrupar en: socio afectivas, organizacionales y formativas¹⁶. A continuación se presentan algunos ejemplos por cada tipo de estrategia:

Estrategias socioafectivas

- Relajación y trabajo corporal.
- Compromisos para el propio bienestar y del equipo.
- Autoconocimiento y conocimiento grupal.
- Desarrollo de habilidades transversales para el trabajo en equipo.
- Espacios de descompresión y contención.
- Técnicas expresivas y lúdicas.

Estrategias organizacionales

- Supervisión de situaciones laborales.
- Orientación laboral y organizacional: funciones, roles, atribuciones y límites.
- Protocolos para situaciones especiales: en casos de violencia, de crisis sanitaria¹⁷.
- Ritos: bienvenida, despedida, duelo, celebraciones, cumpleaños, etc.
- Actividades recreativas y culturales.
- Prácticas institucionales: descansos, vacaciones, encuentros, reconocimientos, etc.
- Comité paritario de bienestar.

Estrategias formativas

- Incentivos a la formación continua.
- Capacitación: seminarios, talleres, cursos, diplomados, postgrado.
- Primeros Apoyos Psicológicos (PAP) e Intervención en Crisis.
- Trabajo en red: visibilización de la red, recursos, coordinación, dinámicas de la red.

Para facilitar el desarrollo del plan de cuidados a continuación se proponen una serie de actividades que cada equipo puede escoger en función de los aspectos definidos como prioritarios en la etapa diagnóstica. Cabe señalar que las actividades propuestas se pueden complementar con otros espacios reflexivos y/o de distensión que necesiten los equipos, siempre que vayan en pos de fortalecer las relaciones de cuidado al interior del mismo.

¹⁶ Daher, M., Rosati, A., Solimano, C., Sierpe, M., Morales, C., González, P., Palma, G., Del Río, A. & Manríquez, E. (2020). Conversatorio Cuidarnos en tiempos de crisis: Aportes para el bienestar de equipos que trabajan en el ámbito social. Santiago, Chile.

¹⁷ En caso de femicidios consumados, frustrados tentados y hechos de connotación pública revisar el Protocolo Interno del Servicio que cuenta con recomendaciones para el cuidado de equipo.

Estrategias socioafectivas

Actividad N°4 Indaguemos en nuestros motivos

En el trabajo con personas, y mayormente con violencia, se pueden producir una serie de fenómenos, que se relacionan con el desgaste profesional, y un cansancio con la temática propia de la labor. Por esto no es extraño que los profesionales, directivos, y administrativos, pierdan el sentido de por qué hacen lo que hacen, y cuáles son sus motivaciones.

Es por esto que es trascendental indagar constantemente en las motivaciones que hacen que se permanezcan en espacios laborales en los cuales, por ejemplo, la violencia es lo central de la temática de trabajo.

Instrucciones	Duración	Materiales
Cada integrante del equipo debe realizar un collage o dibujo que represente su motivación a trabajar con mujeres y diversidades sexogenéricas, apoyando el fortalecimiento de sus autonomías y el ejercicio de sus derechos.	15 minutos	Revistas Pegamento Tijeras Lápices de colores Cartulinas de colores
Cada profesional muestra su creación artística y explica lo que representa.	30 minutos	No se requieren
En conjunto responden la pregunta ¿Por qué he permanecido en este espacio laboral? Los conceptos centrales de cada una de las respuestas se pueden ir pegando en una pizarra con post-it de colores, de manera que se vaya graficando lo conversado. Es importante identificar aspectos en común que puedan tener los grupos de trabajo. Así como respetar, y validar todas aquellas motivaciones divergentes que emerjan en los relatos de las y los participantes.	15 minutos	Post it Plumones
Se sugiere que en un trabajo en grupo se planteen algunas interrogantes. Para ello se recomienda que dentro de los participantes se elija a un/a moderador/a que haga la pregunta al grupo, dé un espacio para la reflexión personal, y luego se otorgue la palabra para que la pueden ir contestando uno a uno. Preguntas sugeridas: ¿Qué elementos de la rutina diaria valoro de mi trabajo? ¿Qué es lo que más disfruto de mi trabajo? ¿Cómo se puede potenciar el tener más momentos que me permitan disfrutar mi	20 minutos	No se requieren

<p>trabajo? ¿Qué rol tienen mis compañeros/as de trabajo en la valoración positiva que realicé de mi lugar de trabajo?</p>		
<p>En conjunto escriban en un papelógrafo o cartulina los aspectos que más aprecian de su labor. La invitación es colocarlo en un lugar visible de sus puestos de trabajo, lo cual permita recordarlos, y volver a ellos, cada vez que lo deseen, por sobre todo los días más difíciles, y en las situaciones más complejas.</p>	<p>10 minutos</p>	<p>Cartulina o papelógrafo Plumones</p>

Actividad N°5 Te escucho, te regalo¹⁸

Esta actividad busca promover que cada integrante del equipo exprese cómo está de manera profunda, así como reconocer valores y cualidades que cada uno de ellos/as aporta al equipo.

Instrucciones	Duración	Materiales
<p>Una persona inicia contando cómo está a nivel personal y laboral, en máximo 2 minutos, y luego señala el nombre de quien debe continuar y lo escribe en una hoja.</p> <p>Algunas preguntas para orientar esta fase son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En las últimas semanas ¿Cómo describirías tu estado de ánimo? ¿De qué manera se relaciona con el ámbito laboral y personal? • ¿Qué logros recientes te han hecho sentir orgullosa/o en tu vida profesional? • ¿Qué desafíos o dificultades estás enfrentando en tu entorno laboral y/o personal últimamente? <p>Esto se repite hasta que el equipo completo comparta su estado emocional.</p>	<p>15 minutos (Varía según la cantidad de personas que conforman el equipo)</p>	<p>1 hoja lápices pasta</p>

¹⁸ Daher, M., Rosati, A., Solimano, C., Sierpe, M., Morales, C., González, P., Palma, G., Del Río, A. & Manríquez, E. (2020). Conversatorio Cuidarnos en tiempos de crisis: Aportes para el bienestar de equipos que trabajan en el ámbito social. Santiago, Chile.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

<p>La última persona en compartir agradece algo (cualidad o característica que aporta al equipo) del integrante del equipo que compartió su estado emocional antes. Se sigue el orden de la hoja hasta terminar con la persona que comenzó.</p>	<p>15 minutos.</p>	<p>1 hoja lápices pasta</p>
<p>Finalmente cada integrante completa en un trozo de cartulina la siguiente frase: "Yo apporto al bienestar de mi equipo con...." Luego todas las personas participantes leen su tarjeta y las pegan en un lugar visible para el equipo.</p>	<p>15 minutos</p>	<p>Cartulinas de colores Plumones</p>

Actividad N°6 Espacio de descompresión y vaciamiento para crisis por duelo o hechos de violencia extrema

En el trabajo de prevención y abordaje de las violencias de género es probable que ocurran situaciones complejas que afectan emocionalmente a los equipos. Por eso se proponen actividades que faciliten la expresión y elaboración de los sentimientos asociados a la crisis, de manera que permita prevenir la cronicidad de síntomas a nivel individual y colectivo.

Los **objetivos** básicos que se promoverán en las/os integrantes del equipo en este tipo de actividades son:

1. Que identifiquen su estado emocional y su respuesta esperable a esta crisis y reflexionen en un espacio colectivo que permita el vaciamiento y la descompresión.
2. Que identifiquen cómo esto afecta al espacio de acompañamiento con las mujeres.
3. Que reconozcan en el espacio colectivo, un recurso de apoyo para elaborar el duelo, así como acciones conjuntas en este sentido.
4. Que cada persona del equipo reconozca cursos de acción en relación a su estado emocional, y determine la eventual necesidad de apoyo externo, si es que lo requiere.

Consideraciones generales para la implementación de la actividad:

- Se recomienda que la coordinación del equipo sea quién modere la actividad. En caso de que haya ocurrido un femicidio, suicidio femicida o un caso de connotación pública, se debe solicitar a la dirección regional correspondiente que asista una persona a moderar la actividad.
- Antes de iniciar la actividad, se deben definir las necesidades y priorizar aquellas más urgentes.
- Si una persona integrante del equipo presenta sintomatología grave (crisis de angustia, ideación suicida, entre otros) se recomienda no participar de este espacio y en conjunto con el ejecutor gestionar su derivación a la prestación de salud mental correspondiente.

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

- Antes de iniciar la actividad, se deben tener en consideración las redes disponibles a nivel local que puedan dar respuesta a la posible necesidad de apoyo externo por parte de alguna persona del equipo. Se recomienda evaluar en virtud de la situación contractual la posibilidad de derivación a algún organismo administrador del Seguro Social contra Riesgo de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales según la Ley N°16.744 como por ejemplo la Mutual de Seguridad o la ASCH.
- Se debe promover un clima de escucha activa, respeto y confianza, dónde no se juzguen las reacciones emocionales de las personas participantes.
- La participación de los integrantes del equipo es voluntaria.

Ante la ocurrencia de casos de connotación pública con resultado de muerte, femicidios o suicidio femicida, se sugiere interrumpir la jornada laboral, especialmente de quienes intervinieron directamente con la mujer, para desarrollar acciones de cuidado de equipo que permitan tramitar emocionalmente lo ocurrido. Cabe señalar que, la coordinación del dispositivo debe dar respuesta a la solicitud de información desde el SernameEG o su ejecutor, así como organizar turnos para el equipo ausente.

Instrucciones	Duración	Materiales
<p>Para comenzar se recomienda realizar un ejercicio de respiración que permita generar un estado de mayor calma y relajación.</p> <p>Se sugiere utilizar el ejercicio "4-7-8"¹⁹, de la siguiente forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De preferencia, sentadas/os con la espalda recta, coloquen la punta de la lengua justo detrás de los dientes frontales. 2. Cierren su boca e inhalen el aire a través de la nariz. <i>Cuenten hasta cuatro.</i> 3. Mantengan su boca cerrada. Contengan la respiración. <i>Cuenten hasta siete.</i> 4. Abran su boca. Boten el aire haciendo un sonido como WOOSH! Cuenten hasta ocho mientras lo hacen. 	5 minutos	No se requieren
<p>La persona que está moderando la actividad debe comenzar realizando una contextualización del hecho o situación compleja que ha ocurrido y que tiene afectado al equipo. Se recomienda utilizar un lenguaje sencillo, procurando la claridad y transparencia en la información entregada²⁰.</p>	30 minutos	No se requieren

¹⁹ Programa de Apoyo a Víctimas (2022). Plan de Cuidado de Equipos 2022-2026 <https://www.apoyovictimas.cl/seguridadpublica/wp-content/uploads/2022/07/Plan-Cuidado-de-Equipos-PAV-2022-2026-1.pdf>

²⁰ Godoy, C. (2023) Guía para la contención y gestión de equipos en procesos de duelos y crisis. Unidad de Apoyo Psicosocial al Personal Universitario. Universidad de Concepción. https://dirper.udec.cl/sites/default/files/Guia%20de%20duelo_0.pdf

<p>Luego, debe realizar un encuadre donde recalque la voluntariedad de compartir, la importancia de mantener una actitud de respeto y acogida, donde no se juzguen las expresiones emocionales del resto del equipo.</p> <p>Posteriormente, abre el espacio de conversación invitando a que cada integrante del equipo comparta sus emociones, sentimientos y preocupaciones respecto a lo ocurrido.</p> <p>Algunas preguntas que pueden orientar este momento son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué sentimientos y emociones he sentido luego de lo ocurrido? • ¿De qué manera nos ha afectado como equipo la situación que sucedió? • ¿Qué aspectos de lo ocurrido me generan preocupación o ansiedad? ¿Qué podemos hacer para contenerlas? 		
<p>Luego, se recomienda utilizar recursos que fomenten la expresión creativa de manera que se incentive el descubrimiento de nuevas formas de relacionarse con el dolor y resignificar las emociones y pensamientos asociados al momento de crisis²¹.</p> <p>Algunas opciones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que cada integrante dibuje en una hoja en blanco cómo visualiza al equipo en estos momentos y cuáles son los recursos con que cuentan para afrontar la crisis. • Cada persona del equipo realiza una escultura con plastilina o arcilla que represente las cualidades con que el equipo puede afrontar la crisis. Luego la comparte y explica al resto de las personas que participan de la actividad. 	60 minutos	Hojas en blanco Lápices de colores Plastilina o arcilla
<p>Para finalizar, se debe promover la reflexión en torno a las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera lo ocurrido nos afecta en relación al acompañamiento a la diversidad de mujeres? • ¿Qué acciones podemos desarrollar como equipo para apoyarnos en esta crisis? (Definir plazos y responsables) • A nivel personal ¿Qué estrategias pretenden 	30 minutos	No se requieren

²¹ Ponce, C. (2023). "El duelo como portal hacia el crecimiento". Arteterapia para el desarrollo de narrativas resilientes en adolescentes que han vivido experiencias de duelo. Tesis Magister Psicología Clínica Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/197204/El-duelo-como-portal-hacia-el-crecimiento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

<p>abordar para abordar las necesidades emocionales expuestas anteriormente? Luego, cada persona del equipo debe decir en una palabra la sensación con que queda luego de la actividad. Por último, la persona que modera la actividad debe recordar cuales son las redes disponibles para que las personas del equipo reciban apoyo psicológico en caso de que lo requieran.</p>		
---	--	--

Tarea 6.a: "Acciones de memoria"

Instrucciones	Duración	Materiales
<p>En caso de femicidio, transfemicidio o suicidio femicida, se sugiere realizar acciones de memoria²², tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un mural del recuerdo a la persona fallecida, donde cada integrante del equipo pueda escribir en un post it un mensaje en memoria de la persona fallecida. • Un rincón del recuerdo, dónde se puede poner una foto, flores, velas u otros elementos. • Libro de memoria, para que quién desee pueda escribir un mensaje dirigido a la persona fallecida o su familia. • Actos conmemorativos cerrados en los equipos, organizar en conjunto un espacio donde el equipo pueda recordar. Este acto puede realizarse cuando se cumpla alguna fecha importante, como al mes o año del evento. 	60 minutos	Fotografías Velas Flores Cartulinas Plumones Notas adhesivas

²² Godoy, C. (2023) Guía para la contención y gestión de equipos en procesos de duelos y crisis. Unidad de Apoyo Psicosocial al Personal Universitario. Universidad de Concepción. https://dirper.udec.cl/sites/default/files/Guia%20de%20duelo_0.pdf

Estrategias Organizacionales

Actividad N°7 Semáforo del trabajo en equipo²³

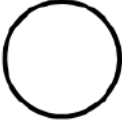
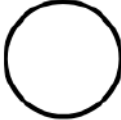
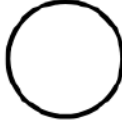
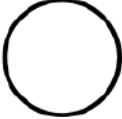
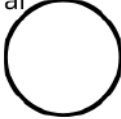
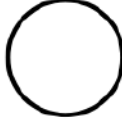
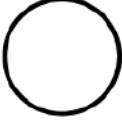
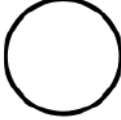
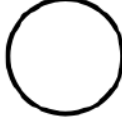
Esta actividad permite reflexionar sobre algunas dimensiones que influyen en el trabajo en equipo, de manera que se puedan establecer compromisos y acuerdos para abordar aquellas que sean necesarias para asegurar un buen clima laboral.

Instrucciones	Duración	Materiales
<p>Reflexionen en torno a 9 dimensiones y su aplicación en tu equipo de trabajo: Comunicación, Actitud, Confianza, Claridad de Roles, Apoyo y Clima de equipo, Apropiación y sentido de responsabilidad, Proceso de Trabajo, Entrega y Plazos, y Calidad del Trabajo.</p> <p>Definan en conjunto el color que represente cómo están desempeñándose en cada temática (Ver imagen 1 y 2). Los colores son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verde: Estamos excelente • Amarillo: Necesitamos mejorar algunas cosas • Rojo: Tenemos mucho por mejorar • Azul: No es una prioridad en estos momentos 	45 minutos	Lápices de colores: amarillo, verde, rojo y azul
<p>En función a la reflexión desarrollada, construyan 3 objetivos que les permitan fortalecer un buen clima laboral.</p> <p>Para elaborar objetivos alcanzables estos deben ser: específicos, medibles, alcanzables, realistas y con plazo definido²⁴</p> <p>Escriban los objetivos y déjenlos en un lugar visible.</p>	45 minutos	Lápices pasta Hojas en blanco

Esquema N°2

²³ Fundación Chile (2024) Jornada de Cuidado VCM SernameEG.

²⁴ Centro de Apoyo al Desempeño Académico UDD (2018). Guía para definir objetivos basada en el método SMART. <https://cada.udd.cl/files/2018/11/2.-B-.pdf>

Comunicación 	Actitud 	Confianza 
Claridad de roles 	Apoyo y clima laboral 	Apropiación y sentido de responsabilidad 
Proceso de trabajo 	Entregas y plazos 	Calidad del trabajo 

Esquema N°3



Estamos excelente



Necesitamos mejorar algunas cosas



Tenemos mucho por mejorar



No es una prioridad en estos momentos

Actividad N°8 Cruzando líneas de tiempo

El autoconocimiento y conocimiento grupal son factores claves para promover el cuidado en los equipos de trabajo²⁵. Por lo tanto, esta actividad busca fortalecer ambos aspectos a la vez que permite identificar los logros, desafíos y metas presentes en el equipo.

Instrucciones	Duración	Materiales
Cada integrante del equipo dibuja una línea de tiempo personal vinculada principalmente al desarrollo y experiencia profesional, marcando aquellos hitos que han sido claves en su historia vital para escoger trabajar en pos del fortalecimiento de las autonomías de las mujeres y diversidades sexogenericas.	30 minutos	Hojas Blancas Lápices de Colores Pegamento Tijeras Cartulinas de colores
En grupo cada participante muestra y explica su dibujo. Se debe promover un clima de respeto y confianza en el equipo. Además, recordar la voluntariedad del ejercicio.	30 minutos	
Se debe contar con 12 hojas en blanco, cada una con un mes del año, y luego pegarlas en una pizarra o lugar visible para el grupo. Deben escribir los logros, desafíos y hechos importantes del año en post it de diferentes colores. Posteriormente los deben ir pegando en el mes del año correspondiente. Finalmente, se sugieren algunas preguntas para insumar la reflexión: <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles fueron los principales logros del año? ¿De qué manera celebramos nuestros logros • ¿En qué meses hubo/habrá más desafíos? ¿Cómo nos podemos preparar para afrontar los desafíos que vienen? • Al mirar la línea de tiempo del equipo ¿Cuáles han sido los aprendizajes del año? • ¿De qué manera se conectan las líneas de tiempo personales con la línea de tiempo grupal? ¿En qué aporta la historia de cada 	30 minutos	Hojas Blancas Post it Plumones

²⁵ Daher, M., Tomicic, A., & Rosati, A. (2021). Care in social policies from a comprehensive perspective: A proposal to conceptualize and address it based on community and psychosocial praxis. Journal of Community Psychology. <https://doi.org/10.1002/jcop.22307>

una a la línea grupal?		
------------------------	--	--

Estrategias Formativas

Actividad N°9 Jornada de formación y aprendizaje colectivo

El Servicio Nacional de la Mujer organiza instancias de formación y capacitación orientadas al perfeccionamiento de los equipos de trabajo, con el objetivo de fortalecer sus competencias y habilidades. Estas capacitaciones no solo promueven el desarrollo profesional de los/as participantes, sino que también contribuyen al mejoramiento de las dinámicas laborales y, en consecuencia, al cuidado y bienestar de los equipos. Por lo que, es posible que el tiempo de las actividades de cuidado de equipo se utilice para desarrollar dichas instancias de formación, siempre que vayan en línea con las prioridades definidas por el equipo en la fase de diagnóstico.

En paralelo, se pueden desarrollar instancias de autoformación que permitan a los equipos profundizar en temáticas vinculadas al cuidado del equipo y otras áreas pertinentes para su desarrollo profesional. Estas iniciativas de autoaprendizaje fomentan la reflexión y el fortalecimiento de competencias específicas, especialmente en contextos sensibles como el trabajo con violencias. Al complementar la formación formal con espacios de autoformación, se promueve una cultura de aprendizaje continuo que enriquece las capacidades individuales y colectivas, potenciando así el impacto y la sostenibilidad del trabajo realizado.

A continuación se presentan una serie de recursos bibliográficos que pueden aportar en el desarrollo de las instancias de formación:

1. Guía de prevención del Burnout <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2021/07/guia-prevencion-del-burnout-.pdf>
2. Material de trabajo para el cuidado de equipos (intranet) <https://intranet.sernameg.gob.cl/bienestar/ambientes-laborales>
3. Manual de actividades de cuidado para equipos de salud mental https://www.ssmso.cl/FilesComunicaciones/Manual_Actividades_Salud_Mental_Funcionaria_APS_Vol2.pdf
4. Aron, A. y Llanos, M. (2004). Cuidar a los que cuidan: Desgaste Profesional y cuidado de los Equipos que Trabajan con Violencia. *Sistemas Familiares*, 20(1-2), 5-15. http://www.buentrato.cl/pdf/est_inv/desgas/dpa_aron2.pdf
5. Orellana, F. y Paredes, M. (2006) Autocuidado de Equipo: Aprendizajes de una práctica. Disponible en: <https://www.humanizasantiago.cl/wp-content/uploads/2014/07/Libro-Autocuidado-de-equipo.-Aprendizajes-de-una-pr%C3%A1ctica..pdf>
6. MIDEPLAN (2009). Guía para la Reflexividad y el Autocuidado Dirigido a Profesionales y Educadores de Equipos Psicosociales de los Programas del Sistema de Protección Social. Chile Solidario, Santiago. Disponible en: <https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/btca/txtcompleto/chs/5427682154ba8c2683ac7e.pdf>

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

7. Unidad de Desarrollo Organizacional Subdirección de las Personas Hospital de Linares. (2024). Guía de Auto y mutuo cuidado de equipos Hospital de Linares. <https://www.hospitaldelinares.gob.cl/wp-content/uploads/2024/02/Guia-auto-mutuo-cuidado-H.Linares.pdf>
8. Ministerio de Seguridad de Argentina (2023). Guía para la incorporación de la perspectiva de género y diversidad en la gestión integral del riesgo de desastres. Disponible en: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/guia_recomendaciones.pdf
9. Álvarez, Mariángeles; Sánchez, Ana María y Bojó, Pepa (2016). Manual de Atención Psicológica a Víctimas de Maltrato Machista. País Vasco: Colegio Oficial de la Psicología de Gipuzkoa. Disponible en: <https://www.cop.es/GT/Manual.pdf>
10. Morales, Nancy y Gallo, Nancy (2014). PROTOCOLO DE VALORACIÓN DEL RIESGO DE VIOLENCIA MORTAL CONTRA MUJERES POR PARTE DE SU PAREJA O EXPAREJA. Medellín: Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses. Disponible en: <https://www.medicinalegal.gov.co/documents/20143/40693/Protocolo+de+valor+aci%C3%B3n+del+riesgo+de+violencia+mortal+contra+las+mujeres+por+parte+de+su+pareja+o+expareja.pdf/704722d4-3f17-288e-eab0-dd0dc9b291f7?version=1.0>
11. Agencia de la ONU para los Refugiados (ACNUR). (2022). AUTOCAUIDADO, CUIDADO DE LOS EQUIPOS Y CUIDADO INSTITUCIONAL. Sugerencias básicas para mitigar el impacto de la intervención en las y los profesionales del SAPIT. Disponible en: <https://www.acnur.org/es-es/sites/es-es/files/legacy-pdf/6352a6d84.pdf>
12. Manual de Intervención Comunitaria <https://drive.google.com/drive/folders/1-qwpuOX3Nv6kwbyNfF9IjksDnuWAKrcI>
13. Orientaciones para abordar situaciones difíciles y/o complejas <https://drive.google.com/drive/folders/1-qwpuOX3Nv6kwbyNfF9IjksDnuWAKrcI>

Actividad N°10 Reflexionando sobre nuestra red

Evaluar y reflexionar sobre el trabajo en red es fundamental para prevenir el desgaste de los equipos de trabajo, especialmente en contextos de alta exigencia emocional. La reflexión constante sobre el trabajo en red no solo optimiza los resultados, sino que también protege el bienestar de los equipos, fortaleciendo su capacidad para enfrentar las demandas del entorno laboral.

Esta actividad busca identificar fortalezas, desafíos y oportunidades de mejora en la articulación entre los diferentes actores involucrados. De manera que se generen estrategias más efectivas y sostenibles en el tiempo, fomentando así un sentido de apoyo mutuo y colaboración.

Instrucciones	Duración	Materiales
En el papelógrafo o pizarra, dibujen un mapa de red. En el centro, escriban el nombre de su equipo.	45 minutos	Papelógrafo o pizarra Plumones de colores Notas autoadhesivas (Post

<p>Identifiquen y representen gráficamente a todas las instituciones, organizaciones, comunidades o personas clave con las que trabajan regularmente.</p> <p>Utilicen líneas para mostrar los tipos de vínculo entre su equipo y cada nodo de la red. Ejemplo:</p> <p>Línea sólida para relaciones fuertes y constantes. Línea punteada para relaciones menos frecuentes. Agregar flechas para indicar flujos de comunicación o colaboración.</p> <p>Algunas preguntas claves para orientar este proceso son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Con quién trabajamos directamente? • ¿Qué organizaciones o personas son clave para cumplir nuestros objetivos? • ¿Qué tipo de apoyo o colaboración recibimos o brindamos? 		it)
<p>Observen el mapa construido y respondan en conjunto las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué áreas o actores de la red tienen relaciones más fuertes y cuáles más débiles? • ¿Qué nodos parecen críticos o estratégicos para nuestra labor? • ¿Existen conexiones que faltan y que podrían fortalecerse? 	15 minutos	
<p><i>Identificación de Desafíos y Oportunidades:</i></p> <p>Escriban en notas adhesivas (de diferente color para cada tema):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desafíos: Aspectos que dificultan la relación o colaboración. • Oportunidades de Mejora: Acciones concretas que podrían 	15 minutos	Notas autoadhesivas (Post it) Plumones de colores

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

<p>optimizar el trabajo conjunto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuevas Oportunidades: Posibles alianzas o formas de cooperación no exploradas. 		
<p>Identifiquen 3 acciones prioritarias para mejorar el trabajo en red.</p>	<p>15 minutos</p>	

Anexos.

1. Acta reporte actividades cuidado de equipos

Nombre de la actividad		
Fecha		
Duración de la instancia		
Modalidad	Presencial	
	Videollamada	
Descripción de la actividad		
Principales reflexiones		
Acuerdos y compromisos	Responsables	Fechas

2. Tabla “Manifestaciones individuales del desgaste”.

Niveles	Preguntas orientadoras ²⁶	Manifestaciones
Físico	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se siente usted constantemente fatigado/a? • ¿Ha experimentado cambios físicos, tales como dolores musculares, de cabeza, tensión en la base del cuello o dificultades en el aparato digestivo? • ¿Cree usted que se enferma con mayor frecuencia? • ¿Ha presentado alteraciones del sueño que antes no estaban presentes? 	
Cognitivo	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Has experimentado indecisión o dificultad para tomar decisiones en tu entorno laboral o cotidiano? • ¿Has notado bajos niveles de concentración al realizar tus tareas o actividades diarias? • ¿Te has sentido desorientado/a o con problemas para organizar tus ideas o acciones? • ¿Has percibido una sensación de falta de control sobre tus pensamientos o respuestas ante situaciones? • ¿Has sentido que tu forma de pensar se ha vuelto más rígida o inflexible al afrontar desafíos o problemas? • ¿Has experimentado desorientación o dificultades para organizar tus ideas o acciones? 	
Emocional y psicológico	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Siente irritabilidad y enojo con frecuencia? • ¿Reacciona con ira ante pequeños inconvenientes? • ¿Se siente deprimido/a por 	

²⁶ Las preguntas de este apartado se desarrollaron en base a la adaptación del cuestionario de autochequeo (Claramunt, 1999) realizado por el Programa de Apoyo a Víctimas (2022). Plan de Cuidado de Equipos 2022-2026 <https://www.apoyovictimas.cl/seguridadpublica/wp-content/uploads/2022/07/Plan-Cuidado-de-Equipos-PAV-2022-2026-1.pdf> y los niveles de desgaste propuestos por Daher, M., Rosati, A., Solimano, C., Sierpe, M., Morales, C., González, P., Palma, G., Del Río, A. & Manríquez, E. (2020). Conversatorio Cuidarnos en tiempos de crisis: Aportes para el bienestar de equipos que trabajan en el ámbito social. Santiago, Chile. <https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1tTijXNALN0ed4xVWod-j7mSR1bTb2rOn>

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

	<p>largos periodos?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Ha notado que a menudo siente mucha frustración en su trabajo? • ¿Se culpa o culpa a otras personas del equipo por la falta de logros en el trabajo? • ¿Se irrita fácilmente con las personas que piensan diferente de usted? • ¿A menudo desea cambiar de trabajo o abandonarlo? • ¿Se siente a menudo impotente frente a las personas que ayuda? • ¿Con frecuencia se siente solo/a y sin apoyo en su lugar de trabajo? • ¿Tiene la sensación de preocupación constante relacionada a aspectos laborales? 	
<p>Conductual</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Presenta cansancio que va más allá de lo esperado según las labores realizadas? • ¿Siente que ha aumentado el consumo de drogas legales (tabaco y alcohol)? • ¿Has utilizado drogas ilegales o medicamentos no prescritos para sobrellevar las exigencias del trabajo? • ¿Has experimentado tartamudeo o imprecisión en tu forma de hablar durante situaciones laborales? • ¿Sueles reír de forma nerviosa o inapropiada durante conversaciones relacionadas con el trabajo? • ¿Has presentado temblores físicos en momentos de tensión o estrés laboral? • ¿Has sentido la necesidad de bostezar continuamente durante el horario laboral, incluso si has dormido lo suficiente? • ¿Has percibido impulsividad en tus decisiones o acciones relacionadas con el trabajo? • ¿Has notado que realizas tus 	

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

	actividades laborales con lentitud o fatiga constante?	
Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Has notado que llegas tarde al trabajo con mayor frecuencia de lo habitual? • ¿Has experimentado ausencias en tu trabajo que puedan estar relacionadas con tu bienestar laboral? • ¿Te has dado cuenta de que trabajas muchas horas pero sientes que logras pocos avances? • ¿Has sentido una pérdida de entusiasmo o motivación hacia tus actividades laborales? • ¿Has sentido aburrimiento o contemplado la posibilidad de abandonar o cambiar de trabajo? • En general ¿Qué nivel de satisfacción tienes con tu trabajo? • ¿Has sentido que careces de apoyo o retroalimentación adecuada en tu entorno laboral? 	
Social e interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Has notado que tiendes a aislarte de las personas en tu entorno laboral? • ¿Te has dado cuenta de que evitas nuevas informaciones o formas de trabajar diferentes? • ¿Has percibido que generas o te involucras en conflictos interpersonales en el trabajo? • ¿Has experimentado un aumento en la irritabilidad hacia tus compañeros de trabajo? • ¿Has sentido hostilidad o distanciamiento emocional hacia las personas a quienes está dirigida tu labor? 	
Espiritual	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Has sentido una sensación de vacío en relación con tu vida laboral o personal? • ¿Has experimentado dudas o cuestionamientos sobre tu vocación profesional? • ¿Has notado que has olvidado aquello que inicialmente te motivaba a comprometerte con 	

Unidad Programática Violencias de Género

Programa Atención Inicial de las Violencias de Género

	<p>tu trabajo?</p> <ul style="list-style-type: none">• ¿Te has sentido desalentado/a o con poca esperanza respecto al impacto positivo de ayudar a otras personas?• ¿Has percibido una pérdida de sentido o propósito en las actividades relacionadas con tu trabajo?• ¿Cree que su trabajo no vale la pena?	
<p>Si ha respondido afirmativamente a alguna de las preguntas anteriores, es importante que reflexione sobre sus necesidades personales, de manera que pueda realizar algunos cambios centrados en el autocuidado.</p>		



SEGUNDO: Se deja constancia que la aprobación de las Orientaciones Técnicas 2026 del Programa Atención Inicial de las Violencias de Género, del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, no involucran recursos financieros del SernamEG.

TERCERO: 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 que corresponda.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE



PRISCILLA CARRASCO PIZARRO
DIRECTORA NACIONAL
Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

Anexos
OT WORD
ANEXOS



Documento firmado con Firma Electrónica Avanzada
Documento original disponible en: <https://sernameg.ceropapel.cl/validar/?key=23333085&hash=d68cf>