



**PTU/LMG/MMF/AMS/JHC/PAA/CPG**

**DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN EXENTA N°711, DE FECHA 12 DE NOVIEMBRE DE 2025, Y APRUEBA NUEVAS ORIENTACIONES TÉCNICAS AÑO 2026 DEL PROGRAMA RECUPERACIÓN DEL EJERCICIO DE LA AUTONOMÍA PARA VÍCTIMAS Y SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIAS DE GÉNERO, DE LA UNIDAD PROGRAMÁTICA DE VIOLENCIAS DE GÉNERO DEL SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 00814/2025**

**SANTIAGO, miércoles, 17 de diciembre de 2025**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto fue refundido, coordinado y sistematizado por el Decreto con Fuerza de Ley N° 1 (Ley19.653), de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en la Ley N°19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.023, que crea el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género y sus modificaciones; la Resolución Exenta N°711, de fecha 12 de noviembre de 2025, del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género; en el Decreto N°26, de 2025, que renueva el nombramiento de la Directora Nacional del SernamEG; y en la Resolución N°36, de 2024, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDOS:**

- 1.- Que el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, en adelante “el Servicio” o el “SernamEG”, es un servicio público funcionalmente descentralizado, dotado de personalidad jurídica y de patrimonio propio, que se relaciona 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 SernamEG tiene por misión “Fortalecer el ejercicio pleno de los derechos y la autonomía de la diversidad de mujeres, a través de la implementación y ejecución de Programas para la Igualdad formal y sustantiva, considerando los enfoques de: género, territorial e interseccional”.
- 3.- Que, el Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía para Víctimas y Sobrevivientes de Violencia 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 “Aumentar el ejercicio del derecho de la diversidad de mujeres a una vida libre de violencias de género a través de la prevención,



atención y reparación”.

4.- Que, mediante Resolución Exenta N° 711, de 12 de noviembre de 2025, se aprobaron las Orientaciones Técnicas para el Programa Recuperación del Ejercicio de la Autonomía para Víctimas y Sobrevivientes de Violencias de Género, que regirán durante el año 2026. Sin embargo, el Departamento de Gestión de Programas informó mediante Memorándum N° 88/2025 que se constató la existencia de errores de copia y de referencia.

5.- Que, mediante Memorándum N°569/2025 de Dirección, se solicitó la elaboración del acto administrativo que corresponda con la finalidad de subsanar los referidos errores de copia, acompañando al efecto, las orientaciones técnicas actualizadas que regirán para el año 2026.

6.- Que, a fin de contar con un solo instrumento se dejará sin efecto la referida Resolución Exenta N°711, de 2025 y se aprobará mediante el presente acto administrativo el texto actualizado de las Orientaciones Técnicas para el año 2026 del Programa Recuperación del Ejercicio de la Autonomía para Víctimas y Sobrevivientes de Violencias de Género junto a sus respectivos anexos.

7.- 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 dichos instrumentos.

8.- Que, conforme lo expuesto, corresponde dictar el presente acto administrativo.

## **RESUELVO:**

**PRIMERO: DÉJESE SIN EFECTO** la Resolución Exenta N°711, de fecha 12 de noviembre de 2025, de este origen que aprobó las orientaciones técnicas año 2026 del Programa Recuperación del Ejercicio de la Autonomía para Víctimas y Sobrevivientes de Violencias de Género, de la Unidad de Violencias de Género del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.

**SEGUNDO: APRUÉBENSE** las Orientaciones Técnicas del Programa Recuperación del Ejercicio de la Autonomía para Víctimas y Sobrevivientes de Violencias de Género año 2026, de la Unidad Programática Violencia de Género, del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, cuyo texto íntegro forma parte de la presente resolución, junto a sus respectivos anexos, que se pasa a transcribir a continuación:



## **ORIENTACIONES TÉCNICAS 2026**

### **PROGRAMA DE RECUPERACIÓN DEL EJERCICIO DE LA AUTONOMÍA PARA VÍCTIMAS Y SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIAS DE GÉNERO**

#### **UNIDAD VIOLENCIAS DE GÉNERO**

**Elaborado por:**

**Jefatura (s) de Unidad – Ana Belén Menares Salas**

**Coordinadora del Programa – María Soledad Gómez González**  
**Profesional Nivel Central: Giselle Navarrete, Carolina Araya y**  
**Elisa Ulloa**

**Profesionales Regionales Programa Recuperación del**  
**ejercicio de la autonomía para víctimas y sobrevivientes de**  
**Violencias de Género**

**NOVIEMBRE 2025**

ÍNDICE

**PARTE 1: ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN DEL PROGRAMA..... 4**

1. Fundamentos del Programa ..... 4

2. Objetivos ..... 4

3. Población ..... 5

4. Componentes y estrategias de operación ..... 5

5. Flujoqrama del programa .....14

6. Descripción de cada etapa de la intervención.....19

7. Duración de la intervención y período de ejecución .....32

8. Coberturas.....32

9. Ajuste de coberturas de acuerdo a realidad territorial .....34

10. Irradiación .....34

11. Gestión de Lista de espera .....35

12. Flujo de participación y definiciones.....38

13. Infraestructura mínima requerida para la ejecución del Programa.....42

14. Coordinación Intersectorial.....45

15. Coordinación entre programas de SernamEG en el territorio .....47

**PARTE 2. GESTIÓN PROGRAMÁTICA. .... 48**

1. Instrumentos para la gestión programática.....48

2. Reporte de la gestión programática .....51

3. Evaluación para la ejecución programática..... 55

4. Cuidado de equipos .....55

**PARTE 3. FUNCIONES Y OBLIGACIONES EJECUTORES ..... 57**

1. Ejecutor .....57

2. Contraparte técnica.....58

3. Contraparte financiera-administrativa .....58

4. Equipo técnico a cargo de la intervención .....59

5. Perfiles de cargo y requisitos del equipo técnico .....61

6. Término de contrato.....71

**PARTE 4. FUNCIONES Y OBLIGACIONES SERNAM EG..... 72**

1. Directora Regional.....72

2. Encargada o encargado Regional de Gestión de Programas.....73

3. Encargada y/o Encargado Regional del Programa Recuperación del Ejercicio

2





de la Autonomía para Víctimas y Sobrevivientes de Violencias de Género. ....73

4. Encargada o Encargado Regional de Administración y Finanzas .....74

5. Abogada o Abogado Regional .....74

6. Abogado/a de la Ley de Violencia Integral .....75

7. Abogado/a Programa de Recuperación.....77

**PARTE 5. ANEXOS ..... 78**

## PARTE 1: ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN DEL PROGRAMA

### 1. Fundamentos del Programa

El **Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía para Víctimas y Sobrevivientes de Violencia de Género** se enmarca en uno de los objetivos estratégicos del **Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SernamEG)**: promover el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias. Para ello, se implementan programas con enfoque de género, intersectorial e interseccional, orientados a la prevención, protección, atención y reparación, los cuales son asesorados y supervisados técnicamente por la **Unidad de Violencias de Género**.

Este programa surge de un proceso de reformulación programática del **Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres**, el cual, a partir del año 2024, redefine el modelo de abordaje de las violencias de género.

Entre los cambios más significativos se encuentra la ampliación de la cobertura de atención, que hasta entonces estaba circunscrita a situaciones de violencia en contexto de pareja o expareja, incorporando ahora las violencias de género en general, especialmente aquellas de carácter grave o extremo. Asimismo, se dispone de un mecanismo integrado que facilita el acceso de las mujeres a procesos de reparación integral, reduciendo la burocratización en los ingresos y fortaleciendo la oferta especializada.

Para efectos de su implementación, el programa entiende por **violencia de género grave o extrema** toda forma de violencia basada en el género que amenace el derecho a la vida y a la libertad personal de las mujeres, produciendo un impacto severo en su integridad física, psíquica y sexual. En este marco, la oferta de atención concentra servicios y prestaciones especializadas, cuya expresión territorial se materializa en los **Centros de las Mujeres con Atención Especializada en Violencias de Género** y en los **Centros de Atención Especializada en Violencias de Género**.

### 2. Objetivos

#### Objetivo general:

Contribuir a la restitución de los derechos vulnerados de la diversidad de mujeres por la violencia grave/extrema.

#### Objetivos específicos:

- 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.
- 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.
- 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.

### 3. Población

La población beneficiaria del programa corresponde a la diversidad de mujeres desde los 18 años víctimas/sobrevivientes de violencias de género grave/extrema que ven vulnerados sus derechos, y que requieren una residencia transitoria, una atención psicosocial con sentido reparatorio, acompañamiento y/o representación jurídica.

### 4. Componentes y estrategias de operación

El Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía para Víctimas y Sobrevivientes de Violencias de Género entrega servicios organizados a través de 3 componentes, que otorgan una respuesta articulada en base a las necesidades de protección, atención reparatoria y acceso a la justicia a mujeres víctimas y sobrevivientes de violencia de género<sup>1</sup> grave/extrema, que se encuentran en una situación de vulneración grave de derechos, viéndose afectadas directamente el ejercicio de su autonomía física.

Los componentes son: Residencias Transitorias; Abordaje psicosocial con sentido reparatorio; Acompañamiento y/o representación jurídica.

Los servicios se entregan por más de un componente a la vez, pudiendo otorgarse en momentos distintos o de forma simultánea, dependiendo de las necesidades de las mujeres en intervención. La situación siempre es evaluada de acuerdo al nivel de riesgo y vulneración de derechos a causa de violencias graves/extremas en cualquiera de sus componentes.<sup>2</sup>

El modelo de atención del Programa plantea el abordaje psicosocial integral donde las prestaciones de cada componente se articulan coordinadamente, independientemente de si las mujeres ingresan exclusivamente a un componente específico, o a más de un componente a la vez. En este sentido, la intervención de cada componente comprende lo terapéutico en un sentido amplio, es decir, se entiende que las prestaciones de las áreas psicológica, social, legal y psiquiátrica tienen un efecto terapéutico respecto de los efectos de las violencias de género que afectan las vidas de las víctimas/sobrevivientes que ingresan al programa, apuntando al restablecimiento del bienestar general con el propósito de retomar un proyecto vital desde el fortalecimiento del ejercicio de las autonomías.

A continuación, se describe cada componente, indicando sus objetivos y describiendo sus respectivas estrategias de intervención.

#### A) Primer componente: Residencias Transitorias

- **Objetivo del componente:**

Entregar atención residencial a las mujeres en su diversidad, mayores de 18 años que ven vulnerados sus derechos a la vida y seguridad debido a la violencia de género grave/extrema.

---

<sup>1</sup> 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 violencia". Disponible en <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/faqs/types-of-violence>

<sup>2</sup> Se recomienda que el desarrollo de los objetivos de los Planes de Intervención Individual y Planes de Trabajo se realicen de forma coordinada entre los componentes que intervengan de manera simultánea, a fin de resguardar que no ocurra duplicidad de intervenciones, promoviendo que la articulación programática apunte a la sinergia de resultados.

- **Descripción del bien o servicio:**

El servicio consiste en proveer de una residencia temporal que garantice la provisión de alimentación y de habitación con fines de seguridad, para las mujeres en su diversidad y sus hijas e hijos.

Mientras se encuentren en la residencia, se considera trabajar las siguientes acciones estratégicas:

- Activar las redes primarias y secundarias interinstitucionales que posibiliten la re- vinculación de las mujeres con la comunidad.
- Evaluar riesgo y/o vulnerabilidad al momento del ingreso y de la salida de la residencia.
- Entregar intervención en crisis a los/as hijos/as de las mujeres que ingresen a la Residencia temporal, para la contención emocional en el marco de la convivencia en comunidad.
- Co-construcción de un Plan de Trabajo con la mujer ingresada.

La vía de ingreso a la Residencia Transitoria será a través del Programa de Atención Inicial de las Violencias de Género, Programa de Recuperación del Ejercicio de las Autonomías para Víctimas y Sobrevivientes de Violencias de Género, Circuito Intersectorial de Femicidio, Mesa Intersectorial sobre la Trata de Personas<sup>3</sup> , y las instituciones que forman parte del Protocolo de Protección Inmediata en Violencia contra las Mujeres y PUIR, a través del Convenio de colaboración interinstitucional para la aplicación de la Pauta Unificada de evaluación Inicial de Riesgo (PUIR) que son, el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, Poder Judicial, Ministerio Público, Defensoría Penal Pública, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones, según consta en la Resolución exenta N°321 del 04/04/2022.

Es importante indicar que, si bien, las Residencias Transitorias priorizan el riesgo como consecuencia de las violencias de género, existen riesgos contextuales asociados a salud mental y/o consumo problemático de sustancias que deben ser abordados por las entidades pertinentes previo al ingreso a una Residencia Transitoria de SernamEG. Esto, con el fin de garantizar una respuesta oportuna a través de la acción coordinada con las instituciones y/o programas que solicitan el ingreso<sup>4</sup>.

La visación de la factibilidad y pertinencia de los ingresos es responsabilidad de cada Dirección regional y Residencia Transitoria en caso de considerarse pertinente su participación, de acuerdo con la evaluación de riesgo y características que presenta la diversidad de mujeres. Cabe indicar, que las mujeres en su diversidad pueden ingresar a las residencias transitorias con sus hijos/as/es de hasta 14 años de edad.

Sumado a lo anterior, la existencia de situaciones eventualmente constitutivas de delito al interior de la RT, deben ser denunciadas por la coordinación y/o quien subrogue.

- **Flujo de intervención**

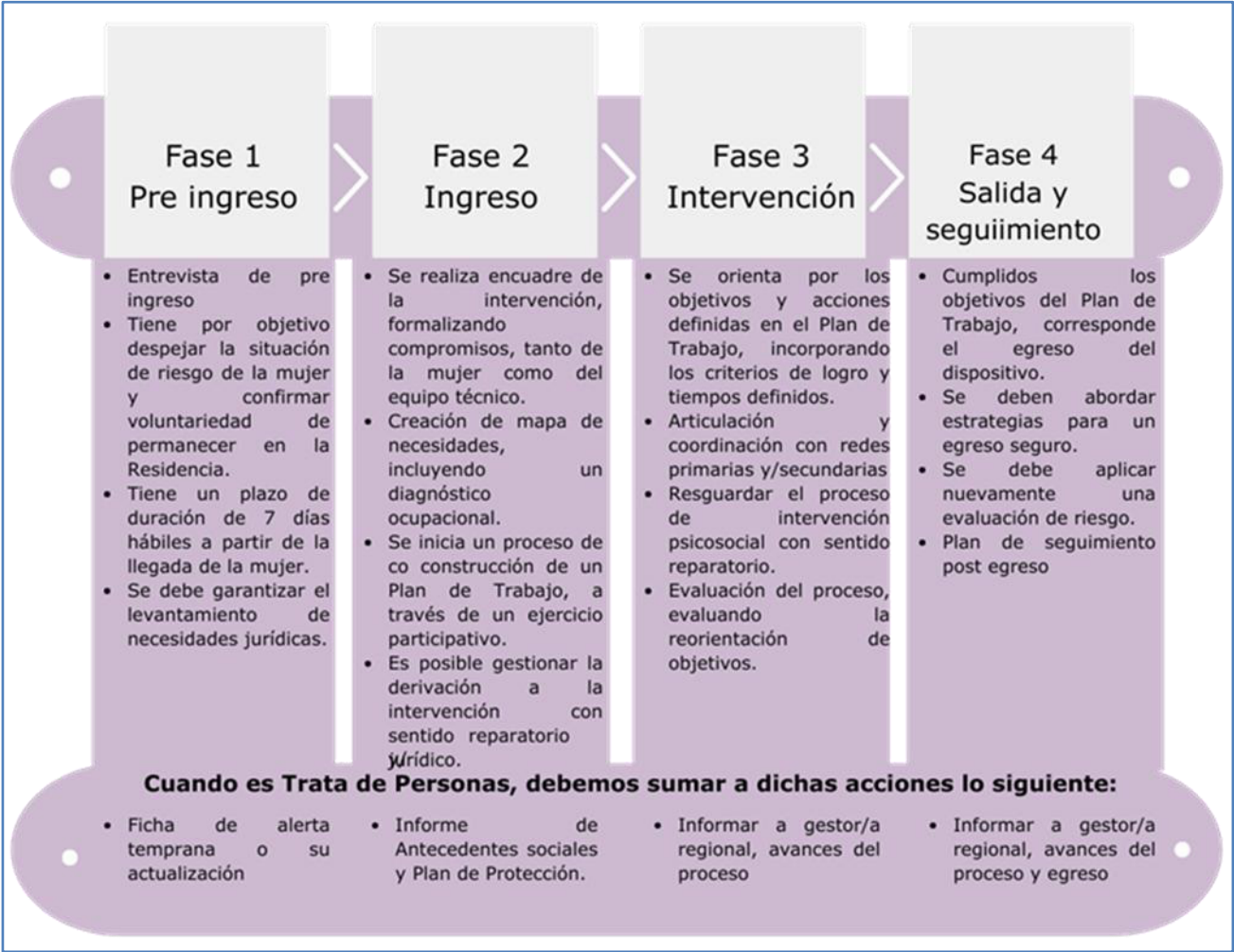
Una vez producido el ingreso al componente Residencia Transitoria, el flujo de intervención se expresa de la siguiente manera:

---

<sup>3</sup> La mesa Intersectorial para la Trata de Personas posee un Protocolo Intersectorial de Atención a Víctimas y Sobrevivientes de Trata de Personas, que contempla el ingreso de mujeres en su diversidad, víctimas y sobrevivientes de la trata de personas y/o migrantes en situación de explotación junto a sus hijas/es/os. Una vez que el Comité Calificador Interinstitucional califica el caso como trata de personas, se realiza el ingreso a la Residencia Transitoria.

<sup>4</sup> En los casos donde se pesquisan situaciones de salud mental u otro que puedan poner en riesgo la propia vida y/o amenaza a la seguridad y bienestar de las otras personas participantes y sus hijos, se debe gestionar el ingreso a las entidades que tengan pertinencia de abordaje y/o elaborar plan de retiro.

Diagrama N° 1: Flujograma del proceso de intervención en el Componente Residencia Transitoria



Fuente: Unidad VG SernamEG, 2025.

**B) Segundo componente: Abordaje psicosocial con sentido reparatorio.**

• **Objetivo del componente:**

Favorecer la restitución de derechos, a través de la reparación psicosocial de las mujeres que han vivido violencias de género grave/extrema.

• **Descripción del bien o servicio:**

El componente se implementará a través de la ejecución de los Centros de Atención Especializada en Violencias de Género y Centros de las Mujeres con Atención Especializada en Violencias de Género, que presentarán cobertura comunal, provincial y/o regional y deben funcionar en un espacio físico distinto a las Residencias Transitorias.

Este componente se operacionaliza a través de las siguientes acciones estratégicas:

Brindar atención terapéutica desde un enfoque psicosocial reparatorio con enfoque de género, tanto individual como grupal.

Otorgar atención médica en salud mental en casos priorizados.

Activar y articular las redes primarias e intersectoriales.

Promover la articulación entre sectores estratégicos en el territorio de cobertura para facilitar la recuperación de las autonomías.

Las participantes podrán ser derivadas desde el Programa de Atención Inicial y/o redes externas específicas que corresponden a Tribunales de Familia, Ministerio Público, Circuito Intersectorial de Femicidios, casos activados a través de la Mesa Intersectorial de Trata de Persona<sup>5</sup>. Adicionalmente, y en caso de ser requerido, la atención psicosocial se puede otorgar en forma complementaria y paralela a un Acompañamiento y/o representación jurídica en los casos de violencia grave/extrema, con especial consideración en los casos de femicidios frustrados, tentados y de violencia sexual.

La intervención especializada se orientará por el instrumento denominado plan de intervención individual (PII), el cual será co-construido con la víctima/sobreviviente, y cuyo cumplimiento debe dar cuenta de la disminución de los niveles de daño psicosocial, producto de la violencia que motivó el ingreso.

La modalidad de dicho proceso es ambulatoria (presencial y/o remota), con estrategias de trabajo de tipo individual, grupal y social-comunitario.

- **Intervención psicosocial con sentido reparatorio en las Violencias de género grave/extremo**

Intervenir en las violencias de género grave/extrema en contra de diversidad de mujeres contribuye a la recuperación de las autonomías, pues afecta gravemente a varios de sus Derechos Humanos y no solo se remite a la esfera de la sexualidad.

Se espera que la intervención psicosocial con sentido reparatorio incluya mínimamente los siguientes ejes de intervención:

- Alivio sintomático, interrupción o disminución de los síntomas de estrés postraumático y otra sintomatología asociada al daño psicosocial que interfieren gravemente al momento del ingreso.
- Fortalecimiento de las redes sociales de apoyo. Diversidad de mujeres cuentan con redes primarias y secundarias efectivas que puedan brindarles apoyo y constituyan un soporte para el proceso de recuperación.
- Recuperación de la capacidad de vinculación interpersonal y establecimiento de límites afectados por la experiencia de violencia vivida.
- Recuperación de la funcionalidad en aspectos cotidianos en la vida de las sobrevivientes (retoma rutinas, trabajo, estudios u otras actividades que había interrumpido producto de la violencia vivida).

---

<sup>5</sup> En el caso de algunas regiones, y de acuerdo a sus lineamientos, se podrán realizar ingresos directos desde otras instituciones externas, siempre y cuando hayan sido validadas por el equipo VG de la Dirección Regional respectiva.

- Problematicación de la violencia vivida como parte del continuo de violencias de género experimentadas en contra de la diversidad de mujeres.
- Gestión de riesgo alto y activación de recursos de protección institucionales y de autoprotección.

Los Centros de Atención Especializada en Violencias de Género, así como los equipos de Atención Especializada ubicados en Centros de las Mujeres, trabajarán en dos niveles de intervención en virtud de la evaluación del riesgo: Intervención de primer orden e Intervención de segundo orden, que se describen a continuación.

- **Intervención de Primer Orden:**

La intervención de 1er orden se concibe como aquella destinada a abordar la situación que desencadena la solicitud de atención, orientada al abordaje de la crisis en lo inmediato, enfocada fundamentalmente en las acciones que permitan interrumpir la situación de violencia grave/extrema, desplegando acciones de protección ante la urgencia. Está destinada al abordaje en los casos donde la diversidad de mujeres presente evaluaciones con niveles de riesgo alto y la violencia es de carácter grave.

Un Plan de Seguridad<sup>6</sup> que 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. Para confeccionar el Plan de Seguridad se sugiere revisar las recomendaciones señaladas en el Manual de Intervención Diagrama N°10 Recomendaciones para la elaboración de un Plan de Seguridad, sección Intervención del primer orden. Asimismo, revisar las recomendaciones para la valoración del plan de seguridad en el capítulo 5 de la Guía Metodológica de Acompañamiento Psicosocial con Sentido Reparatorio.

Es importante considerar que si bien, la necesidad de interrumpir la violencia es requisito para el inicio de procesos de reparación, las vulnerabilidades en la salud mental y emocional de víctimas y sobrevivientes constituyen obstáculos a la interrupción de la violencia. Por tanto, resulta necesario apuntar a un equilibrio dinámico entre las intervenciones orientadas a la protección y aquellas orientadas a la visualización y comprensión, por parte de las víctimas y sobrevivientes, de las dificultades internas que se presentan como consecuencia de la relación de violencia<sup>7</sup>.

**Respecto de los casos en que sólo es posible desplegar acciones de intervención de primer orden, se deberá priorizar los siguientes tópicos de contenidos:**

- **Gestión de riesgo grave/vital y activación de recursos de protección institucionales y de autoprotección** cuando el riesgo alto/vital se encuentra activo al momento de ingreso al programa.
- **Problematicación de las violencias de género grave/extrema** como parte del continuo de violencias contra las mujeres.

<sup>6</sup> Hope Center (2010). Un Plan de Seguridad para la mujer maltratada [En Línea]. Faribault: Alianza Latina Nacional para Erradicar la Violencia Doméstica. Disponible en: <http://hopecentermn.org/wp-content/uploads/2010/12/Safety-Plan-Spanish.pdf>

<sup>7</sup> Crempien Robles Carla. Traumatización relacional compleja: Una noción útil en la comprensión del funcionamiento de mujeres víctimas de violencia doméstica. Revista Argentina de Clínica Psicológica [en línea]. 2012, XXI (1), 65-73[fecha de Consulta 20 de Marzo de 2024]. ISSN: 0327-6716. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281925884010>.



- **Intervención de Segundo Orden:**

La intervención de segundo orden se concibe como aquella destinada al abordaje de la situación que motiva la solicitud de atención, incluyendo aspectos como la resolución de la crisis, elaboración de la experiencia de trauma asociado a la violencia de género vivida y su resignificación en el contexto del proyecto de vida y ejercicio de las autonomías. Apunta fundamentalmente a los casos en que la diversidad de mujeres no presente riesgos activos en cuanto a la violencia de género por la cual consulta y/o se deriva, o éstos ya han sido abordados con gestiones de primer orden.

**Respecto de los casos en que es factible desplegar acciones de intervención de segundo orden, se deberá priorizar los siguientes contenidos:**

- Alivio sintomático, interrupción o disminución de los síntomas depresivos, ansiosos u otra sintomatología presentados al ingreso. Se espera una valoración construida a partir de la experiencia subjetiva de las participantes y la devolución que el equipo técnico que acompaña pone a disposición en el proceso de acompañamiento.
- Fortalecimiento de las redes sociales de apoyo. La diversidad de mujeres cuenta con redes primarias y secundarias que pueden brindarle apoyo.
- Recupera la capacidad de vinculación interpersonal y el establecimiento de límites para resguardar su autocuidado y protección.
- Recuperación de la funcionalidad en aspectos cotidianos de su vida (retoma rutinas, trabajo, estudios u otras actividades que había interrumpido producto de la violencia vivida, en razón de las consecuencias de esta).

**Tabla N°1:** Acciones prioritarias en intervenciones de primer y segundo orden.

| Tipo de Intervención | Tópicos priorizados | Acciones prioritarias                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PRIMER ORDEN         | Gestión de riesgo   | <ul style="list-style-type: none"><li>● Valoración de riesgo por violencia: Identificación de factores de riesgo de violencia grave y/o extrema.</li><li>● Valoración del daño psicosocial, asociado a riesgos en salud mental. Ej: Ante planeación e ideación suicida activa, gestionar derivación asistida con servicio de urgencia salud y redes primarias (familiar o cercano significativo como referente en documento del <b>Protocolo de riesgo suicida</b> (Ej: educadoras equipo RT) que actúen como referentes ante protocolo de seguridad.</li><li>● Identificar redes de apoyo que permitan activarse y disminuir riesgo.</li><li>● Distinguir necesidades inmediatas/necesidades de largo plazo, que pueden posponerse de forma transitoria. Ej: posponer el abordaje en profundidad la historia de violencias en la trayectoria vital para una segunda fase de intervención (intervención de segundo orden).</li><li>● Elaboración de Plan de Seguridad para la autoprotección.</li><li>● Coordinación para la activación de medidas de protección jurídicas.</li></ul> |



|                  |                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SEGUNDO<br>ORDEN | Problematización de las violencias de género       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Devolución de información sobre la evaluación de riesgo para incrementar la conciencia de riesgo.</li><li>• Identificar el tipo de violencia y nombrar la experiencia de victimización por VG como tal.</li><li>• Situar la experiencia de victimización en el continuo de las VG.</li><li>• Comprender que las violencias de género son constitutivas de abusos de poder.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                  | Alivio sintomático                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión de los efectos agudos de la sintomatología clínica de presentación aguda: Aplicación de técnicas de control de la respiración, ejercicios de relajación, evaluación atención psiquiátrica para el apoyo farmacológico pertinente.</li><li>• Resignificación del trauma asociado a la VG vivida.</li><li>• Activación de recursos personales y proceso de revalorización para el ejercicio de las autonomías.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                  | Fortalecimiento de las redes sociales de apoyo     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Identificación de mapa de oportunidades de formación conducentes a oportunidades laborales.</li><li>• Vinculación con la estructura de oportunidades para mejorar el acceso en el ámbito de la empleabilidad.</li><li>• Identificación de las necesidades de apoyo social en áreas prioritarias de trabajo, salud, educación, cultura, habitabilidad, entre otros.</li><li>• Evaluar pertinencia técnica para ingreso a intervención grupal.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                  | Recupera la capacidad de vinculación interpersonal | <ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar personas significativas que se perciban como referentes de apoyo socioemocional.</li><li>• Identificar expectativas sobre las relaciones vinculares y puesta en perspectiva para moderar expectativas de respuesta.</li><li>• Visualizar límites que no se deben transgredir para el resguardo de la integridad psíquica.</li><li>• Identificar áreas de conflicto interpersonal que se desea abordar para restablecer relaciones positivas con referentes significativos de apoyo.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                  | Recuperación de la funcionalidad                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidad para organizar la vida para su sostenibilidad.</li><li>• Reconocimiento y reapropiación de la autonomía y corporalidad.</li><li>• Identificar estrategias de afrontamiento positivas.</li><li>• Identificar áreas prioritarias de funcionamiento cotidiano que requieren recuperarse progresivamente, que permitan dar continuidad a su proyecto vital.</li><li>• Revisar condiciones de contexto para fortalecer/generar hábitos saludables: alimentación, higiene del sueño, actividades recreativas, ejercicio físico, consumo no problemático de alcohol, entre otros.</li><li>• Trabajar estrategias para reducir rumiación, autoculpabilización, pensamiento catastrófico, entre otros pensamientos y emociones que interfieren con la recuperación.</li><li>• Abordar el fortalecimiento de la percepción de control sobre los sucesos negativos.</li></ul> |

Fuente: Unidad VG, SernamEG 2025.

• **Flujo de intervención**

Una vez producido el ingreso al componente de Abordaje Psicosocial con Sentido Reparatorio, el flujo de intervención se expresa de la siguiente manera:

**Diagrama N° 2:** Flujograma del proceso de intervención en el Componente Abordaje Psicosocial con Sentido Reparatorio.



- **Descripción del bien o servicio:**

Con el objetivo de superar las barreras de Acceso a la Justicia que enfrentan mujeres víctimas sobrevivientes de violencias de género o por razones de su identidad de género, el Componente de Acompañamiento y Representación Jurídica comprende las siguientes prestaciones<sup>8</sup>, las cuales pueden ser aceptados por la mujer de forma integral o preferir una, según sus necesidades y voluntad:

- a. **Servicio de Orientación e Información.** Las/os/es abogadas/os/es del Programa brindarán a las mujeres una orientación jurídica clara, precisa y comprensible respecto de sus derechos y opciones disponibles, considerando diversos factores de interseccionalidad y contexto de violencia. Durante este proceso, se deberá levantar un mapa de necesidades jurídicas que identifique todas aquellas materias vinculadas directa o indirectamente a la situación de violencia.
- b. **Acompañamiento jurídico.** En el caso que la mujer cuente con procesos vigentes, pero no desee ser representada o cuando sea improcedente una representación debido a la etapa procesal en que se encuentre la causa, se deberá ofrecer un acompañamiento, el cual incluye la asesoría y orientación sobre el desarrollo del proceso penal o de familia, la preparación para audiencias, y la gestión de medidas para prevenir la victimización secundaria, entre otras acciones. Asimismo, se podrá derivar a instituciones del intersector en caso de ser necesario.
- c. **Representación jurídica.** Consiste en el ejercicio de la representación jurídica de las mujeres víctimas sobrevivientes de violencia de género o por su identidad de género de carácter grave/extrema, ante tribunales y fiscalías, mediante el otorgamiento de patrocinio y poder, consecutivamente la presentación de querrela o demanda según corresponda.

La representación permite a las mujeres, hacer valer sus intereses, ejerciendo un rol activo en el proceso, garantizando su derecho a una defensa especializada. Esta gestión incluye distintas acciones, las cuales, a modo de referencia, incluyen: Solicitud de medidas cautelares, petición de diligencias investigativas, presentación de acusación particular, oposición a salidas alternativas o procedimientos abreviados, litigación durante el juicio oral con una teoría diferencia del Ministerio Público, interposición de recursos ante resoluciones desfavorables o intervenir en caso de impugnación por parte de la defensa, entre otras.

En aquellos casos en que la mujer fallezca, ya sea inmediatamente o con posterioridad a los hechos, o 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 podrá ser ejercida por familiares 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 sea ejercida por razones de género y se enmarque dentro del ámbito de competencia del Programa. Por último, cabe señalar que el Componente opera bajo un Catálogo o Manifestaciones de Violencias de Género, que establece los tipos de violencia abordables, reconociendo que no todas las formas de violencia pueden ser representadas judicialmente por razones programáticas.

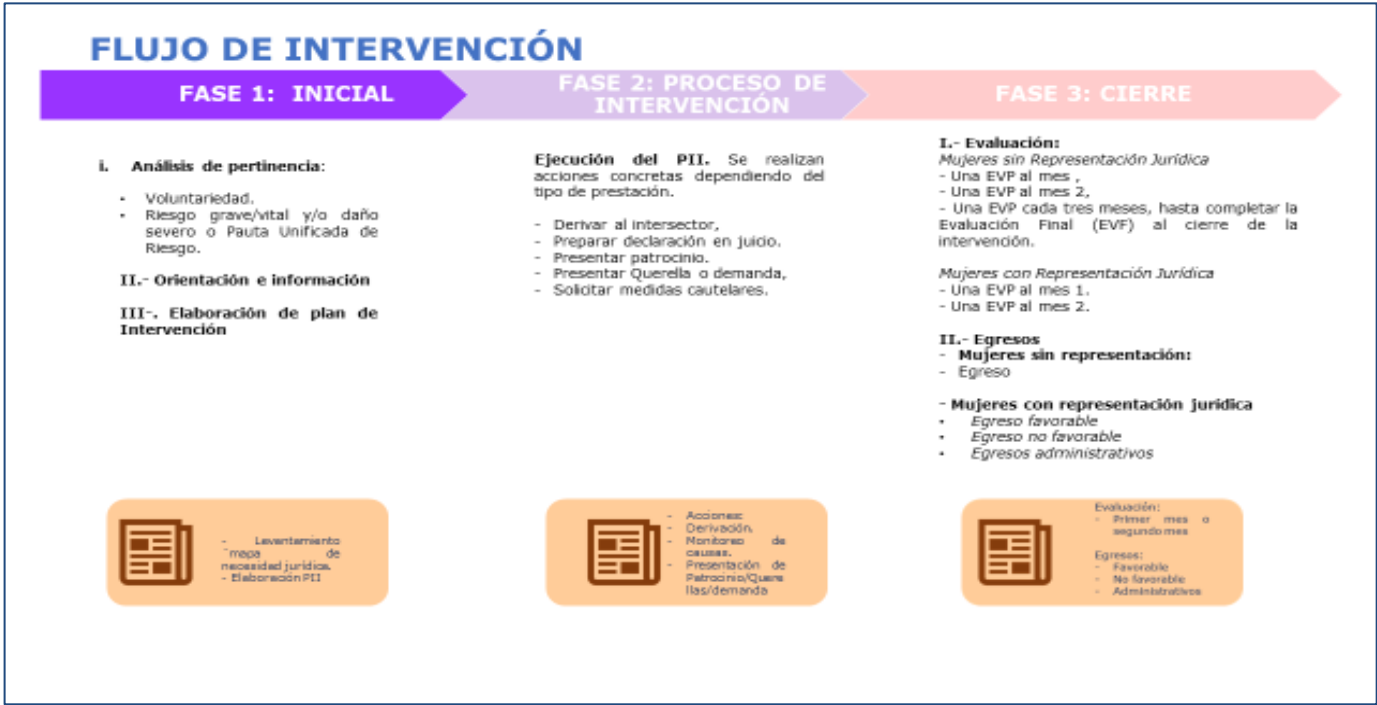
---

<sup>8</sup> Las tres prestaciones del componente se sustentan en los enfoques de derechos humanos, género e interseccionalidad, reconociendo la diversidad de trayectorias de vida de las mujeres y sus necesidades jurídicas diferenciadas.

• **Flujo de intervención.**

Una vez producido el ingreso al componente de Representación Jurídica, el flujo de intervención se expresa de la siguiente manera:

**Diagrama N° 3:** Flujograma del proceso de intervención en el Componente Acompañamiento y representación jurídica.





b. **Derivación interna** SernamEG a través del Programa de Atención Inicial Componente 1 Respuesta Inicial Integral, con pauta de riesgo aplicada (SATT o presencial)

El ingreso al sistema de respuesta en violencias de género se conforma a partir de la articulación inter programática que comienza con el ingreso al programa de Atención Inicial de las Violencias de Género a través de las siguientes vías:

- Derivación y/o referenciación desde la red territorial externa a SernamEG<sup>9</sup>
- Derivación desde OIRS SernamEG.
- Demanda espontánea.

**Diagrama 4:** Flujo de intervención Sistema de respuesta en atención de violencias de género

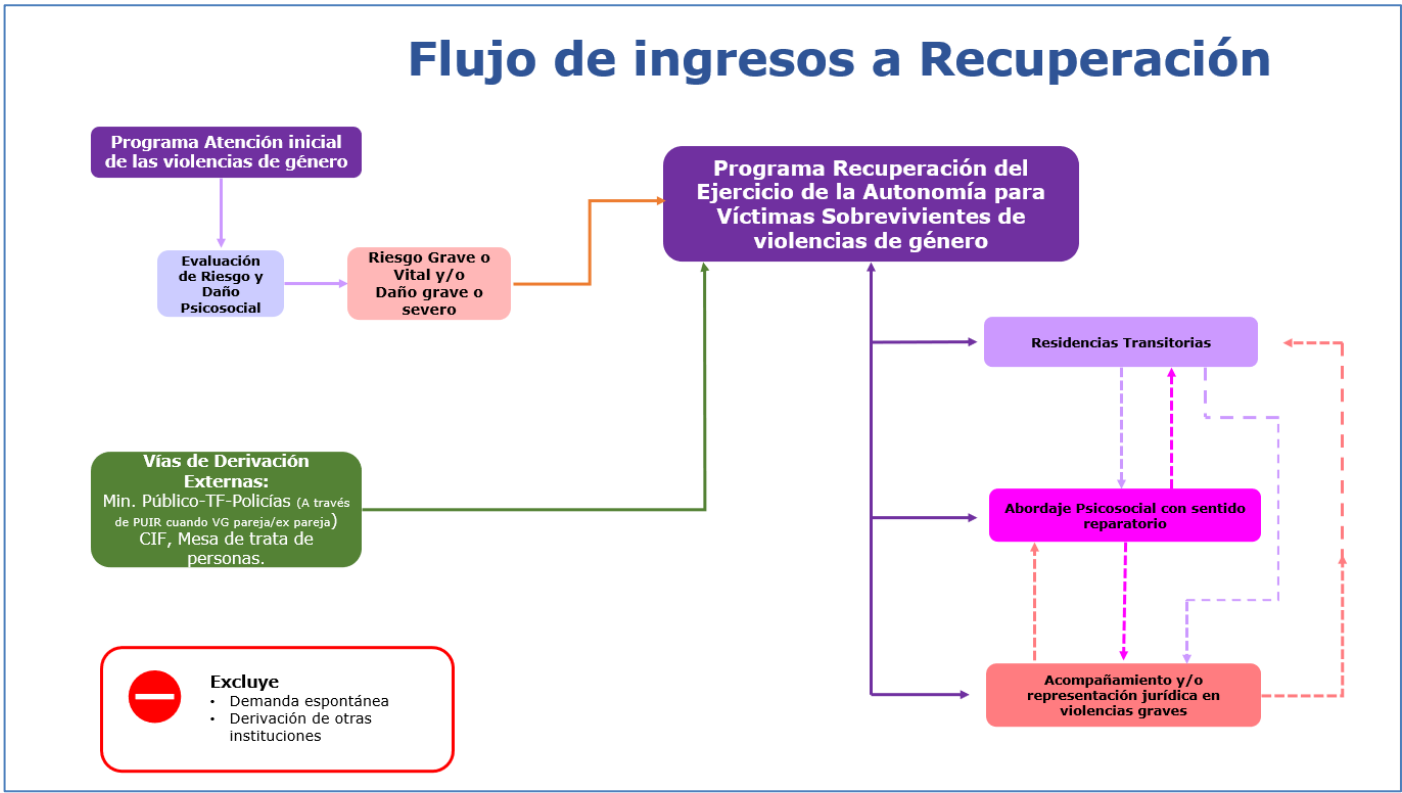


**Fuente:** Unidad VG, SernamEG 2025

Si el resultado de la Evaluación de riesgo en el Programa de Atención Inicial es grave/vital: Se activa el Ingreso al Programa Recuperación del ejercicio de la autonomía, tal como se muestra en el diagrama n°5:

<sup>9</sup> El Convenio de Colaboración Interinstitucional de la Pauta Unificada de Evaluación Inicial de Riesgo en Mujeres Víctimas de Violencia Intrafamiliar en contexto de pareja se mantiene vigente. Por lo tanto, el resultado de la evaluación de riesgo a través de la PUIR orienta el ingreso a la oferta. Ejemplo: mujer es derivada con riesgo medio PUIR, debería ingresar a programa Atención Inicial de las Violencias de Género.

**Diagrama N° 5:** Flujo de ingresos al Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía para Víctimas y Sobrevivientes de Violencias de Género



**Fuente:** Unidad VG, SernamEG 2025.

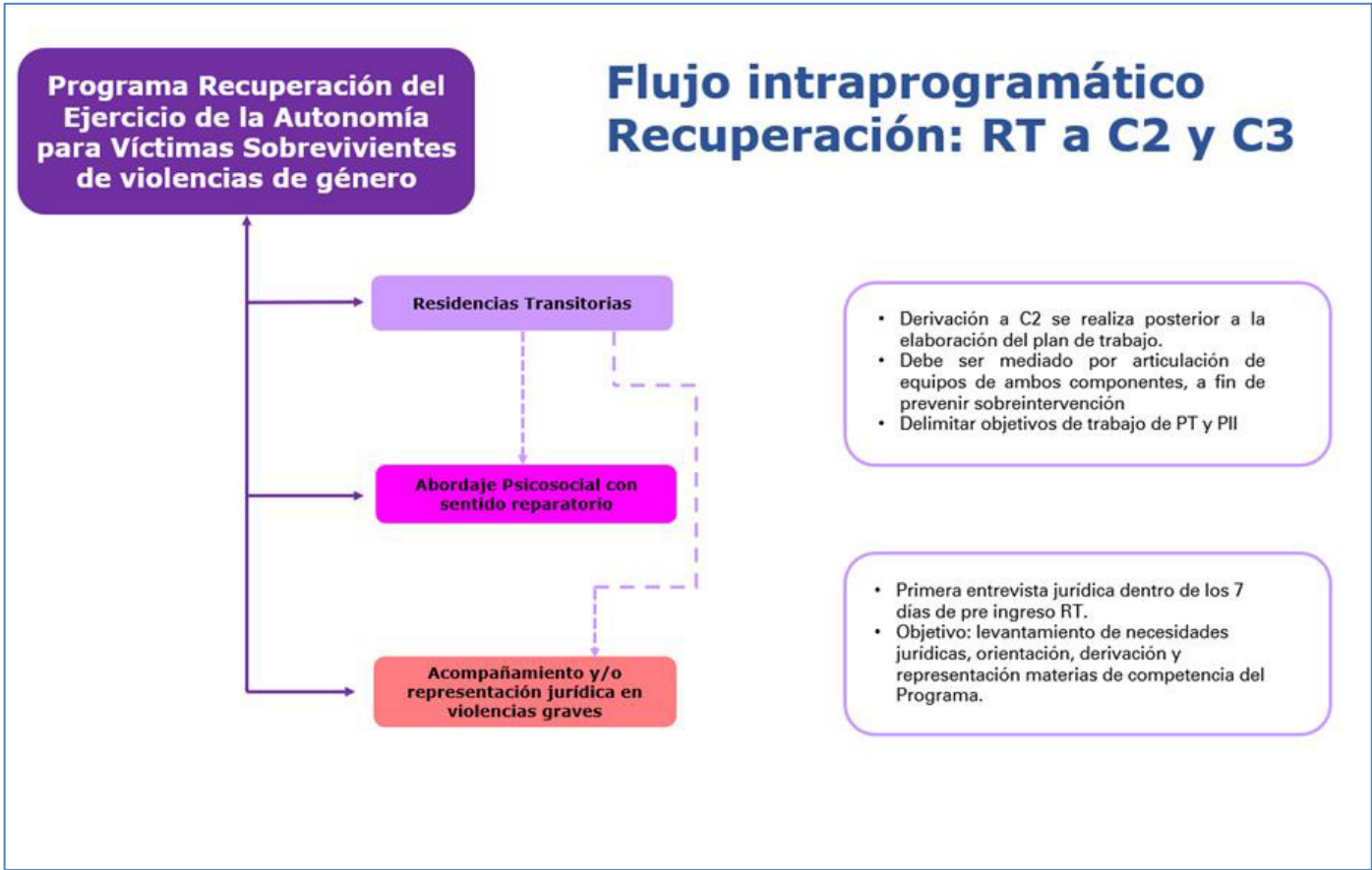
De acuerdo a la estrategia del programa, el ingreso se puede producir por separado a cada componente o en forma simultánea a más de uno. A continuación, se describen las formas de ingreso a cada uno de los componentes y los flujos intraprogramáticos que es posible articular.

**a. Ingreso al Componente 1 Residencia Transitoria:**

Predomina el riesgo grave/vital, siendo prioritario que las mujeres salgan de su entorno para interrumpir la violencia. Se excluye el ingreso directo a este componente a través del fono 1455, por lo que se debe activar asistencia presencial de equipos del Componente 1 del Programa de Atención Inicial.

Según los requerimientos de las mujeres, el equipo de la Residencia transitoria debe realizar derivaciones al componente 2 y 3, tanto para atención con sentido reparatorio y para la debida representación jurídica.

Diagrama 6: Flujo intraprogramático desde Residencia Transitoria a componente Abordaje Psicosocial



Fuente: Unidad VG SernamEG, 2025.

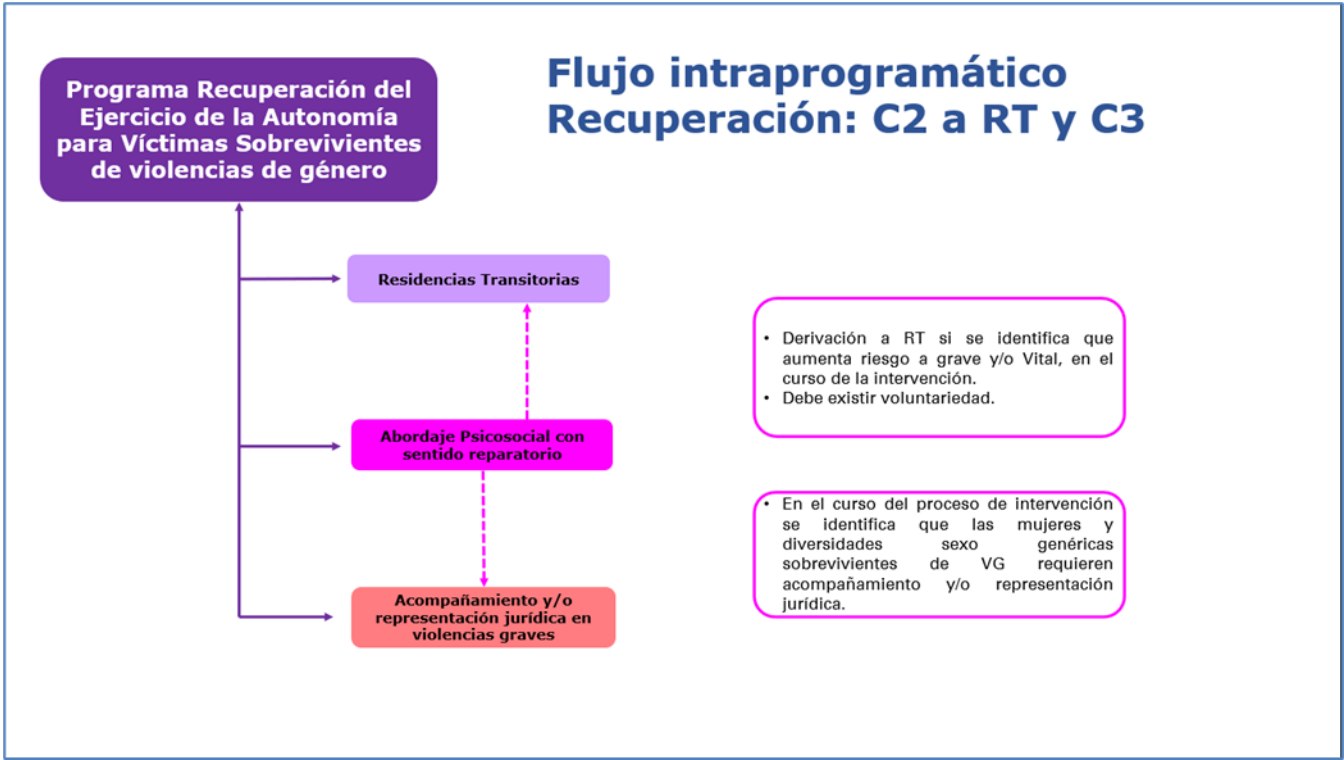
b. Ingreso al Componente 2 Abordaje Psicosocial con sentido Reparatorio:

Predomina el daño psicosocial grave, con acciones de gestión de riesgo en coordinación con los otros componentes del Programa, que permita dar inicio a un proceso de atención reparatoria. Es posible activar este ingreso desde las dos modalidades de ejecución del componente 1 del Programa de Atención Inicial, es decir, incluye derivación desde el fono 1455.

Asimismo, los equipos territoriales del componente de abordaje psicosocial podrán realizar derivaciones a las Residencias Transitorias si durante el curso de la intervención se identifica que aumenta riesgo y si las diversidades de mujeres sobrevivientes de violencias de género requieren acompañamiento y/o representación jurídica, tal como se muestra en el siguiente diagrama.



**Diagrama n°7:** Flujo intraprogramático desde Abordaje psicosocial a Residencia Transitoria y Acompañamiento Jurídico y/o representación jurídica.



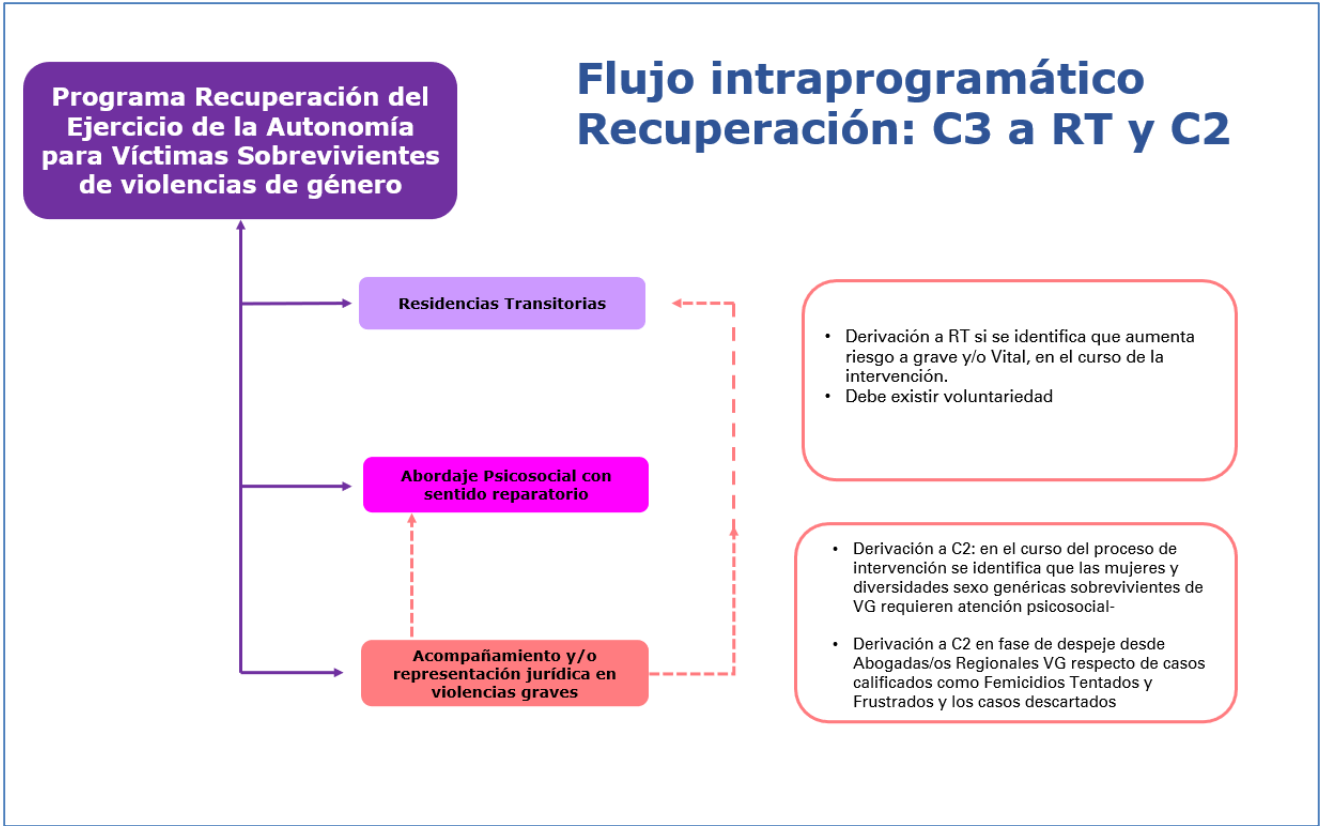
Fuente: Unidad VG SernamEG, 2025.

c. **Ingreso al Componente 3 Acompañamiento Jurídico y/o representación jurídica en violencias graves:**

Junto con los ingresos producidos a través de derivación externa (Ministerio Público, CIF, mesa Intersectorial Trata y Tribunales de Familia) o por derivación interna desde el programa de atención Inicial, los/as abogados/as territoriales del Programa de Recuperación podrán realizar derivaciones a los otros componentes del programa. La derivación hacia otros componentes se activará si durante el curso de la intervención se identifica que el aumento del riesgo requiere resguardar su seguridad y protección en una Residencia Transitoria y/o evalúen necesario iniciar un proceso de atención psicosocial con sentido reparatorio.



**Diagrama N°8:** Flujo intraprogramático desde Componente Acompañamiento y/o Representación Jurídica a Residencias Transitorias y a componente Abordaje Psicosocial.



Fuente: Unidad VG, SernamEG, 2025.

6. Descripción de cada etapa de la intervención

6.1. Primer componente: Residencias Transitorias<sup>10</sup>:

La estrategia de intervención en las residencias transitorias se compone de 4 fases que se encuentran en un continuo de atención y protección para las mujeres en su diversidad que habitan la residencia, cada una de las cuales se vinculan de manera consecutiva desde que pre ingresan al componente, sale del mismo y se extiende con posterioridad a su salida a través del seguimiento.

• Fase 1 de Pre-ingreso

Se inicia previo al proceso de intervención, y tiene un plazo de duración de siete días hábiles a partir de la llegada de las mujeres en su diversidad (y sus hijos/as/es) a la residencia transitoria. Esta primera etapa contempla el proceso de adaptación de participantes, respecto del funcionamiento de la Residencia Transitoria y tiene por objetivo despejar situación de riesgo social<sup>11</sup> y confirmar

<sup>10</sup> Revisar profundización en Anexo N°14 "Guía metodológica de Intervención residencial".  
<sup>11</sup> Respecto del despeje del riesgo en esta etapa, se entiende como la aproximación a los elementos contextuales de la situación

voluntad de las mujeres en su diversidad, de permanecer en la residencia, y si desea ingresar a atención psicosocial y/o jurídica ambulatoria, la cual es voluntaria. Al momento de su llegada se realiza una primera acogida, intervención en crisis y/o contención emocional, además de una evaluación de riesgo contextual y vulnerabilidad con el fin de ir construyendo el mapa de oportunidades de las mujeres en su diversidad.

**Tabla n°2:** Acciones prioritarias en esta etapa de intervención.

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Gestión del riesgo en VG</b> | Garantizar la continuidad de la gestión del riesgo que se inicia con la entidad/programa que deriva a la Residencia Transitoria. Se debe procurar la vinculación con Salud y la gestión de medidas de protección.                                                                                                                              |
| <b>Contención</b>               | Proveer espacios de contención para las mujeres en su diversidad y para sus hijas/es/os respecto de la afectación producto de la violencia y el desarraigo de sus comunidades.                                                                                                                                                                 |
| <b>Orientar e informar</b>      | Se debe brindar orientación e información a las mujeres en su diversidad respecto del funcionamiento de la Residencia Transitoria, además del Plan de convivencia y Seguridad. Sumado a ello, se debe informar a las mujeres en su diversidad respecto de la atención jurídica y la posible derivación a intervención con sentido reparatorio. |
| <b>Evaluar riesgo social</b>    | Conocer elementos contextuales que significan una preocupación u obligación, como deudas impostergables, trayectorias laborales y otras funciones de cuidado.                                                                                                                                                                                  |

**Fuente:** Unidad VG SernamEG, 2025.

La forma de consignar los elementos presentes en esta primera etapa es a través de la ficha de preingreso, plan de seguridad interno y externo a la RT<sup>12</sup>, revisión y firma del protocolo de convivencia. Es importante mencionar que en esta etapa se debe coordinar la atención de las mujeres en su diversidad, con el componente de Representación Jurídica dentro de los primeros 7 días hábiles del preingreso, respetando la voluntad de la persona participante.

En caso de que se presenten complejidades en el abordaje, se debe remitir información del caso a las/os encargadas/os regionales, dentro de las 24 horas ocurridos los hechos, a través de elaboración de Ficha de Retiro/Caso complejo.

Finalmente, si las mujeres en su diversidad se mantuvieron en esta fase de pre-ingreso y que por diversos motivos no ingresaron a la residencia (valoración de riesgo no acorde al programa, riesgo activo salud mental y consumo activo de alcohol y drogas, entre otros) se debe consignar su salida en el Pre-ingreso.

de violencia que permitan proyectar el plan de trabajo en la etapa de ingreso e intervención.

<sup>12</sup> El plan se menciona como interno en el entendido que, si la persona decide ingresar a la RT, debe elaborarse en conjunto un plan acorde a la cotidianeidad de la persona (si sale a trabajar y/o realizar otra acción en su zona de riesgo, importancia de desactivar la ubicación en aplicaciones digitales, números de emergencia en caso de encontrarse con la persona que ejerce violencia; externo, cuando la persona decide no hacer ingreso a la RT y decide volver a su zona de riesgo, debe elaborarse entonces en conjunto plan de seguridad.

• **Fase 2 de Ingreso**

En esta fase se realiza el encuadre de la intervención, y se inicia un proceso de co- construcción del Plan de Trabajo con las mujeres en su diversidad.

El objetivo del encuadre es la formalización de los compromisos, tanto de las mujeres en su diversidad, como del equipo técnico, estableciendo los acuerdos necesarios para un marco de convivencia respetuoso, basado en el buen trato y en la participación activa de las mujeres en su diversidad, en la toma de decisiones acerca de aspectos cotidianos de su vida.

También en esta fase, se favorece la consolidación del anexo ficha de riesgo contextual y mapa de oportunidades con el objetivo de visibilizar las redes con la que cuentan las mujeres en su diversidad, y que, eventualmente podrían robustecerse como objetivo del Plan de Trabajo, siendo fundamental realizar el trabajo interdisciplinario del equipo de la Residencia.

Es importante en esta etapa ir complementando con la revisión y creación conjunta del genograma y ecomapa. Asimismo, incorporar en esta fase, un diagnóstico ocupacional y de volición, herramienta de la Terapia ocupacional que permite identificar las habilidades, intereses y necesidades de una persona en relación con sus actividades cotidianas y laborales.<sup>13</sup>

Una vez que se cuente con un levantamiento preliminar se debe co construir el Plan de Trabajo, a través de un ejercicio participativo con las mujeres en su diversidad y el equipo de la residencia, definiendo objetivos concretos, que respondan a su situación actual, para dar continuidad a su proyecto de vida tras el egreso.

**Tabla n°3:** Acciones prioritarias en esta etapa de intervención.

|                                                          |                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Gestión de redes primarias e interinstitucionales</b> | Elaborar conjuntamente el genograma y ecomapa, posibilitando el reconocimiento de redes que puedan tener proyección de robustecer a través del Plan de Trabajo.                                                  |
| <b>Acciones de promoción para el bienestar integral</b>  | Velar por sensibilizar respecto de áreas importantes de gestión de la salud integral, formación para el trabajo, plan de ahorro, resolución de conflictos al interior de la Residencia Transitoria, entre otros. |
| <b>Realizar diagnóstico ocupacional y de volición</b>    | Realizar conjuntamente un diagnóstico de los elementos de volición presentes en la vida de la mujer y los aspectos ocupacionales, que posibilitaran guiar la intervención.                                       |

**Fuente:** Unidad VG SernamEG, 2025.

Respecto de las Residencias Transitorias para víctimas y sobrevivientes de la trata de personas, considerar que las acciones y procedimientos se deben ajustar al Protocolo Intersectorial de Atención a Víctimas/Sobrevivientes de Trata de Personas.

<sup>13</sup> Para mayor profundización, revisar la Guía Metodológica de Intervención Residencial.

- **Fase 3 de Intervención**

La intervención se orienta por los objetivos y actividades definidos en el plan de trabajo, incorporando los criterios de logro y tiempos establecidos.

También es fundamental que desde el equipo de la residencia se realice la articulación y coordinación con redes primarias, institucionales y comunitarias para fortalecer las autonomías de las mujeres en su diversidad, en los distintos ámbitos y el bienestar de sus hijos/as/es.

Además, en concordancia a los requerimientos de las mujeres en su diversidad, es posible gestionar su ingreso a una intervención psicosocial con sentido reparatorio y/o una intervención jurídica, según corresponda en cada caso (Ficha de derivación interna).

Estas intervenciones son realizadas por un equipo de profesionales diferentes del equipo de la residencia transitoria, con el objetivo de resguardar el adecuado proceso de intervención con sentido reparatorio. La participación en cualquiera de estas intervenciones es completamente voluntaria, y puede ser realizada fuera de la residencia, de manera remota o de otra manera que se ajuste a los requerimientos de cada una de las mujeres en su diversidad, velando siempre por el correcto desarrollo de la intervención.

Si se acepta la intervención, recalcar la importancia de mantener coordinación activa y continua con los componentes de intervención con sentido reparatorio y jurídico para el abordaje del proceso interventivo de manera integral, evitando la sobre intervención, dada la gestión del riesgo que se realiza desde la Residencia Transitoria y los Centros de Atención Especializados en Violencias de Género.

- **Fase 4 de Egreso y Seguimiento**

Se describe en el punto Flujo de participación y definiciones.

## **6.2. Segundo componente: Abordaje psicosocial con sentido reparatorio:**

El proceso debe comprender al menos cuatro fases: inicial, co-construcción de un plan de intervención individual, desarrollo de la intervención y cierre. A continuación, se describe cada una de estas<sup>14</sup>.

### **1. Fase 1 Inicial**

Corresponde al ingreso de las mujeres al programa, y contempla como objetivos:

- Conocer las expectativas de la consultante mediante una primera entrevista o entrevista de ingreso.
- Proporcionar información acerca del proceso.
- Llevar a cabo análisis de pertinencia de la derivación del caso en función de los criterios de ingreso
- Analizar y hacer una valoración del tipo de violencia del caso.
- Evaluar voluntariedad y motivación de la participante
- Evaluar plan de seguridad.
- Evaluar la conciencia y percepción de riesgo de la participante.

---

<sup>14</sup> Se sugiere consultar para mayor profundidad en contenidos y actividades prácticas la Guía Metodológica de Acompañamiento Psicosocial con Sentido Reparatorio en Violencias de Género 2024.

La fase de intervención incluye las actividades de Entrevista de Ingreso- Evaluación de Daño Psicosocial- Análisis de Pertinencia:

- a) **Entrevista de ingreso** con la diversidad de mujeres para conocer sus expectativas acerca de la intervención y proporcionarle información acerca del proceso, explicando las modalidades de intervención (individual o grupal) y acordar la modalidad de atención preferente (presencial, remota e híbrida).
- b) **Análisis de pertinencia:** Los equipos territoriales de los Centros de Atención Especializada en Violencias de Género deberán analizar la pertinencia de la derivación del caso que está recibiendo en función de los criterios de ingreso al programa, evaluando las siguientes consideraciones:

Tabla N°4: Evaluación de criterios de ingreso

| Criterios de ingreso                                                                   | Dimensiones a considerar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Violencia Grave y/o extrema                                                            | Tanto las derivaciones internas como externas deben acompañarse de una evaluación de riesgo que dé cuenta del riesgo grave/vital que fundamenta el ingreso. <sup>15</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Voluntariedad y motivación para iniciar un proceso psicosocial con sentido reparatorio | Este criterio, apunta a relevar la proyección de un tipo de intervención que propone procesos de acompañamiento con mayor periodicidad, frecuencia e intensidad respecto de la profundización de en ámbitos asociados a la resignificación de la historia de violencia y daño.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Medidas de protección activas                                                          | Es fundamental que la diversidad de mujeres víctimas y sobrevivientes de violencia de género cuenten con Plan de Seguridad vigente, que permita resguardar su integridad física y emocional. Además, se debe despejar si se encuentran activadas las medidas de protección legales que hayan sido gestionadas con o sin patrocinio judicial de las/os abogadas/os del programa. Éstas pueden corresponder a medidas autónomas otorgadas por el Ministerio Público, y/o judiciales, decretadas por los tribunales de familia o penales. |
| Conciencia de riesgo de violencia experimentada                                        | Se debe despejar la concientización de la violencia de género vivida, la percepción de daño y la visibilización de la necesidad de apoyo terapéutico.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

Fuente: Unidad VG SernameEG, 2025.

<sup>15</sup> Para el caso de derivaciones externas, los antecedentes que den cuenta de la evaluación de riesgo que fundamenta la derivación se deberán incluir en la ficha de derivación. Para los casos de VG en contexto de pareja, se deberá remitir PUIR aplicada. Para el caso de derivaciones internas, se debe completar la FOI aplicada en el programa de Atención Inicial.

## Gestiones asociadas a la etapa inicial

Para el caso de las *derivaciones internas gestionadas desde el componente 1 del programa de Atención Inicial*, se debe haber completado íntegramente la FOI. Además, éstas siempre deberán realizarse coordinadamente para facilitar el traspaso de antecedentes de las acciones de gestión de riesgos implementadas y que incluyen:

- Brindar primera acogida y levantamiento de necesidades.
- Evaluación preliminar de riesgo
- Apoyo en la elaboración de un Plan Preventivo y/o de Seguridad, que considere, buscar, activar o potenciar redes de la mujer; cercanos significativos o institucionales.
- Orientar e informar sobre violencia de género, proceso de denuncia y medidas cautelares.
- Derivación asistida y complementaria a otras instituciones de acuerdo a las necesidades identificadas.
- Seguimiento de la situación de riesgo a través de contacto telefónico.

Para el caso de las *derivaciones internas que se gestionan desde el componente 2 del programa de Atención Inicial*, se debe acompañar el PII, genograma y/o ecomapa que se puede haber alcanzado a trabajar.

- **Ficha de Derivación Intersectorial.** Instrumento de derivación desde instituciones externas que incluyen a Ministerio Público, Tribunales de Familia, Circuito Intersectorial de Femicidios, Mesa Intersectorial de Trata de Personas e instituciones derivantes validadas técnicamente de acuerdo a los Lineamientos Regionales. Dicho documento deberá ser enviado a la Coordinadora del Centro de Atención Especializada en Violencias de Género o Centro de las Mujeres con Atención Especializada, a través de correo electrónico. Una vez recibida, la Coordinadora tendrá un plazo dos días hábiles para confirmar la aceptación de la solicitud de ingreso y en caso de violencia grave/extrema 24 horas.

## 2. Fase 2 de Intervención

Inicia una vez se haya definido que la diversidad de mujeres víctimas y sobrevivientes de violencia grave/extrema cumplen con los criterios de ingreso y existe voluntariedad para participar del proceso de intervención psicosocial con sentido reparatorio. Comprende el desarrollo de las siguientes actividades:

La fase de intervención incluye las actividades de Diagnóstico-Co-construcción del Plan de intervención (PII)- Ejecución del (PII):

**a) Diagnóstico:** El diagnóstico consiste en la construcción del caso a partir de un marco comprensivo para orientar la intervención, lo que se realiza a través de la profundización de los antecedentes del caso, la revisión de las fichas de derivación y la evaluación del daño psicosocial (Guía Metodológica de Acompañamiento Psicosocial con Sentido Reparatorio, 2024).

Se espera que los equipos puedan **profundizar en los antecedentes del caso y evaluar el daño psicosocial producto de la violencia de género grave/extrema vivida**, con el propósito de identificar las áreas más críticas de abordar en el proceso de intervención

psicosocial, así como estimar requerimiento de contar con apoyo de atención psiquiátrica. Las profesionales contarán con un máximo de 2 sesiones con una duración estimada de 45 a 60 minutos cada una.

Se entenderá por **daño psicosocial**, el impacto provocado por la violencia de género vivida, independiente de la data de ocurrencia de los hechos (recientes o pasados) y del tipo de vínculo de la diversidad de mujeres víctimas/sobrevivientes, con quien ejerció o ejerce la violencia de género. El alcance del daño psicosocial incluye el impacto sobre dimensiones de desarrollo de la diversidad de mujeres que implican un detrimento, interferencia u obstaculizador en su capacidad de llevar adelante un proyecto de vida autónomo. Para la evaluación de los niveles de daño psicosocial asociados a la violencia de género al ingreso, y su evolución al momento de concluir el proceso interventivo se consideran los siguientes criterios: Sintomatología presentada, su impacto en la funcionalidad cotidiana, frecuencia de las expresiones de daño manifestadas, intensidad de las mismas y factores protectores asociados a recursos personales y de soporte social<sup>16 15</sup> los que se profundizan en los anexos Manual de Intervención del Componente Abordaje Psicosocial con sentido reparatorio y en la Guía Metodológica de Acompañamiento Psicosocial con Sentido Reparatorio.

**b) Co-construcción del plan de intervención:** El desarrollo de la intervención especializada se orientará por el plan de intervención individual (PII) reparatorio, instrumento co-construido con la víctima/sobreviviente y el equipo interventor, promoviendo la toma de decisiones de la participante acerca de los objetivos a trabajar, como también de las estrategias utilizadas. Contará con un máximo de 2 sesiones con una duración estimada de 50 minutos cada una<sup>17</sup>.

Es importante que en este acompañamiento se intencione levantar objetivos que hagan sentido a las necesidades que la diversidad de mujeres plantea como prioritarias, así como revisar en conjunto sus expectativas declaradas en la fase anterior, aclarando cuál es el rol de acompañamiento que cabe al equipo que brinda la atención, así como lo que éste espera de la participación de éstas. En esta etapa se constituye como un hito dentro del proceso, la firma del Anexo Protocolo de Atención, que incluye los derechos y compromisos de las consultantes, al acceder a un programa estatal especializado para la reparación. Al concluir la elaboración del PII se espera haber precisado los objetivos terapéuticos a desarrollar en las áreas psicosocial individual y de atención psiquiátrica, según lo determinado en la fase diagnóstica previa.

**Tabla N°5:** Aspectos técnicos que deben considerarse en la elaboración del PII<sup>18</sup>:

|                                                                                             |                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Vinculación con la apreciación técnica respecto de la evaluación de daño psicosocial</b> | Los objetivos del PII son coherentes con los antecedentes del diagnóstico recabado respecto de las dimensiones que dan cuenta del daño psicosocial producto de la violencia vivida. |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

<sup>16</sup> Para mayor información revisar Anexos: Criterios de evaluación de daño psicosocial, Manual de Intervención y Guía Metodológica de Acompañamiento Psicosocial con Sentido Reparatorio.

<sup>17</sup> No obstante, considerando el carácter dinámico del instrumento de registro y la variación de las necesidades de la diversidad de mujeres, es posible que el tiempo sugerido para esta etapa puede ser modificado y adaptarse según la evaluación técnica del equipo profesional.

<sup>18</sup> Para mayor información revisar anexo de Plan de intervención del componente 2: Abordaje psicosocial con sentido reparatorio.



|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Elaboración de objetivos de la intervención | Los objetivos <sup>19</sup> del PII recogen la situación de la diversidad de mujeres consultantes, de acuerdo con su contexto particular (antecedentes diagnósticos, historia de violencias de género, recursos de sobrevivencia, redes, gestiones proyectadas en función de los antecedentes individualizados).                                                                                  |
| Integralidad de la intervención             | Se prioriza un modelo de abordaje psicosociojurídico integral, que promueve la integración de las áreas disciplinares para generar un marco comprensivo global de las violencias de género, más que la suma de prestaciones jurídicas, psicológicas y sociales de manera desagregada.                                                                                                             |
| Flexibilidad y plazos de cumplimiento       | El PII se define como una herramienta con la suficiente flexibilidad para ajustar objetivos y acciones, integrando evaluaciones de proceso. Se espera que las evaluaciones de proceso se realicen concluidas las primeras 12 sesiones de intervención y a partir de la primera evaluación de proceso, volver a revisarlo cuando se vuelvan a ejecutar 12 sesiones hasta concluir la intervención. |
| Participación                               | El PII debe considerar comentarios y evaluaciones de la diversidad de mujeres consultantes a lo largo de todo el proceso, incluyendo su co-construcción, modificación y/o ajuste hasta la evaluación de su cumplimiento al término del proceso de intervención, lo que debe ser consignado en el registro del PII, que incluye además la firma de las participantes.                              |

Fuente: Unidad VG SernamEG, 2025.

c) Ejecución del Plan de Intervención Individual (PII)

• Atención individual:

Se espera que la frecuencia de la atención individual psicosocial y psiquiátrica sea semanal, no excediendo la periodicidad quincenal, y que cada sesión tenga un tiempo de duración estimado de 55 minutos. Durante esta fase se implementará paralelamente las atenciones jurídicas, en el caso que la diversidad de mujeres lo soliciten.<sup>20</sup>Se contempla como número estimativo, un máximo de 26 sesiones para el desarrollo de la ejecución del plan de intervención en virtud de

<sup>19</sup> Se considera un mínimo de 3 objetivos a trabajar por cada área de intervención, a excepción del área psiquiátrica cuyos objetivos son priorizar la estabilización sintomática por lo que se plantea un mínimo de 2 objetivos.

<sup>20</sup> Revisar el Anexo Guía de Atención Oportuna.





que el plazo máximo de intervención es de 12 meses<sup>21</sup>.

• **Atención Grupal:**

En forma complementaria, se deberá intencionar también la participación de la diversidad de mujeres en Atención Grupal, siempre y cuando ello no sea contraproducente para su proceso individual o para el proceso de grupo, y se cuente con la voluntad de éstas.

El objetivo de la atención grupal es generar un espacio de cuidado mutuo, donde se espera que la puesta colectiva de la propia experiencia de las violencias de género tenga un efecto potenciador y transformador para el proceso de resignificación del daño psicosocial y trauma, a través de la emergencia del colectivo como espacio de contención, sororidad y resonancia de estos con efectos terapéuticos.

Se considera que los grupos no debieran exceder las 10 sesiones y con un número de integrantes que facilite la participación (no superior a 15). Metodológicamente, se debe privilegiar un abordaje terapéutico con enfoque psicosocioeducativo que promueva la participación sobre la base de relaciones simétricas que no reproduzcan jerarquía, dominación y abuso de poder.

**3. Fase 3 de cierre**

Corresponderá en esta fase de la atención, realizar la evaluación final del cumplimiento del PII. Para ello se dispondrá de un máximo de dos sesiones con una duración estimada de 45 a 55 minutos cada una. Esa evaluación se obtendrá a través de la evaluación técnica del equipo en conjunto con el auto reporte de la diversidad de mujeres acerca de su proceso de intervención.

En la evaluación final del cumplimiento de los objetivos del PII deberá consignarse cualquier tipo de egreso favorable o no favorable. El egreso deberá comenzar a trabajarse con al menos un mes de antelación a que se haga efectivo a fin de cerrar adecuadamente su proceso de acompañamiento y realizar las gestiones de coordinación con redes de apoyo que sean pertinentes.

**Evaluación de Egreso**

El egreso del dispositivo determina el término del proceso de atención psicosocial con sentido reparatorio y su evaluación y considera todas las acciones que deben implementarse al momento de efectuarse.

Para evaluar el egreso, es necesario previamente haber concluido la evaluación final del PII para lo que se debe orientar dicha evaluación en base a los siguientes criterios:

**Tabla N° 6:** Criterios para la Evaluación Final del cumplimiento del Plan de Intervención Individual.

| Categorías de cumplimiento | Descripción | % de cumplimiento |
|----------------------------|-------------|-------------------|
|----------------------------|-------------|-------------------|

<sup>21</sup> Es posible extender este plazo, fundamentando la necesidad de ampliar el proceso. Esta solicitud debe ser abordada en espacio de asesoría técnica con las/os respectivas/os Encargadas/os Regionales.

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                             |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 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 persona víctima/sobreviviente, considerando el logro de los criterios mínimos indispensables para efectuar el egreso de la persona víctima/sobrevivientes. | 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 VG, SernamEG 2025.

6.3. Tercer componente: Acompañamiento y/o representación jurídica en violencias graves/extremas.

Las vías de derivación pueden ser las siguientes:

- Derivación desde el Programa de atención Inicial:** Corresponde a los casos detectados por parte del Programa de Atención Inicial, en cualquiera de sus dos componentes, debiendo remitir a los Centros de Atención Especializada o Centros de las Mujeres con Atención Especializada, la Ficha de Orientación e Información y cualquier otro antecedente que se haya levantado estando en el componente de Respuesta Inicial Integral. Ahora bien, estando en el componente de Respuesta Intermedia Integral y existiendo un aumento del riesgo, se debe remitir la Pauta de riesgo y todos los instrumentos aplicados dentro de su fase interventiva.
- Derivación desde las Residencias Transitorias:** En la fase de preingreso a una residencia transitoria, el equipo técnico realizará la derivación interna al Centro de Atención Especializada o Centros de las Mujeres con Atención Especializada, con el fin de que la coordinadora de dicho dispositivo asigne el caso a un/a abogado/a para realizar la atención jurídica, la cual debe ser brindada dentro de los 7 primeros días de pre ingresada la mujer a la residencia.
- Derivación realizada por las/os/es abogadas/os/es regionales del Programa de Recuperación y abogadas/os/es de la Ley de Violencia Integral del componente de Representación Jurídica:** Corresponde a aquellos casos que, habiéndose activado Protocolo de Violencia de Género para su análisis, han sido descartado como Femicidios o bien, aquellas situaciones levantadas por la autoridad y que, aplicada la Ficha de Orientación en información, arroja un nivel de riesgo grave y/o vital. Así las cosas, la derivación realizada deberá contemplar el llenado de la ficha de Orientación e información y envío de toda la información disponible para su atención.

- **Derivación Externa desde la red SernamEG:** Corresponde a aquellos casos derivados por Ministerio Público o Juzgados de Familia donde previamente se aplicó la Pauta Unificada de Riesgo, arrojando riesgo alto/vital<sup>22</sup>.

Una vez que la mujer ha ingresado al componente de Acompañamiento y Representación Jurídica, se deberán ofrecer las prestaciones correspondientes, las que no necesariamente serán de carácter copulativo. La definición de las acciones a implementar deberá basarse en la identificación de necesidades jurídicas específicas. Las principales acciones que pueden brindarse en el marco de este componente incluyen las siguientes prestaciones:

**a. Análisis de pertinencia.**

El ingreso al componente se encuentra determinado por las siguientes variables:

- Voluntariedad de la mujer para la derivación al Programa.
- Resultado de la aplicación de la Ficha de Orientación e información la cual debe arrojar riesgo grave/vital y/o daño severo o, la Pauta Unificada de Riesgo, la cual debe arrojar riesgo alto/vital.

- b. Orientación e información jurídica.** Tal como ya se ha descrito, se deberá brindar a las mujeres por parte del o la profesional una orientación jurídica clara, precisa y comprensible respecto de sus derechos y opciones disponibles, considerando diversos factores de interseccionalidad y contexto de violencia. Durante este proceso, se deberá levantar un mapa de necesidades jurídicas que identifique todas aquellas materias vinculadas directa o indirectamente a la situación de violencia.

Asimismo, se realizarán derivaciones asistidas a otros dispositivos o instituciones para aquellas materias que no sean competencia del Programa, tales como: régimen de relación directa y regular, alimentos, posesión efectiva, entre otras. Para ello, se deberá promover una coordinación intersectorial efectiva que permita garantizar respuestas oportunas, articuladas y sin revictimización.

Se entiende por derivación asistida el proceso mediante el cual el/la profesional, gestiona activamente su vinculación con otros dispositivos, instituciones o servicios competentes, asegurando que dicha derivación sea oportuna, pertinente y libre de obstáculos. Con esta forma de derivación se busca prevenir nuevas formas de victimización, fragmentación de la atención o desprotección institucional, especialmente en contexto de alta vulnerabilidad. Este proceso no se limita a entregar información de contacto, sino que implica acciones concretas como:

- Coordinación directa con la institución receptora.
- Entrega de antecedentes relevantes con consentimiento de la mujer.
- Seguimiento posterior para verificar el acceso efectivo al servicio derivado.

Es importante precisar que, una vez realizado el levantamiento de información por parte de este/a profesional e identifica que la mujer mantiene causas activas en una comuna, provincia o región distinta a aquella donde se ubica el dispositivo, la representación deberá ser derivada al Centro de Atención Especializada o Centro de las Mujeres con Atención Especializada correspondiente al lugar donde se encuentre radicada la causa para que dicho/a profesional asuma su representación. Esta medida busca garantizar una intervención oportuna y territorialmente pertinente.

---

<sup>22</sup> Las vías de ingreso aquí descritas se encuentran representadas en apartado 5 del flujograma del Programa.

Para llevar a cabo esta derivación, se deberá:

- Informar a la mujer sobre el procedimiento y los motivos de la derivación ello,
- Coordinar el traspaso de todos los antecedentes relevantes del caso al abogado/a que gestionará la representación
- Al momento de derivar, copiar a las/os encargadas/os regionales que correspondan junto con las/los abogadas/os que les brindan asesoría.

Una vez asignado el caso al/la abogado/a del centro donde se encuentra radicado el proceso, se deberá gestionar una cita de presentación —preferentemente virtual o telefónica—, con el fin de brindar orientación sobre el proceso judicial, abordar expectativas, gestionar la firma del patrocinio y poder, así como la presentación de querrela o demanda, según corresponda.

Asimismo, es fundamental que, tras el traspaso, se realicen reuniones de coordinación entre el/la abogado/a y los/as profesionales responsables del acompañamiento psicosocial con sentido reparatorio, con el objetivo de asegurar un abordaje integral, articulado. Del mismo modo, el/la abogado/a deberá mantener informados a los equipos psicosociales del dispositivo en el que se encuentra la mujer sobre la programación de las citas y otros hitos relevantes del proceso judicial.

### c. Plan de Intervención Individual Legal.

El Plan de Intervención Individual Legal deberá contener las prestaciones aceptadas por la mujer, así como las acciones correspondientes a cada uno de los objetivos identificados durante el proceso jurídico. Se recomienda su elaboración durante la primera sesión de orientación legal, en conjunto con la mujer, considerando su voluntad, necesidades y contexto.

Este plan debe articularse de manera coherente con el Plan de Intervención elaborado por las/os profesionales del Centro de Atención Especializada en Violencia de Género, a fin de garantizar una intervención integral, coordinada y con enfoque reparatorio.

**Acompañamiento jurídico.** Consiste en la entrega continua de orientación e información jurídica continua respecto de procesos judiciales vigentes, medidas de protección y otros aspectos relevantes que permitan a la mujer comprender, ejercer y resguardar sus derechos.

Este acompañamiento se ofrece particularmente en los siguientes escenarios<sup>23</sup> :

Cuando la mujer no manifiesta voluntad de ser representada judicialmente, pero sí requiere seguimiento, información o asesoría jurídica puntual. En estos casos, se brindará apoyo directo respecto de la causa vigente y, si corresponde, también en otras materias legales relacionadas o no con la violencia, pero que incidan en su autonomía (por ejemplo, posesión efectiva, alimentos, entre otras). Se podrá derivar a otros servicios cuando así se requiera.

Cuando, existiendo una denuncia o proceso judicial activo, no sea jurídicamente viable ejercer representación — por el estado procesal de la causa—. se procurará brindar acompañamiento que evite la victimización secundaria. Esto puede incluir, entre otras acciones, la preparación para audiencias de juicio oral, la coordinación con el Ministerio Público, o el acompañamiento en diligencias judiciales o administrativas.

El acompañamiento jurídico debe entenderse como una herramienta clave para fortalecer la autonomía jurídica de la mujer, asegurando su derecho a recibir información oportuna, comprensible

---

<sup>23</sup> La enumeración es ilustrativa.

y pertinente, incluso cuando no se formalice una representación judicial.

**d. Representación jurídica<sup>24</sup>.** En el caso de existir voluntariedad de la mujer de ser representada y que la causa corresponda a aquellas materias que son de competencia del programa, el/la abogado/a asumirá la representación jurídica dentro de los plazos contenidos en los lineamientos jurídicos vigentes. Es importante relevar la importancia de la presentación oportuna de querellas, demandas o ampliaciones, dado que constituyen herramientas esenciales para el ejercicio activo de la víctima dentro del proceso, participar en la estrategia de persecución penal, plantear una teoría del caso propia y diferenciadas del ministerio público.

Esta representación deberá sustentarse en una estrategia jurídica adecuada, debiendo cumplir con los estándares de, debida diligencia, confidencialidad, no victimización secundaria, enfoque de derechos humanos, de género e interseccionalidad<sup>25</sup>, comprendiendo toda la tramitación del procedimiento, considerando la etapa recursiva, si la hubiere.

Al momento de la representación se deberá gestionar el riesgo, formulando al tribunal competente de manera oportuna, la solicitud de medidas cautelares o autónomas o, su renovación, con el fin de gestionar el riesgo para resguardar la seguridad e integridad de las mujeres que representamos. En caso que se rechace esta solicitud el/la abogado/a deberá recurrir dentro de los plazos legales. Junto con ello, se deberá solicitar de manera oportuna ante el Ministerio Público o el Tribunal que corresponda, todas las solicitudes pertinentes de acuerdo a la estrategia jurídica elaborada, para conseguir el mejor resultado y asegurar el Acceso a la Justicia.

En resumen, la representación incluye:

- Solicitud o renovación de medidas cautelares personales,
- Presentación de diligencias investigativas,
- Participación activa en el juicio con teoría del caso propia,
- Oposición a salidas alternativas contrarias al interés de la víctima,
- Ejercicio de recursos en sede penal o familia.

#### **f. Evaluación del PII legal.**

La intervención jurídica en este componente no contempla un plazo máximo de duración, dado que su término está directamente vinculado al término de las causas judiciales en las que la mujer es representada. En consecuencia, la evaluación del plan se ajustará a si la mujer se encuentra siendo representada.

- **Mujeres sin representación jurídica.** Si la mujer por decisión propia acepta otras prestaciones del componente, se evaluarán los objetivos definidos en el PII vinculados a orientación y/o acompañamiento jurídico. En este caso, la periodicidad será:
  - Una EVP al mes,
  - Una EVP al mes 2,
  - Y posteriormente, una EVP cada tres meses, hasta completar la Evaluación Final (EVF) al cierre de la intervención.

<sup>24</sup> Para mayor información acerca de la Representación Jurídica, remitirse a lo establecido en los Lineamientos para la Atención y Representación Jurídica de los Programas de la Unidad que se encuentren vigentes.

<sup>25</sup> En concordancia con lo señalado en el Reglamento de Representación de la Ley N° 21.675.

- **Mujeres con representación jurídica.** Se evalúan objetivos y acciones específicas relacionadas a si la mujer ya cuenta con representación y con medidas cautelares y/o de protección. En este escenario, la periodicidad de las evaluaciones de proceso (EVP) será la siguiente, contados desde la elaboración del Plan de Intervención:
  - Una EVP al **mes 1**.
  - Una EVP al **mes 2**, sólo en caso de que no se hayan cumplido los objetivos establecidos en la primera evaluación.

## 7. Duración de la intervención y período de ejecución

A continuación, se especifican la duración de la intervención y período de ejecución del Programa de Recuperación de acuerdo a los tres componentes.

- **Primer componente: Residencias Transitorias.** Las mujeres, sus hijas, hijos e hijes, podrán permanecer en las residencias transitorias por un período de tres a seis meses, pudiendo extenderse dependiendo de las particularidades de cada caso.
- **Segundo componente: Abordaje psicosocial con sentido reparatorio.** Las mujeres pueden participar de una intervención en este componente hasta por 12 meses, pudiendo extenderse dependiendo de las particularidades de cada caso.
- **Tercer componente: Acompañamiento y/o representación jurídica en violencias graves/extremas:** En caso de que exista representación judicial, su duración dependerá de la extensión del proceso en particular. En caso de acompañamiento sin representación, el plazo de la intervención será más breve, no pudiendo sobrepasar los 12 meses.

## 8. Coberturas

El cálculo de la Cobertura se realiza con los ingresos efectivos al programa y las atenciones vigentes durante un periodo de tiempo determinado (mensual, trimestral, anual, etc.). En ese sentido, será entendida como la cantidad de personas ingresadas al programa en dicho periodo, considerando que pueden ingresar en más de una ocasión y las usuarias que aún continúan con un proceso de intervención vigente. Esta cantidad no refleja necesariamente la cantidad de solicitudes de ingreso, sino solo aquellas que se otorgaron efectivamente por el centro.

Por **Capacidad de Atención** nos referimos a la cantidad máxima de personas en atención simultánea que el equipo profesional puede manejar efectivamente en un período de tiempo. La capacidad de atención puede variar de acuerdo a otros factores que escapan a la proyección realizada lo cual afecta directamente los cupos disponibles (por ej. licencias médicas, cambios en el equipo, etc.). Esta capacidad se materializa de manera concreta en el número de cupos disponibles de atención por centro. Adicionalmente, se define una proyección de Cupos de Atención para cada centro, con el propósito de fortalecer la calidad de la intervención y contribuir a prevenir la sobredemanda de los equipos.

- **Para el componente de Residencias Transitorias,** se establecen cupos por convenio<sup>26</sup>, en relación con las condiciones habitacionales con las que se dispone, además del equipo

<sup>26</sup> Pese a que se establecen cupos por convenios, debido a situaciones excepcionales, estos pueden disminuir. Frente a esta situación, las/os encargadas/os regionales deben informar al nivel central para que tomen conocimiento y evalúen otras

profesional a cargo de la residencia. La cobertura se refiere a las personas que quedaron en la fase de pre-ingreso y a aquellas que efectivamente ingresaron a la Residencia.

- **Para el componente de Abordaje psicosocial** debido a que los componentes de Abordaje psicosocial y **Representación jurídica** se encuentran ubicados en un mismo centro especializado, el cálculo de la proyección de cupos de atención mensual se realiza de manera conjunta. Éste considera que una profesional destina en promedio 20 horas semanales de atención individual para las horas de psicóloga y trabajadora social y 8 horas para supervisión clínica externa<sup>27</sup>. Para un/a abogada/o se contemplan en promedio 24 horas semanales de gestión jurídica (incluyendo audiencias) y trabajo administrativo (registros), y 12 horas semanales de atención. Este resultado lo relacionamos con las atenciones que debe recibir cada persona de acuerdo al modelo de intervención por ex- ante, que implica una duración 12 meses con una frecuencia de atención semanal.

La cobertura se entiende de manera diferenciada por componente y se refiere únicamente a las personas que ingresaron al centro y recibieron las prestaciones psicosociales.

Dado que lo anterior no da cuenta de otras situaciones que pueden ocurrir en la intervención, tales como, mayor o menor demanda de atención, egresos con mayor o menor duración, adherencia a los procesos, entre otros, se establece un rango de atenciones que puede variar entre un 85% en su límite inferior y un 115% en su límite superior. Esta estimación hace referencia a una capacidad de atención anual y no atenciones simultáneas.

- **Para el componente de Representación jurídica**, la capacidad de atención de los/as abogados/as territoriales del Programa de Recuperación está determinada por la dotación de los equipos e impacta sólo para los fines de representación, debido a la gestión continua y especializada que requiere. A diferencia de la orientación y el acompañamiento jurídico, cuya gestión es puntual o de menor exigencia y están consideradas dentro del promedio de horas que destina un/a profesional para la atención individual. En virtud de lo anterior, se establece como capacidad de atención para cada abogado/a territorial del Programa de Recuperación hasta 70 causas activas representadas de manera simultánea<sup>28</sup>, considerando las causas de arrastre.

Se entenderá como representación judicial aquellas causas en la que se ha presentado patrocinio y poder, por parte de los/as abogados/as territoriales del componente de Acompañamiento y Representación Jurídica del Programa de Recuperación tanto en sede familia como en sede penal (entiéndase Juzgado de Garantía y Tribunal Oral en lo Penal).

Se entenderá como causa activa aquellas causas vigentes y en curso dentro del sistema judicial, sin que exista una resolución que las haya finalizado de manera definitiva o sin que exista una manifestación expresa por parte de quien otorgó poder para poner fin al proceso. Es decir, son aquellas causas que aún están pendientes de resolución y sobre las cuales el tribunal competente debe pronunciarse.

Finalmente, para efectos de monitoreo y evaluación del componente, la cobertura deberá ser registrada y reportada de manera desagregada según tipo de prestación otorgada

---

residencias cuando se requiera cupos de ingreso para mujeres e infancias que se encuentren en riesgo vital.

<sup>27</sup> Se entiende que el excedente de horas está destinado a trabajo administrativo (registros y gestiones para la intervención) y una reunión técnica semanal.

<sup>28</sup> Si una mujer tiene varias causas activas y/o con diferentes agresores (en materias propias del Programa), se considerarán como una única causa, debiendo ser representadas en su totalidad.



(orientación, acompañamiento y representación jurídica), lo que permitirá analizar la profundidad, alcance y especialización de las intervenciones realizadas.

## **9. Ajuste de coberturas de acuerdo a 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 Centros 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.

Respecto del componente 1 de Residencias Transitorias, la cobertura es nacional y debido al riesgo que las mujeres en su diversidad podrían presentar al permanecer en el mismo territorio donde reside quien ejerce violencia grave/vital. De tal modo, que las mujeres en su diversidad pueden ingresar a una Residencia Transitoria de otra región distinta a la de su residencia.

En cuanto a la intervención psicosociojurídica especializada (Componentes 2 y 3 del Programa), se debe considerar la propagación o difusión territorial existente, deberán ser indicadas en el respectivo convenio con la entidad ejecutora.

Con lo anterior, corresponderá otorgar atención a las mujeres que participan de la intervención, de la cobertura comprometida. Se deberá asegurar además que se consideren para el equipo profesional, las condiciones y recursos necesarios para realizar las intervenciones 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 (ejemplo: adecuados espacios físicos para la atención, compensación de movilización o su otorgamiento, infraestructura necesaria, seguros, etcétera) En aquellos casos que por convenio se identifica más de una comuna de cobertura del programa, se deberá acreditar mediante firma de 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. Por último, respecto del componente 1 residencias transitorias, la cobertura es nacional, en tanto por motivos de riesgo, una mujer de una región podría requerir ingreso en otra región distinta.



## 11. Gestión de Lista de espera

La formación de listas de espera es un fenómeno común que ocurre siempre que la demanda de un servicio excede a la oferta efectiva. El propósito de poner un orden para acoger la demanda por una determinada atención o prestación, agrega otras funcionalidades como la de permitir conocer cuáles son las instituciones derivantes donde no es posible brindar la atención oportunamente; además de permitir conocer la nómina de las mujeres víctimas y sobrevivientes de violencias de género que se encuentran en la condición de espera por atención con datos de caracterización como: identidad de género, edad, comuna de residencia, nivel educacional, tipo de violencia, vínculo con quien ejerce violencia entre otras.

A continuación, se definen dos conceptos relevantes para considerar para la gestión de la lista de espera:

- **Sobredemanda:**

Corresponde a la cantidad de casos derivados hacia el Programa de Recuperación que no pueden ser ingresados a atención, transcurrido un tiempo de 30 días.

- **Lista de Espera:**

La lista de espera es una herramienta o instrumento que permitirá la gestión y abordaje de la sobredemanda. En ese sentido, considera el total de solicitudes de ingreso al Programa de Recuperación derivadas desde el Programa de Atención Inicial y/o de las instituciones externas, que no pueden ser atendidas en el período transcurrido **desde la fecha de derivación y cuando exceden la capacidad de atención de las y los profesionales de los equipos territoriales dispuestos para el programa, transcurrido un tiempo de 30 días**<sup>29</sup>.

De acuerdo a lo anterior, la lista de espera puede considerar a todas y cada una de las áreas de intervención, esto es en espera para atención con la/el Trabajadora/or Social, Abogada/y Psicóloga/o, por tanto, se debe considerar atención en incorporar visualizar la situación judicial de la mujer, de corresponder, y tener una fecha de audiencia próxima.

La sistematización de listas de espera es un aspecto fundamental de la gestión programática en el marco de reformulación, con miras a visibilizar la relación entre demanda de servicios y prestaciones efectivamente otorgadas, de acuerdo a la capacidad de atención territorial.

Sistematizar la lista de espera contribuye asimismo a orientar la pertinencia de los servicios prestados considerando la diferenciación programática de acuerdo a niveles de riesgo, contribuyendo a mejorar la focalización de la demanda de atención.

En el Programa de Recuperación el instrumento listo de espera registra todos los casos derivados desde el Programa de Atención Inicial y desde las instituciones externas (tribunales de familia, ministerio público, CIF, Mesa Intersectorial Trata de Personas, y las instituciones externas validadas en los lineamientos regionales que las admiten) respecto de los que no se ha realizado el ingreso efectivo a cualquiera de sus componentes.

---

<sup>29</sup> Para el caso del componente de Acompañamiento y Representación Jurídica se especifica que los casos en lista de espera refieren exclusivamente a aquellos que no pueden acceder a representación judicial en un plazo de 30 días contados desde la orientación legal, debido a que el/la abogado/a ha alcanzado su capacidad máxima de causas activas representadas de manera simultáneas. Esta situación se configura cuando se cumplen de manera copulativa las siguientes condiciones: a) Que la mujer haya recibido la orientación legal correspondiente, y b) Que no existan cupos disponibles para asumir su representación judicial, conforme a la capacidad establecida para cada abogado/a territorial. Para mayor información revisar el Anexo Lineamientos para la gestión de lista de espera en componente de Acompañamiento y Representación Jurídica.

Se trata de un instrumento dinámico, en tanto se espera que su información se actualice en la medida en que se desocupan cupos de atención, lo que determina la variación del total de registros que porta.

Al tratarse de un instrumento dinámico, se comprende que debe ser gestionado en forma permanente para procurar el fin último que es otorgar la prestación a quienes la requieren. Asimismo, la gestión de la lista de espera permite darle operatividad al flujo inter programático que debe operar en tanto sistema de respuesta en VG desde la oferta estatal provista por el SernamEG.

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 sobrevivientes de violencias de género que esperan ser atendidas.
- Ingreso efectivo: Corresponde al ingreso a atención en el programa, 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 en que demora en concretarse el ingreso efectivo al programa.

- **Gestión de la Lista de Espera**

La gestión de la lista de espera demanda la **consideración de los siguientes elementos:**

- **Registro de casos en el instrumento Lista de Espera.** Es fundamental que todas las solicitudes de ingreso producidas a partir de las derivaciones sean registradas oportunamente en el instrumento de lista de espera<sup>30</sup>, lo que permite estimar adecuadamente la proyección de cupos disponibles, la organización del trabajo del equipo territorial y la oportunidad de la 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 cupos 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 carácter grave/extremo de las violencias presentadas y las necesidades de activación de gestiones de protección con la mayor celeridad posibles. Se describe con mayor profundidad en la tabla n°6.
- **Proyección de cupos y atenciones vigentes.** Por proyección de Cupos de Atención nos referimos al número específico de plazas o espacios disponibles con los que cuenta el centro para ingresar a las personas y otorgar las prestaciones de acuerdo al modelo de intervención. Estos cupos dan cuenta de la capacidad de atención que tiene cada centro de acuerdo a la composición del equipo profesional y la cantidad de prestaciones otorgadas a las personas de acuerdo al modelo de intervención.

<sup>30</sup> El SGP dispondrá de una ficha que incluirá los criterios de prelación para priorizar ingresos de la lista de espera.

Se espera 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 (riesgos vitales) y quincenal (riesgos graves) de las listas de espera a fin de verificar la posibilidad de movilidad de ingresos y eliminación periódica de registros. Se debe prestar especial atención a los casos consignados con riesgos altos, en los que debe mediar la oferta de ingreso a Residencias Transitorias y consignar su rechazo con anexo correspondiente cuando sea pertinente.
- **Acciones a implementar en caso de no contar con cupos de ingresos.** Para todos los casos en que no exista disponibilidad de cupo de ingreso se debe gestionar la derivación asistida con las instituciones y/o programas de la red territorial para promover el acceso a atención. Entre otras, será preciso derivar a Centros de Apoyo a Víctimas y red de salud frente a situaciones de riesgo asociados a salud mental.
- **Contacto telefónico.** Se sugiere realizar contacto telefónico de los casos priorizados a fin de monitorear situación y ofrecer derivación asistida y/o atenciones jurídicas.

Por último, se debe tomar en consideración las orientaciones contenidas en los anexos Guía de Atención Oportuna, que describe los flujos de activación de casos y activación de prestaciones, el Manual de Intervención Componente Psicosocial que incluye estrategias de gestión como grupos transicionales<sup>31</sup> y Lineamientos para la gestión de lista de espera en componente de Acompañamiento y Representación Jurídica.

**Tabla N°7:** Criterios de priorización en Listas de Espera.

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nivel de riesgo Grave/extremo/vital</b> | Comprenden las violencias que se ejercen tanto en el ámbito público como en el privado. En cuanto al espacio privado encontramos la violencia en contexto doméstico (o intrafamiliar), y específicamente la violencia de pareja, que puede ser familiar o no, como en el pololeo o en parejas sin convivencias. Por otro lado, la violencia de género puede adoptar múltiples manifestaciones, siendo las graves/extremas/vitales las que deben ser priorizadas. Violencia física, violencia psicológica, violencia sexual, femicidio (tentado y frustrado), trata de personas (con fines de explotación sexual y/o laboral). |
| <b>Daño psicosocial según relato</b>       | Valoración del daño psicosocial grave/severo: asociado a riesgos en salud mental. Ej: Ante planeación e ideación suicida activa, sintomatología asociada a ansiedad, depresión, estrés postraumático y/o trauma complejo que implica deterioro de la salud mental de forma sostenida en el tiempo y con carácter crónico, que obstaculizan de forma severa la adaptación al entorno y el desarrollo de un proyecto de vida autónomo.                                                                                                                                                                                          |
| <b>Discapacidad</b>                        | Mujeres sobrevivientes de violencias de género con discapacidad ya sea cognitiva, física, visual y auditiva. En el caso de las mujeres Sordas, se debe coordinar con el CDM Sordas para que el equipo pueda despejar con mayor profundidad en antecedentes de violencias de género, motivo de consulta y expectativas para iniciar el proceso en dispositivos como Centros de las Mujeres y Centros de                                                                                                                                                                                                                        |

<sup>31</sup> Asimismo, se recomienda revisar la Guía Metodológica de Acompañamiento Psicosocial con Sentido Reparatorio en Violencias de Género, que contiene sugerencias metodológicas para la implementación de intervenciones grupales.

|                        |                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | atención especializada.                                                                                                                                                                                                                   |
| Situación migratoria   | Mujeres migrantes sobrevivientes de violencias de género que se encuentren en situación migratoria irregular, se encuentran en situación de mayor riesgo y vulnerabilidad socioeconómica.                                                 |
| Embarazo               | La violencia de género durante el embarazo tiene consecuencias físicas y emocionales graves/vitales para las mujeres que se encuentran en proceso de gestación como para la persona que está por nacer, tanto a corto como a largo plazo. |
| Redes                  | Es relevante considerar si las mujeres sobrevivientes de violencias de género cuentan con redes primarias efectivas.                                                                                                                      |
| Audiencia Preparatoria | Mujeres que al momento de consultar, mantienen fecha de Audiencia cercana a la fecha de consulta.                                                                                                                                         |

Fuente: Unidad VG, SernamEG 2025.

12. Flujo de participación y definiciones

Respecto del flujo de participación del programa de Recuperación de la autonomía, es posible indicar los criterios de egresos y salidas por componentes.

12.1. Primer componente: Residencias Transitorias

Cumplidos los objetivos del Plan de trabajo, corresponde el egreso del dispositivo, concluyendo la intervención con una fase de seguimiento posterior a su salida. **Al momento del egreso, se aplica nuevamente la pauta de evaluación de riesgo** (ficha de salida y seguimiento por VG), para comparar los resultados respecto al ingreso.

Fase de Egreso

A continuación, se describen los tipos de egresos de las Residencias transitorias:

- **Egresos favorables:** Considera los egresos que completado su Plan de trabajo individual obtienen un nivel de cumplimiento moderado y satisfactorio.
- **Egresos no favorables:** Considera los egresos en que, habiendo elaborado un PTI, finalmente no continúan en la residencia (incluye las salidas por retiro con evaluación del Plan en los niveles sin cumplimiento o cumplimiento mínimo). O cuando concluyen su plan de trabajo individual en una deserción con evaluación Sin cumplimiento o con cumplimiento Mínimo.
- **Egresos administrativos:** Se considera cuando no se haya iniciado el Plan de Trabajo Individual y se desista de continuar en la residencia (deserción sin evaluación del Plan); cuando iniciado el Plan de Trabajo ocurra un traslado; en casos de retiro sin evaluación del Plan; y en caso de fallecimiento. Además, en esta categoría también se incluyen los egresos en la etapa de pre ingreso.

Fase de Seguimiento

Posterior al egreso corresponde una etapa de seguimiento, en que se vuelve a contactar a las mujeres con posterioridad para revisar en conjunto su situación de riesgo y vulnerabilidad.

Tabla N°8: Plazos de seguimiento asociado a los tipos de egreso en Residencias Transitorias.

| Tipo de Seguimiento      | Plazo                       |
|--------------------------|-----------------------------|
| Seguimiento de Egreso    | 60 a 120 días (2 a 4 meses) |
| Seguimiento de Deserción | 7 días (1 semana)           |
| Seguimiento de Traslado  | 7 días (1 semana)           |
| Seguimiento de Retiro    | 15 días (2 semanas)         |

Fuente: Unidad VG SernamEG, 2025.

Sobre la solicitud de retiro de las Residencias transitorias, esto se debe solicitar al nivel central a través del llenado de la ficha de plan de retiro<sup>32</sup>.

12.2. Segundo componente: Abordaje Psicosocial con sentido reparatorio.

El egreso del componente constituye el término del proceso de intervención en el dispositivo, existiendo tres categorías de egresos que pueden efectuarse de acuerdo a los siguientes criterios:

- **Egresos favorables:** Asociado a quiénes completan su Plan de Intervención Individual, alcanzando un nivel de cumplimiento Moderado y Satisfactorio.
- **Egresos no favorables:** Asociado a quienes habiendo elaborado un Plan de Intervención finalmente no continúan con el proceso (incluye las salidas por deserción e interrupción). O cuando concluye la intervención consignada en el Plan de Intervención Individual Sin cumplimiento o con Cumplimiento Mínimo.
- **Egresos administrativos:** 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 fallecimiento se considerarán egresos administrativos.

A continuación, se describen las situaciones que se pueden presentar al egreso:

- **Deserción:** Corresponde a la salida del dispositivo que pone término al proceso de intervención, es producto de la decisión unilateral de las mujeres, y puede ocurrir antes de haber iniciado el proceso o en cualquier momento a lo largo del proceso.

<sup>32</sup> Deben contar con la aprobación de la Unidad Central de Violencia de Género, SernamEG.

Incluye las situaciones en que se pierde de contacto con las mujeres participantes, pese a los intentos de contacto realizados por el equipo.

En los casos en que se produzca deserción y la diversidad de mujeres se encuentre en situación de riesgo alto/vital activo, se deben realizar 3 gestiones de contacto telefónico en distintos momentos y diferentes horarios en caso de no lograr establecer el contacto efectivo en el primer intento. En caso de no lograr contacto con el tercer intento, se debe intencionar la realización de visita domiciliaria siempre que ello no ponga en riesgo a la diversidad de mujeres y/o al equipo técnico y se cuente con los medios para efectuarla<sup>33</sup>.

- **Interrupción:** Se produce cuando la diversidad de mujeres decide no concluir el proceso de intervención por motivos específicos, pero con la intención de retomarlo en un futuro próximo.
- **Fallecimiento:** Cuando el fallecimiento de la mujer se presente mientras se encuentran en proceso de atención vigente.
- **Traslado:** Aplica cuando el proceso de intervención de abordaje psicosocial debe trasladarse a otro Centro de Atención Especializada o Centro de las Mujeres con atención Especializada, en caso de presentarse, alguno de los siguientes motivos:
  - La participante se traslada de comuna o región de residencia por motivos personales.
  - La participante se traslada de comuna o región de residencia por seguridad, asociado a la situación de riesgo en que se encuentra.
  - La participante solicita acudir a otro dispositivo porque señala que tiene dificultades de acceso al centro de ingreso.

Dimensiones prioritarias a considerar al Egreso:

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Valoración del daño psicosocial       | Esta dimensión considera la evaluación del daño psicosocial producto de la violencia grave/extrema vivida. Se espera que éste haya disminuido respecto de su presentación al ingreso al dispositivo, de acuerdo a la evaluación realizada en base al anexo Criterios de Evaluación de Daño Psicosocial. |
| Gestión de medidas para su protección | Se debe corroborar la vigencia de medidas cautelares con que cuenta la participante, para solicitar su renovación o bien, gestionar su solicitud. Dentro de estas medidas debe incluirse la elaboración de un Plan de Seguridad trabajado en conjunto.                                                  |
| Identificación de redes de apoyo      | Se debe gestionar en conjunto con la mujer, la vinculación con las personas y/o instituciones identificadas como potenciales de redes de apoyo. Este trabajo debe ser cuidadosamente abordado por el equipo, con el propósito de verificar la                                                           |

<sup>33</sup> En el caso que la siga encontrándose en una situación de riesgo grave/vital y no deseen ingresar a Residencia transitoria deberá firmar documento de Carta de rechazo de ingreso. Asimismo, si se encuentra en situación de riesgo vital por ideación suicida y no desea seguir las indicaciones del protocolo de riesgo suicida, deberá firmar el documento de carta de rechazo de indicaciones del equipo técnico.

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        | estructura de soporte para el egreso, incluyendo la derivación complementaria a otros Programas de SernamEG o de la red institucional y/o territorial.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Derivación y/o Referenciación Asistida | Considera la referenciación y/o derivación a un dispositivo que dé continuidad al proceso, para todos los casos en que éste no se encuentre concluido, y la mujer acepte esta gestión. Para estos efectos, será responsabilidad del equipo técnico identificar la institución u organización presente en el territorio que resulte pertinente. Esta gestión se acompañará con la ficha de derivación, y se considerará concluida cuando se obtenga la respuesta por parte de la institución a la que se realiza la referenciación o derivación. |

Para cualquier egreso en que el equipo técnico identifique que existen factores de riesgo que amenazan la seguridad de las mujeres, se debe gestionar la activación o solicitud de ampliación del Servicio de Emergencia que brinda el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT) en VG (Fono #1455), para todas las mujeres cuya evaluación de riesgo a la salida sea grave y/o vital. Asimismo, respecto de la solicitud y/o renovación de medidas cautelares y reforzamiento de un Plan de Seguridad. Todas las medidas adoptadas deben ser planificadas con las mujeres y contar con su consentimiento.

12.3. Tercer componente: Acompañamiento y Representación jurídica

Se establecen dos categorías de mujeres dentro del componente:

a. Mujeres sin Representación Jurídica.

**Egreso:** Corresponden a aquellas mujeres que, sin contar con representación judicial, cuentan con gestiones mínimas relacionadas con orientación legal, elaboración de plan de seguridad y/o de corresponder, derivación al intersector para el abordaje de materias que no son de competencia del servicio. Estas gestiones deben encontrarse registradas en el plan de intervención individual y su realización no es condicionante para que proceda la salida formal del componente.

b. Mujeres con Representación Jurídica.

- **Egreso Favorable:** Corresponde a aquellas mujeres que, dentro del año t, cumplan de manera copulativa las siguientes condiciones:
  - **Representación jurídica.** Corresponde a la presentación de patrocinio y poder ante los tribunales competentes, esto es Juzgado de Familia, Juzgado de Garantía o Tribunal Oral en lo Penal;
  - **Medidas de protección vigentes.** Se entiende por medidas de protección aquellas relacionadas con resguardar la seguridad o integridad de la víctima- Estas medidas pueden ser decretadas por Fiscalía (medidas autónomas) o por los tribunales a través de una resolución judicial.



- **Egreso No favorable:** Corresponden a aquellas mujeres que, aun contando con representación jurídica y con medidas de protección, desisten de manera expresa voluntariamente del proceso judicial, ya sea en sede penal o familia. Dicha decisión deberá estar debidamente documentada mediante cualquier medio verificador idóneo.

Asimismo, se considerará egreso no favorable aquellas mujeres que contando con representación judicial vigente, no cuenten con medidas de protección.

Egreso Administrativo: Incluye aquellas causas en que, existiendo representación jurídica y medidas de protección, es imposible su prosecución debido a la existencia de causales de sobreseimiento definitivo total. También se considerará egreso administrativo el fallecimiento de la mujer representada. No obstante, en estos casos el/la abogado/a debe continuar su representación con sus víctimas indirectas, si es que así lo desean.

### 13. Infraestructura mínima requerida para la ejecución del Programa<sup>34</sup>.

En cuanto a la infraestructura del Programa de Recuperación de la autonomía, es posible señalar los requisitos para los componentes 1 de Residencias transitorias y el componente 2 y 3 en su conjunto, considerando que se encuentran en el mismo dispositivo de atención.

#### Primer componente: Residencias Transitorias

La implementación del componente requiere de las siguientes consideraciones para su desarrollo:

- **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, es deseable que se ubique cerca de alguna de las instituciones claves en la implementación del modelo, tales como: carabineros, tribunales, fiscalías, hospitales, etc.

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

Las residencias para su funcionamiento requieren contar con un espacio de destinación exclusiva, no compartida con otras oficinas, programas o servicios. Asimismo, y para resguardar la confidencialidad de la ubicación del inmueble, no debe tener ningún distintivo que la diferencie de otros inmuebles del sector como placas o señaléticas con el logo de SernamEG, el nombre u otro elemento distintivo.

---

<sup>34</sup> Revisar su detalle y profundización en Anexo N°16 "Lineamientos para Infraestructura en RT" referente a Condiciones Materiales para la implementación de Residencias Transitorias.

### ● **Infraestructura de las Residencias**

Los espacios disponibles en las residencias del SernamEG deben ser concebidos como lugares seguros, donde las mujeres en su diversidad y sus hijos/as convivan compartiendo un espacio familiar y comunitario.

Respecto de niños y niñas, se debe garantizar la disponibilidad de espacios y mobiliario acordes a su desarrollo psicomotriz y de seguridad, considerando las necesidades especiales de acuerdo a la etapa de desarrollo en que se encuentran.

Las condiciones relativas a la distribución espacial del inmueble y su equipamiento, se considerarán parámetros básicos para el desarrollo de las residencias. Estos se dividen en:

- Espacios disponibles para el equipo profesional.
- Espacios disponibles para las mujeres en su diversidad y sus hijos/as/es.

Serán descritos en detalle en “Lineamientos para la intervención en Residencia Transitoria” referente a Condiciones Materiales para la implementación de Residencias Transitorias.

### ● **Condiciones de Seguridad**

Las siguientes medidas, relativas a seguridad, se consideran parámetros básicos para el desarrollo de las Residencias transitorias:

- Coordinación con Carabineros y Plan Cuadrante correspondiente al sector donde se emplaza el dispositivo. Las coordinaciones con Carabineros deben ser de carácter sistemático, y reforzarse toda vez que se produzca un evento que atente contra la seguridad de la comunidad residente, medidas que deben ser apoyadas por la Dirección Regional.
- Disponer de teléfono y/o celular para situaciones de emergencias y turnos.
- Control del ingreso al inmueble mediante registro al momento del acceso a las dependencias de la Residencia, y a través del monitoreo de circuito cerrado de TV (que disponga de una adecuada capacidad de almacenamiento de información), resguardando la privacidad y garantizando la seguridad de las mujeres y sus hijos/as/es, así como del equipo profesional.
- Es deseable que el inmueble cuente con una sola vía de acceso controlada por circuito cerrado de TV, monitoreando permanentemente su buen funcionamiento. En caso de que el circuito presente deficiencias, estas deberán ser notificadas y subsanadas con celeridad.
- Se debe resguardar que no exista visibilidad hacia el interior del recinto, ya sea, a través de rejas externas (deseable altura de 2 mts.) o con otro tipo de cierre perimetral.
- Es deseable que las ventanas o ventanales cuenten con rejas de protección tanto en primer piso como en altura.
- Se debe resguardar la seguridad de lactantes, preescolares, niños/as menores de 12 años de edad, y personas en situación de discapacidad, para la utilización de escaleras y su desplazamiento en lugares que se encuentren en altura, que presenten desniveles o pendientes, etc. chequeando el buen estado de pasamanos, rampas, funcionalidad de las puertas, eliminación de objetos que obstruyan el tránsito, entre otras medidas que sean pertinentes.
- Cumplimiento de normas para la prevención de incendios (extintor con recargas al día, manguera, etc.).
- Certificación o en proceso de certificación de la instalación de gas y electricidad.
- Salidas de emergencia despejadas y señaladas, las que deben establecerse a través de

la ACHS o MUTUAL.

- Medidas de accesibilidad para personas en situación de discapacidad en accesos, dormitorios, patios, salas y espacios comunes (rampas de acceso, pasamanos, barras de sujeción, rangos de alcance adecuado para acceder a utensilios y enseres básicos, entre otros). Decreto Nº 50 del 4 de marzo de 2016, que modifica el decreto supremo 47 de Vivienda y Urbanismo que establece exigencias para asegurar la igualdad de personas con discapacidad, especialmente aquellas usuarias de sillas de ruedas.
- Coordinación con instituciones especialistas en seguridad de acuerdo al "Protocolo de Emergencias y Primeros Auxilios 2020", que incluya la instalación de señaléticas, protocolo de evacuación en caso de catástrofe (incendio, terremoto u otros).
- Se exige a los ejecutores diseñar e implementar un protocolo de seguridad para los equipos de trabajo, el cual se deberá actualizar al menos 1 vez al año.

### **Segundo y Tercer componente: Abordaje psicosocial con sentido reparatorio y Acompañamiento y/o representación jurídica en violencias graves/extremas.**

Como se indicó con anterioridad, ambos componentes se ejecutan operativamente en una misma dependencia física, comparten los mismos requisitos de infraestructura.

Para desarrollar la intervención en forma presencial, se debe considerar un inmueble con buena ubicación, que cuente con movilización pública para su acceso.

A continuación, se describen los mínimos requeridos:

- El inmueble debe contar con acceso universal, y que presente condiciones operativas para ello.
- Debe existir una cantidad de salas de atención individual según la cobertura, las cuales deben presentar buenas condiciones de aislamiento para el resguardo de la privacidad, así como de ventilación y/o calefacción.
- Una sala para realizar intervenciones grupales, con capacidad para al menos de 15 personas en forma cómoda.
- Que el espacio físico cuente con una buena ornamentación, y que propicie la participación de las participantes.
- Contar con una sala de espera acondicionada para la recepción de mujeres, con habilitación de espacios para niños y niñas.
- Deseable que el inmueble cuente con oficinas separadas para el/la coordinador/a y el equipo interventor.
- Dos baños completamente equipados, sin marca de género.
- Deseable que el inmueble cuente con una mini kitchener habilitada con platos, microondas, hervidor, termo y frigobar para el uso del equipo y/o las mujeres que realicen actividades.
- 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.

En cuanto a las condiciones mínimas para las intervenciones remotas:

- Un equipo computacional, cámara y audífonos.
- Una sala u oficina individual (sin ruidos externos) y con acceso a banda ancha.
- Contar con una plataforma con tiempo ilimitado para la conexión.

Referentes a los requisitos informáticos para trabajar 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.
- Deseable internet dedicado de al menos 10 megas.

También se debe considerar el equipamiento básico para el desarrollo del equipo profesional y administrativo:

- Mobiliario.
- Equipamiento computacional.
- Materiales de oficina.
- Materiales y artículos de aseo.

#### **14. Coordinación Intersectorial**

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

Por otra parte, la articulación intersectorial se entiende como la relación que establece el SernamEG con otros servicios públicos, que es regular y permanente, desarrollada a nivel nacional, regional, provincial y comunal, que contempla la participación de los actores y actrices institucionales, así como las acciones de coordinación que surjan con los otros organismos públicos a partir de los acuerdos sostenidos.

Estas acciones estarán orientadas a establecer coordinaciones que mejoren procedimientos entre instituciones u organizaciones, tendientes a facilitar la correcta derivación, atención y gestión de casos de mujeres víctimas/ sobrevivientes de Violencia de género.

En síntesis, la articulación intersectorial en este contexto, es un medio para lograr acuerdos institucionales que permitan el acceso de las mujeres que viven violencia de género a los servicios que ofrece el Estado y para tal efecto, es preciso que esta articulación, según sea el nivel de coordinación, se vea reflejada en instrumentos de gestión tales como: protocolos, procedimiento de actuación, acuerdos de trabajo conjunto, convenios de colaboración entre otros, coordinado según cada nivel de participación y que se puedan poner a disposición de las mujeres que viven violencia de género.

La estrategia intersectorial que desarrolla SernamEG tiene por finalidad que las diferentes instituciones del Estado incluyan el enfoque de género en los diseños e implementación de sus políticas, planes, medidas y programas. En este sentido, los Programas de VG de SernamEG como parte de sus estrategias de acción incorporan diferentes mecanismos nacionales, regionales y locales de articulación intersectorial tales como:

### **A Nivel Nacional:**

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

### **A Nivel Regional:**

- 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 VG.
- Articulación con instrumentos sectoriales de la región (formar parte de mesas intersectoriales estratégicas, conocer agendas de género, compromisos sectoriales en materia de VG, entre otros).
- Conocer los Servicios públicos y presencia de oferta pública y privada en VG.
- Generar Lineamientos Regionales/Territoriales, para operacionalizar las Orientaciones Técnicas vigentes del Programa.

### **A Nivel Local:**

- Es fundamental que tanto los ejecutores como los equipos territoriales identifiquen su accionar institucional en el contexto del territorio donde se emplaza su intervención:
- Identificando actores relevantes del contexto interinstitucional del territorio contando con información de Planes Comunales.
- Conocer programas e iniciativas locales particularmente vinculadas a VG.
- Conocer los servicios públicos y presencia de oferta pública y privada en VG.
- Reconocer y vincularse con actores relevantes de la sociedad civil, agrupaciones locales, ONGs, líderes/ lideresas barriales, etc.
- Gestión de redes con fines de intervención.
- Generación de Mapeo Colectivo de Organizaciones y Estrategia de Vinculación Comunitarias.

Es importante señalar que en el contexto de las gestiones de coordinación intersectorial a nivel local, sin perjuicio de que existen instituciones que son fundamentales para la articulación de las acciones los Programas coordinarán aquellas otras redes institucionales del territorio que consideren contribuyen al desarrollo y fortalecimiento de las distintas autonomías contempladas en el modelo de abordaje en VG, entre éstas se promueven coordinaciones con sector privado,



redes ciudadanas, organizaciones sociales y ONGs.

Además, cada región cuenta con lineamientos regionales/territoriales de las Orientaciones técnicas, profundizando su aplicación. Los lineamientos fortalecen la pertinencia en la implementación y gestión del Programa, siendo más sensible con la configuración y particularidades del territorio, y permite la generación de una estrategia regional para el despliegue del Servicio en las localidades. Estos lineamientos regionales/territoriales serán parte integral de estas Orientaciones Técnicas.

Junto con lo anterior, y de acuerdo al catálogo de violencias de género, dentro de las coordinaciones intersectoriales más relevantes a establecer se puede mencionar las siguientes instituciones y/o programas:

Además, el programa se deberá articular y coordinar con dos mecanismos intersectoriales: Circuito Intersectorial de Femicidio (CIF) y Protocolo Intersectorial de Trata de Personas.

**Tabla N°11:** Coordinaciones SernamEG

| Mecanismo Intersectorial                       | Objetivo                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Circuito Intersectorial de Femicidio (CIF)     | Contribuir a la disminución de la victimización secundaria y favorecer procesos de reparación integral a mujeres y niñas sobrevivientes de femicidio y sus familias.                                     |
| Protocolo Intersectorial de Trata de Personas. | Garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas víctimas del delito de trata de personas, orientados a la atención, protección, reparación y prevención de la victimización secundaria. |

**Fuente:** Unidad VG, SernamEG 2025.

**15. Coordinación entre programas de SernamEG en el territorio**

Por otra parte, se observa la relevancia de articular acciones con otras ofertas programáticas del Servicio, y de este modo, dar continuidad a los procesos de recuperación de sus autonomías. Algunos programas son:

- **Programa Mujeres Jefas de Hogar:**

Este programa busca contribuir al fortalecimiento de la autonomía económica de la diversidad de mujeres jefas de 18 años y más, para que aumenten sus condiciones para la empleabilidad. Por lo tanto, es necesario mejorar las condiciones para la empleabilidad, permitiendo a las mujeres jefas de hogar acceder y controlar ingresos monetarios y activos económicos. Este acceso es fundamental, ya que les brinda la capacidad de tomar decisiones independientes y mejorar su calidad de vida. Además, la empleabilidad facilita la integración social y económica, ayudando a reducir las desigualdades y fomentar el desarrollo sostenible

- **Programa 4 a 7:**

El programa busca contribuir a que las mujeres de 18 años y más responsables de las niñas y adolescencias de 6 a 13 años, mejoren el ejercicio de su autonomía económica. De este modo se busca disminuir una de las principales barreras que enfrentan las mujeres para acceder y permanecer en el trabajo remunerado y la falta de servicios de cuidado.

- **Programa Mujer Emprende:**

El Programa busca contribuir al fortalecimiento de la autonomía económica de la diversidad de mujeres emprendedoras de 18 años y más, mejorando la sostenibilidad de sus emprendimientos.

Entrega herramientas técnicas y de gestión a mujeres que cuenten con un emprendimiento de al menos un año de antigüedad, promoviendo en ellas, estrategias que permitan fortalecer sus competencias y habilidades como emprendedoras, potenciando así el crecimiento, viabilidad y sostenibilidad de sus negocios, favoreciendo la entrada a otros espacios de formación que apunten a generar nuevos canales de comercialización y que garantice un desarrollo continuo del emprendimiento.

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

Busca aumentar la incidencia de la diversidad de mujeres de 15 años y más en espacios de organización política. i La participación e incidencia política y social es un proceso que combina una variedad de estrategias dirigidas a organizar a la ciudadanía para que influyan en la toma de decisiones de los espacios organizativos y de otros actores públicos, así como en los procesos donde las decisiones son tomadas, con el fin de solucionar problemas y alcanzar cambios político-sociales.

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

Contribuir al ejercicio de la autonomía física de la diversidad de mujeres y personas de 14 años y más por medio del desarrollo de conocimientos y herramientas para el ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos y sus mecanismos de exigibilidad.

## **PARTE 2. GESTIÓN PROGRAMÁTICA.**

### **1. Instrumentos para la gestión programática**

A continuación, se describen los principales instrumentos para la gestión programática: convenios, plan de cuentas presupuestario y registros de participantes.

- **Convenio**

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

• **Registro de participantes (fichas específicas de programas)**

La Unidad en Violencia Contra Mujeres de SernamEG, cuenta con Instrumentos de Registro diferenciados para las distintas fases del proceso de intervención, los cuales tienen por objetivo recoger información relacionada con las características, la magnitud y las consecuencias de las situaciones de violencia que viven la diversidad de mujeres, así como también identificar los factores de riesgo y protectores presentes. En específico, los programas cuentan con Fichas de Registro vinculadas al proceso de intervención individual de las usuarias, contemplando variables de caracterización e indicadores relativos a los niveles de violencia y riesgo que vive o ha vivido la mujer. La información asociada a cada instrumento de registro debe ser consignada en la plataforma informática del Sistema de Gestión de Programas disponible para tales efectos.

Respecto a la metodología de aplicación de los instrumentos de registro, cabe señalar que estos presentan una lógica deductiva y están diseñados para que el equipo profesional que realiza la intervención los complete a partir del relato de las usuarias, no debiendo ser respondido directamente por las mujeres. Esto, entendiendo la complejidad de la problemática de la violencia y la necesidad de evitar prácticas que pudiesen resultar revictimizantes para las mujeres que se encuentran en proceso de intervención.

A continuación, se señalan los instrumentos programáticos por componentes del programa:

**Tabla N°12:** Instrumentos programáticos desagregados por componentes.

| COMPONENTE | INSTRUMENTOS ESPECÍFICOS | INSTRUMENTOS COMUNES |
|------------|--------------------------|----------------------|
|------------|--------------------------|----------------------|

|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>C1: Residencias Transitorias</b>                     | <ul style="list-style-type: none"><li>- Plan de seguridad</li><li>- Protocolo de convivencia y seguridad</li><li>- Ficha de riesgo psicosocial y mapa de oportunidades</li><li>- Ficha Plan de retiro</li><li>- Ficha de derivación externa</li><li>- Guía Metodológica de Intervención en RT/RTT</li><li>- Autorización de administración de medicamentos</li><li>- Lineamientos para infraestructura</li><li>- Protocolo de Ingreso animales de acompañamiento</li><li>- Protocolo de emergencia y primeros auxilios</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Ficha de Derivación Intersectorial.</li><li>- Ecomapa y Genograma (Común entre componentes 1 y 2)</li><li>- Rechazo ingreso a residencias transitorias (RT).</li><li>- Rechazo ingreso a abordaje psicosocial con sentido reparatorio.</li></ul> |
| <b>C2: Abordaje Psicosocial con Sentido Reparatorio</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Manual de Intervención.</li><li>- Criterios de evaluación de daño psicosocial.</li><li>- Protocolo de riesgo de salud mental.</li><li>- Rechazo indicaciones del equipo.</li><li>- Interconsulta psiquiátrica.</li><li>- Indicaciones del equipo ante evaluación de urgencia.</li><li>- Protocolo de atención centro de atención especializada de violencias de género.</li><li>- Acuerdo de no autoagresión.</li><li>- Ficha de supervisión Clínica</li></ul>                           | <ul style="list-style-type: none"><li>- Consentimiento informado de derivación.</li><li>- Anexo Cuidado de Equipos.</li><li>- Anexo Guía de Atención Oportuna.</li><li>- Protocolo de actuación ante agresiones.</li></ul>                                                               |

|                                                |                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| C3: Acompañamiento y/o Representación Jurídica | <div><div>-</div><div>Lineamientos jurídicos transversales de Programa Inicial y Componente de Representación jurídica</div></div> <div><div>-</div><div>Gestión de lista de espera acompañamiento y representación jurídica.</div></div> |  |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

Fuente: Unidad VG, SernamEG 2025.

2. Reporte de la gestión programática

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

Los Equipos Ejecutores tienen la responsabilidad de actualizar permanentemente dicho sistema. Para ello, los Equipos Ejecutores tienen como plazo el primer día hábil de cada mes para terminar de subir la información correspondiente al mes anterior. Lo anterior 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. Sin perjuicio de aquello, para cada reporte trimestral la información debe estar actualizada según la fecha informada en el calendario anual de cortes trimestrales.

La capacitación para el trabajo con el sistema informático se realiza a través de inducciones virtuales y videotutoriales dispuesto por el Servicio para este objetivo y es responsabilidad de los equipos ejecutores realizar el curso, reportar incidencias que se presenten a través de los canales dispuestos para ello, incorporar la información al sistema procurando que este sistema refleje adecuadamente las gestiones realizadas, informar los cambios de profesionales de los equipos para ajustar usuarias/os del sistema y demás procedimientos necesarios para el adecuado funcionamiento del sistema.

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.

Por último, y respecto de la **seguridad de la información que se reporta**, es de suma importancia señalar que los instrumentos de registro de la Unidad Violencias de Género son de estricta confidencialidad, siendo tanto un deber ético como parte de las labores de las y los profesionales, el resguardar la privacidad de la información que se entrega en el contexto de un proceso de intervención. Esta información no puede ser difundida ni utilizada para otros fines. En cuanto al manejo de datos personales e información sensible obtenida en el marco de las atenciones brindadas a las mujeres se debe cautelar:

- Resguardar la reserva de los datos obtenidos a fin de garantizar la privacidad de las mujeres, su derecho a la intimidad y confidencialidad de la información relativa a su proceso de intervención. Asimismo, en el desarrollo de sus funciones y manejo de los datos,

los equipos técnicos deberán proceder de acuerdo a las normas éticas que regulan el ejercicio de la profesión, respetando entre otros aspectos, la privacidad y el uso de la información personal y sensible.

3. Hacer presente a las personas que trabajan en el tratamiento de datos que están obligadas a guardar secreto sobre los mismos, cuando provengan o hayan sido recolectados de fuentes no accesibles al público, como asimismo sobre los demás datos y antecedentes relacionados con los sistemas de registro de atenciones, obligación que no cesa por haber terminado sus actividades en ese campo. Seguimiento y evaluación de la ejecución programática

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

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

### **Unidad VG Nacional**

- Capacitar y apoyar a los Equipos Regionales y Territoriales en la instalación del Sistema Informático y sus correspondientes registros de información. Para ello, se entregará material que permita operativizar las labores de registro, con el propósito de que sea adecuadamente transferido a los equipos territoriales.
- Apoyo y monitoreo a los Equipos Regionales y Territoriales, del avance del proceso de implementación del sistema de registro, brindando acompañamiento a las regiones, a través de la entrega de orientaciones y asesoría técnica, respuesta a consultas, así como la solución de dificultades a partir del reporte de los Equipos Territoriales vía formulario de incidencias.

### **Encargadas Regionales**

Apoyo y monitoreo de la implementación de la instalación del proceso de registro en el Sistema Informático en regiones, entregando acompañamiento técnico a los equipos territoriales para la correcta implementación del registro de información en el Sistema Informático de Registro Sistema de Gestión de Programas (SGP). Asimismo, se espera que las Encargadas Regionales canalicen las dudas y observaciones que presenten los Equipos Territoriales cuando se trate de problemas con la plataforma SGP, a través de los Formularios de Incidencia.

### **Equipo Profesional de atención directa del Programa de Recuperación del ejercicio de las Autonomía para Víctimas y Sobrevivientes de Violencias de Género:**

- Organizar el ingreso de información definiendo responsables o subrogancias para la aplicación e informatización de los datos al sistema.
- Generar un calendario de trabajo semanal que involucre dentro del trabajo administrativo las tareas de registros de información en el Sistema Informático. El calendario debe contemplar que el primer día hábil de cada mes debe estar toda la información de las actividades del mes anterior y los plazos estipulados en el calendario anual de cortes

trimestrales.

- Informar periódicamente a la Encargada Regional del SernamEG respecto del avance en el Sistema Informático de Registro vigente y de los posibles problemas de la plataforma mediante formulario de incidencia.

- **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. Las asesorías técnicas incluyen las siguientes acciones: Inducciones, capacitaciones, otras que contemplen un traspaso de conocimientos teóricos, transferencias técnicas de los modelos de abordaje/intervención. Seguimiento y monitoreo de la implementación del programa de acuerdo a los convenios de ejecución y sus instrumentos técnicos asociados.

Las asesorías se llevarán a cabo de manera trimestral con todos los/las profesionales de la región de forma grupal, según un cronograma previamente acordado. Además, se podrán realizar asesorías por separado según las solicitudes emergentes o cuando se considere necesario.

- **Supervisión a ejecutores:**

Los procesos de supervisión se enmarcan en lo establecido por la Resolución Exenta N°00086 del 7 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 Recuperación del Ejercicio de la Autonomía para Víctimas y Sobrevivientes de 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:

- **Dimensión Técnica:** Evaluación del Cumplimiento de las Orientaciones Técnicas, uso del Sistema de Gestión de Programas (SGP), calidad de las intervenciones y funcionamiento general del programa.
- **Dimensión administrativa – jurídica:** Condiciones contractuales, uso y resguardo de registros, revisión de infraestructura, equipamiento, entre otros.
- **Dimensión administrativa – financiera/contable:** Análisis de rendiciones de cuentas, transferencias, inventarios, entre otros aspectos financieros.

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.

#### • 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.

### **3. Evaluación para la Ejecución Programática**

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

### **4. Cuidado de equipos**

El trabajo en la contribución a la erradicación de la violencia de género, desde la prevención de la misma, así como en la atención, protección y/o reparación con las mujeres que han vivido las vulneraciones, implica directamente a quienes intervienen con ella, pues politiza y permea nuestros discursos personales y requiere de una actitud crítica de ciertos “valores sociales” y convicciones acuñadas en los procesos personales de socialización.

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

Lo anterior mediante las siguientes estrategias<sup>35</sup>:

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

Para gestionar el cuidado de los equipos, se debe asegurar que estos tengan, como mínimo, dos

---

<sup>35</sup> Para mayor información revisar el Anexo de Cuidado de Equipos.



actividades de cuidado al año, las que deberán ser realizadas por agentes externos, que no sea la contraparte del ejecutor, y en un lugar distinto al de funcionamiento del dispositivo. Para ello, deben incluirse estas actividades en forma explícita en el Plan de Cuentas. La realización de estas actividades es necesaria para asegurar que el equipo tenga el espacio necesario para cumplir con los objetivos que se plantean como fundamentales en esta instancia, por lo que su implementación no es de carácter optativo.

Además de las actividades de cuidado de equipo mencionadas, el ejecutor debe facilitar la implementación de actividades con periodicidad semanal que son parte de las estrategias fundamentales en materia de cuidado de equipos que trabajan en intervención directa en violencia de género, las cuales deben ser planificadas semanalmente y deben incluir al menos una reunión técnica de análisis de casos, reuniones técnicas específicamente destinadas a abordar casos complejos, reuniones técnicas de transferencia teóricas y/o metodológica destinadas a fortalecer las habilidades de intervención.

Se deben establecer y planificar, al menos 2 acciones concretas de autocuidado, las cuales deberán ser ejecutadas durante el año. Se deberá dar cuenta de estas acciones mediante verificadores de las actividades, según corresponda.

Para el desarrollo de lo anterior, se realizará el otorgamiento de 5 días hábiles semestrales, con derecho a pago, previa coordinación con la entidad ejecutora, con el objeto de realizar instancias colectivas de cuidado del equipo de trabajo, éstos deberán ser conferidos de manera grupal, debiendo tener la duración y los objetivos establecidos en la "Guía para el Cuidado de Equipos", que SernamEG entregará para dicho fin.

Cabe destacar que parte de las acciones de cuidado al equipo, que el ejecutor debe resguardar que se activen, corresponde a la ocurrencia de situaciones de violencias tanto físicas como psicológicas ejercidas por usuarias durante las atenciones realizadas por las/les trabajadoras de los equipos territoriales del SernamEG. Para lo cual, se elaboró el Anexo de Protocolo ante actuaciones de agresiones, que tiene la finalidad de brindar marcos de actuación e identificar situaciones de riesgo, medidas de seguridad, definición de roles, entre otros<sup>36</sup>. Asimismo, otro aspecto a considerar es respecto de los casos de asesinato o suicidio de mujeres usuarias, en que se debe considerar un procedimiento de contención y acompañamiento para los equipos territoriales.

Finalmente, es muy relevante incorporar en el cuidado de equipo lo establecido en la nueva Ley Karin N° 21.643, que modifica el código del trabajo y otros cuerpos legales en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo y según la cual, las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato libre de violencia, compatible con la dignidad de la persona y con perspectiva de género, lo que implica la adopción de medidas tendientes a promover la igualdad y a erradicar la discriminación basada en dicho motivo. Es así que la Ley Karin se aplica a todos/as los/as trabajadores/as incluyendo a los funcionarios/as públicos/as y/o municipales, incluidos los honorarios; y abarca las relaciones entre empleadores/as y sus trabajadores/as, entre pares y la ejercida por terceros, con ocasión de la prestación de servicios<sup>37</sup>.

<sup>36</sup> Para mayor información revisar el Anexo de Protocolo ante actuaciones de agresiones.

<sup>37</sup> Para mayor información revisar el siguiente link: <https://previsionsocial.gob.cl/ley-karin/>

## 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 Recuperación de las Autonomías en Violencias de Género Graves/extremas, 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 Recuperación del Ejercicio de la Autonomía para Víctimas y Sobrevivientes de 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, metas y coberturas, instrumentos de registro y medios de verificación, entre otros.
- Facilitar y promover la coordinación de los equipos territoriales del Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía para Víctimas y Sobrevivientes de 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 de difusión, difusión en medios de comunicación, 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 Persona Encargada 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 del 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 Recuperación de las Autonomías en Violencias de Género Graves/extremas, 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 administrativas, técnicas, financieras y contables.

Para lo anterior cada entidad ejecutora debe disponer de una contraparte técnica, que corresponde al/la responsable técnico, administrativo y presupuestario de la implementación y ejecución del Proyecto, siendo contraparte de la Dirección Regional y Nacional de SernamEG. Junto con lo anterior, se espera 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.

Se espera que la contraparte técnica de la entidad ejecutora no solo canalice los requerimientos y solicitudes de las contrapartes técnicas de SernamEG realizadas a la entidad ejecutora, sino que participe activamente en el seguimiento del cumplimiento de los compromisos establecidos, especialmente aquellos referidos a respuestas formales a 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.
- Resguardar la rendición de cuentas en los formatos, periodos y plazos requeridos por la contraparte técnica de SernamEG.
- Enviar 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.
- Resguardar que las rendiciones enviadas a SernamEG cumplan con los requerimientos

estipulados en el Manual de Rendiciones vigente.

- Participar en las instancias de evaluación de ejecutores coordinadas con la contraparte de SernamEG.
- Apoyar en el seguimiento de la firma de los convenios de los programas ejecutados cada año.
- 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**

Los equipos profesionales son responsables de la implementación y ejecución del programa y el modelo de intervención en sus aspectos técnicos, administrativos y financieros.

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

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

En la implementación del programa, cada Dirección Regional, en colaboración con las entidades ejecutoras, podrá mejorar y/o complementar la implementación de la oferta como, por ejemplo, integrar a más profesionales o proponer la incorporación de profesionales que cuenten con experiencia y/o formación especializada y distinta de los/as profesionales considerados/as además de la dotación base, así como proponer el aumento de las jornadas de trabajo, a fin de que ésta resulte pertinente al contexto territorial, siempre y cuando se enmarque en las orientaciones técnicas emanadas desde SernamEG, y de acuerdo a su disponibilidad presupuestaria y los aportes de entidad ejecutora, y cuente con la aprobación de la Jefa Nacional de la Unidad Violencias de Género. Para ello, se deberá consignar en los respectivos proyectos de ejecución, 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.<sup>38</sup>

5. Perfiles de cargo y requisitos del equipo técnico

A continuación, se definen perfiles para las/os profesionales y técnicos/as que implementan cada componente. Su dotación variará según la cobertura y pertinencia territorial.

Componente 1: Residencias transitorias

| CARGO         | REQUISITO                                                                                                                                                                                                                                              | FUNCIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | HORAS   |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Coordinador/a | <ul style="list-style-type: none"><li>- Título profesional de Trabajadora Social con experiencia en cargos similares.</li><li>- Conocimientos en enfoque de género y diversidades, violencia de género y atención con diversidad de mujeres.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Responsable de implementar el programa según Orientaciones técnicas.</li><li>- Realizar despeje y análisis de los antecedentes para el correspondiente pre-ingreso e ingreso.</li><li>- Coordinar la gestión administrativa y financiera de la Residencia Transitoria.</li><li>- Apoyar la coordinación y comunicación entre organismo ejecutor y SernamEG.</li><li>- Liderar la evaluación de pre ingreso a Residencia Transitoria, sea interno del SernamEG y/o externo.</li><li>- Realizar intervención en crisis en etapas de pre ingreso u otras que lo requieran.</li><li>- Encargada del cumplimiento de la gestión técnica de la Residencia Transitoria.</li><li>- Supervisar el cumplimiento del protocolo de convivencia y seguridad.</li><li>- 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.</li><li>- Coordinar con los Programas de SernamEG presentes en el territorio.</li><li>- Es responsable de que el registro administrativo de la intervención</li></ul> | 44 hrs. |

<sup>38</sup> 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 tengan que modificar su horario laboral, por ejemplo, solicitudes y acompañamiento a Residencias Transitorias, situaciones que junto a contraparte ejecutora puedan ser compensadas.

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>en el Sistema de Gestión de Programas (SGP) u otro, se encuentre actualizado mensualmente.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Es responsable de promover los espacios de cuidado de equipos.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                |
| <b>Profesionales de las ciencias sociales</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Título profesional de Psicóloga/o</li><li>- Formación y experiencia de trabajo con diversidad de mujeres Víctimas/ sobrevivientes de violencia de género, desde la salud mental y con perspectiva de comunitaria.</li><li>- Conocimientos en enfoque de género y diversidades, violencia de género y atención con diversidad de mujeres.</li></ul> <p><b>Nota:</b> En aquellas RT en que la capacidad sea igual o superiores a 20 mujeres, se debe considerar la incorporación de una trabajadora social en el equipo de profesionales de las ciencias sociales.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Realizar intervención en crisis en etapas de pre ingreso u otras que lo requieran.</li><li>- Coordinar con programas que se encuentren vinculados a las mujeres en su diversidad, las acciones asociadas a la gestión del riesgo en violencia, para efectos de evitar la sobre intervención y garantizar un abordaje coordinado.</li><li>- Elaborar junto a las mujeres en su diversidad, el genograma y ecomapa.</li><li>- Elaborar y ejecutar en conjunto con las mujeres en su diversidad, el Plan de Trabajo Individual.</li><li>- Elaborar y ejecutar acciones de sensibilización y autocuidado para el grupo de mujeres en su diversidad.</li><li>- Articular, fortalecer y activar redes primarias y secundarias.</li><li>- Desplegar reuniones de casos con componentes del programa de Recuperación.</li><li>- Apoyar el trabajo intersectorial e interinstitucional de la Residencia Transitoria.</li></ul> | <b>44 hrs.</b> |
| <b>Terapeuta ocupacional</b>                  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Título profesional de Terapia ocupacional</li><li>- Formación y experiencia de trabajo con diversidad de mujeres Víctimas/ sobrevivientes de violencias de género, desde la salud mental y con perspectiva de comunitaria.</li><li>- Conocimientos en enfoque de género y diversidades, violencia de género y atención con diversidad de</li></ul>                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Realizar intervención en crisis en etapas de pre ingreso u otras que lo requieran.</li><li>- Coordinar con programas que se encuentren vinculados a las mujeres en su diversidad, las acciones asociadas a la habilitación ocupacional.</li><li>- Elaborar un mapa de necesidades ocupacionales, que permita insumar el plan de trabajo.</li><li>- Diseñar plan de trabajo mediante intervenciones que promuevan la autonomía y la participación.</li><li>- Facilitar mediante talleres grupales experiencias ocupacionales con sentido reparatorio.</li><li>- Realizar intervenciones para fortalecer las habilidades</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>44 hrs.</b> |



|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|                             | <p>mujeres.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>sociales, planificación de vida, prevención del abandono ocupacional o la apatía institucional y transición al egreso.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Elaborar y ejecutar acciones de sensibilización y autocuidado para el grupo de mujeres en su diversidad.</li><li>- Articular, fortalecer y activar redes primarias y secundarias asociadas al ámbito ocupacional</li><li>- Participar en reuniones de casos con componentes del programa de Recuperación.</li><li>- Apoyar el trabajo intersectorial e interinstitucional de la Residencia Transitoria.</li></ul> |                |
| <b>Educadora</b>            | <ul style="list-style-type: none"><li>- Título Técnico de Educadora Social u otro título técnico afín al área de las ciencias sociales y la educación.</li><li>- Formación y experiencia de trabajo con diversidad de mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia de género, desde la salud mental y con perspectiva comunitaria.</li><li>- Experiencia en intervención con mujeres, niñas, niños y adolescentes que han vivido vulneración de derechos.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Apoyar con el cuidado de niñas/es/os cuando las mujeres en su diversidad se encuentren en intervención en la Residencia Transitoria.</li><li>- Responsable del funcionamiento de la Residencia Transitoria en horario diurno.</li><li>- Apoyar la elaboración y ejecución de acciones de sensibilización y autocuidado para el grupo de mujeres en su diversidad.</li></ul>                                                                                                                                                                     | <b>44 hrs.</b> |
| <b>Apoyo administrativo</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Título técnico en administración, secretaría u otro afín a labores administrativas.</li><li>- Manejo computacional y de registros de información.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Apoyar tareas administrativas y financieras que realiza la coordinación.</li><li>- Mantener registros de expedientes individuales actualizados.</li><li>- Apoyar a la coordinadora en el funcionamiento de la Residencia Transitoria.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>44 hrs.</b> |

Componente 2: Abordaje psicosocial con sentido reparatorio

| CARGO         | REQUISITO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | FUNCIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | HORAS   |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Coordinador/a | <div><div><div><div>- Título Profesional del área de las ciencias sociales: Trabajador/a Social, Psicóloga/o.</div><div>- Con experiencia en coordinación y gestión de equipos enfocados a la tarea.</div><div>- Con conocimiento y/o experiencia en intervención con mujeres víctimas de violencia de género e intrafamiliar</div><div>- Con conocimiento en gestión de redes y trabajo intersectorial.</div><div>- Con conocimiento y/o experiencia en gestión pública (planificación, presupuesto, etc.)</div></div><div>(*Considerando la especialidad y complejidad de los procesos de intervención, la Unidad Nacional VG, no autorizará la contratación de profesionales que no cumplan los requisitos profesionales y técnicos para desempeñarse en el cargo).</div></div></div> | <div><div><div>- Es responsable de la Ejecución Técnica y Operativa del Programa en el territorio.</div><div>- Es responsable de realizar inducción al equipo, una vez al año, en materia de Orientaciones Técnicas.</div><div>- Es responsable de diseñar el proceso de planificación, presupuesto y ejecución de las acciones que desarrollará el equipo de acuerdo con las Orientaciones Técnicas.</div><div>- Es responsable de administrar los recursos del dispositivo manteniendo la documentación requerida para la supervisión.</div><div>- Es responsable de administrar los ingresos y las listas de espera.</div><div>- Es Responsable de mantener una coordinación permanente con Dirección Regional (DR), especialmente en casos complejos y/o aquellos que requieran algunas directrices en acciones a seguir,</div><div>- Debe procurar la participación de todos/as los/as integrantes del equipo, en la confección, implementación y ejecución de todas las actividades del centro para el cumplimiento de los objetivos.</div><div>- Es responsable de coordinar la selección de reemplazos de un/a integrante del equipo de ser necesario, salvaguardando que el dispositivo cuente con la dotación profesional respectiva.</div><div>- Supervisar la atención otorgada por los profesionales del equipo.</div><div>- Generar informes, reportes o insumos solicitados por SernamEG a Nivel Regional o Nacional de manera oportuna.</div><div>- 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.</div><div>- Coordinar con los Programas de</div></div></div> | 44 hrs. |

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p>SernamEG presentes en el territorio.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Es responsable de que el registro administrativo de la intervención en el Sistema de Gestión de Programas (SGP) u otro, se encuentre actualizado mensualmente.</li><li>- Es responsable de promover los espacios de cuidado de equipos.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                |
| <b>Trabajadoras/es sociales</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Título Profesional de Trabajador/a Social</li><li>- Experiencia en intervención con mujeres víctimas de violencia de género, que considere intervención en crisis de primer orden y manejo de intervención grupal.</li><li>- Conocimiento de gestión en redes institucionales y comunitarias y coordinación intersectorial.</li><li>- Es deseable que cuente con experiencia y/o formación en trabajo social clínico.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Participar de las reuniones de equipo y aportar en el análisis de los casos complejos</li><li>- Participar en el diseño de las intervenciones grupales en conjunto con él/la Psicóloga/o, y con el abogado/a si corresponde.</li><li>- Brindar atención desde un enfoque psicosocial integral, desplegando acciones en las fases de diagnóstico, elaboración y ejecución del PII, evaluación de éste y acciones de seguimiento de las mujeres, trabajando en conjunto con el /la Psicólogo/a y la/el Abogada/o.</li><li>- Realización de informes de proceso psicosocial y certificados de atenciones que correspondan.</li><li>- 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 PII con énfasis en la solución habitacional como estrategia de protección para las mujeres y diversidades sexo genéricas.</li><li>- Gestionar y realizar las derivaciones pertinentes a otros dispositivos, programas SernamEG u otras instituciones.</li><li>- Mantener un registro organizado y actualizado de las atenciones realizadas en expediente individual de casos.</li><li>- Actualizar el registro administrativo de las atenciones brindadas en el Sistema de Gestión de Programas (SGP) u otro.</li></ul> | <b>44 hrs.</b> |
| <b>Psicóloga/o</b>              | <ul style="list-style-type: none"><li>- Título Profesional de Psicóloga/o.</li><li>- Conocimientos en</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>- Participar de las reuniones de equipo y aportar en el análisis de los casos complejos</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>44 hrs.</b> |

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |               |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|                   | <p>Enfoque de Derechos Humanos y Género.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Experiencia en intervención con mujeres y diversidad sexo genéricas que viven violencias de género, considerando enfoque clínico-comunitario para la intervención; manejo en intervención en crisis individual y grupal.</li><li>- Deseable experiencia o conocimiento en psicoterapia reparatoria con perspectiva de género para mujeres y diversidades sexo genéricas que viven de violencias de género.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Participar en el proceso de diseño de las intervenciones grupales en conjunto con él/la Trabajadora/or Social, y con el abogado/a si corresponde.</li><li>- Brindar atención desde un enfoque psicosocial integral, desplegando acciones en las fases de diagnóstico, elaboración y ejecución del PII, evaluación de éste y acciones de seguimiento de las mujeres, trabajando en conjunto con el /la Trabajador/a Social y la/el Abogada/o.</li><li>- Realización de informes de proceso psicosocial y certificados de atenciones que correspondan.</li><li>- Gestionar y realizar las derivaciones pertinentes a las mujeres y diversidades sexo genéricas que sean atendidas por otros dispositivos o programas SernamEG u otras instituciones.</li><li>- Mantener un registro organizado y actualizado de las atenciones realizadas en expediente individual de casos.</li><li>- Actualizar el registro administrativo de las atenciones brindadas en el Sistema de Gestión de Programas (SGP) u otro.</li></ul> |               |
| <b>Psiquiatra</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Título Profesional: Médico/a Psiquiatra/o; o médico/a con formación en salud mental. Deseable experiencia de trabajo con mujeres víctimas de VG y perspectiva comunitaria.</li><li>- Conocimientos en enfoque de género y diversidades, violencia de género.</li></ul> <p>(*Considerando que en territorios existen escasos o pocos profesionales psiquiatras con esta especialidad, la Unidad Nacional VG, autorizará la contratación de medicxs con</p>         | <ul style="list-style-type: none"><li>- Brindar atención psiquiátrica en casos prioritarios, desde un enfoque psicosocial integral, desplegando acciones para una exploración psicopatológica comprensiva, a lo largo del todo el proceso de intervención.</li><li>- Brindar atención presencial en dependencias del centro, o atención online dentro de los horarios de funcionamiento del centro.</li><li>- Participar en la elaboración, ejecución y evaluación del PII de todos los casos en que se solicite su intervención.</li><li>- Trabajar en conjunto con el equipo psico socio jurídico de acuerdo a la pertinencia del PII.</li><li>- Participar en reuniones técnicas de análisis de casos y en todas las instancias de supervisión clínica.</li><li>- Participar en las sesiones de cuidado de equipo y autocuidado profesional.</li></ul>                                                                                                                                                                                                    | <b>8 hrs.</b> |

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                      |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|                                   | <p>especialidad en salud mental para desempeñarse en el cargo).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>- Participar en procesos de capacitación del equipo.</li><li>- Mantener un registro organizado y actualizado de las atenciones realizadas en expediente individual de casos.</li><li>- Actualizar el registro administrativo de las atenciones brindadas en el Sistema de Gestión de Programas (SGP) u otro.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                      |
| <p><b>Supervisora externa</b></p> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Título profesional de las Cs. Sociales, con experiencia en asesoría y supervisión de procesos terapéuticos en resignificación de los efectos de la violencia de género.</li><li>- Conocimientos en enfoque de género y diversidades, violencia de género y atención con diversidad de mujeres.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Supervisar y asesorar el continuo del proceso interventivo llevado a cabo por el equipo técnico del centro, aportando a la implementación de una intervención de calidad y con enfoque de género para las mujeres y diversidades sexo genéricas atendidas.</li><li>- Proporcionar elementos técnicos para el análisis de casos presentados en reunión de equipo a fin de otorgar recomendaciones y sugerencias de estrategias de intervención.</li><li>- Promover el diálogo y la revisión en el espacio colectivo del propio quehacer clínico desde una mirada crítica y reflexiva de la propia praxis desde el enfoque de género e interseccional.</li><li>- Identificar áreas críticas asociadas al desgaste profesional que sean pertinentes de abordar en el marco del trabajo de acompañamiento de procesos terapéuticos.</li><li>- Apoyar metodológicamente la revisión de las herramientas de intervención a través de ejercicios prácticos como role playing, análisis de textos y análisis en soporte audiovisuales (películas, documentales, etc.).</li></ul> | <p><b>8 hrs.</b></p> |

|                             |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>Apoyo administrativo</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Título técnico en administración, secretaría u otro afín a labores administrativas.</li><li>- Manejo computacional y de registros de información.</li><li>-</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Apoyar tareas administrativas y financieras que realiza la coordinación.</li><li>- Mantener registros de expedientes individuales actualizados.</li><li>- Apoyar a la coordinadora en el funcionamiento del Centro</li></ul> | <b>44 hrs.</b> |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|

**Componente 3: Acompañamiento y/o representación jurídica en violencias de género grave/extrema**

| CARGO                                                       | REQUISITO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | FUNCIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | HORAS          |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>Abogado/a/e territorial del Programa de Recuperación</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Título profesional de abogado/a.</li><li>- Profesional de las Ciencias sociales y Jurídicas, Titulado/a de abogado/a.</li><li>- Experiencia en litigación penal y familia.</li><li>- Deseable experiencia de trabajo en equipos transdisciplinarios.</li><li>- Deseable estudios y/o experiencia trabajos relacionados con género, violencias de género y/o mujeres.</li><li>- Deseable disponibilidad para trabajar por sistemas de turnos en horarios vespertinos y fines de semana.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Realizar primeros contactos con las mujeres víctimas de violencia grave/extrema.</li><li>- Entregar orientación/Información jurídica en un contexto acogedor y respetuoso de la voluntad de las mujeres.</li><li>- Gestionar medidas de protección a favor de las mujeres del Programa.</li><li>- Otorgar representación justicia mediante patrocinio/querella en casos de violencia grave/extrema y asegurar la perspectiva de género en el desarrollo del proceso y sus actuaciones.</li><li>- Acompañar a las mujeres representadas en las diligencias del proceso y contribuir a disminuir la victimización secundaria en ellas.</li><li>- Mantener informadas a las mujeres del Programa que sean patrocinadas informadas del avance de sus causas.</li><li>- Reconocer la actoría de las mujeres en sus procesos judiciales y el derecho a la información sobre sus derechos en ellos.</li><li>- Desarrollar trabajo intersectorial en las redes de violencias graves/extremas locales</li><li>- Brindar atención desplegando acciones en las fases de diagnóstico, elaboración y ejecución del PII legal,</li></ul> | <b>44 hrs.</b> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | <p>evaluación de éste y acciones de seguimiento de las mujeres, trabajando en conjunto con el /la Psicólogo/a y trabajador/a Social</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Gestionar y realizar las derivaciones pertinentes a las mujeres y diversidades sexo genéricas que sean atendidas por otros dispositivos o programas SernamEG u otras instituciones.</li><li>- Mantener un registro organizado y actualizado de las atenciones realizadas en expediente individual de casos.</li><li>- Actualizar el registro administrativo de las atenciones brindadas en el Sistema de Gestión de Programas (SGP) u otro.</li><li>- Mantener actualizado el calendario de audiencias, compartido en línea con la coordinación.</li></ul> |  |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

Por otra parte, se describen competencias y habilidades genéricas relevantes para los distintos objetivos que deberán ser alcanzados en el Programa:

- **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 y tenacidad 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.

Asimismo, existen aspectos éticos políticos del acompañamiento a sobrevivientes de violencias de género que es importante resguardar como parte de los requisitos de los equipos intervinientes:

- Promover vínculo terapéutico desde una relación simétrica y horizontal, relevando como aspectos fundamentales el buen trato, la compasión, el respeto y la amorosidad.
- Las/los/les profesionales deben estar a disposición de acompañar procesos de recuperación y transformación.
- Promover el reconocimiento de los recursos de sobrevivencia y resistencia de las/les sobrevivientes.
- Visibilizar a las/les sobrevivientes como expertas/es en sus vidas.
- Reconocer el daño psicosocial por sobre la visión patologizante, propia de la psiquiatría patriarcal.
- Visibilizar los propios sesgos sobre la naturaleza la posibilidad de cambio en la diversidad de mujeres sobrevivientes de violencia de género, sin importar su edad, nivel educativo, o la naturaleza y duración de sus relaciones, con el fin de limitar su interferencia en el proceso de acompañamiento.
- Reconocimiento y legitimidad de la diversidad de mujeres sobrevivientes de violencias de género como sujetas políticas.
- Facilitar la expresión emocional, con la finalidad de romper el silenciamiento.
- Ajustarse a un modelo de atención respetuoso y apreciar las experiencias de vida diferentes a las propias, incluyendo posición socioeconómica, religión, orientación sexual, edad y nacionalidad, entre otras. Las técnicas del equipo de atención se preocupan permanentemente por fomentar en el ambiente de trabajo y en sus familias relaciones solidarias e igualitarias.
- No anteponer los deseos, preferencias, valores y creencias propios cuando no son semejantes a los de la diversidad de mujeres sobrevivientes de violencias de género que se atienden
- Reforzar y apoyar las decisiones sobre el propio cuerpo de la diversidad de mujeres sobrevivientes de violencias de género. Es decir, respetando la soberanía y autonomía de sus cuerpos, así como del consentimiento.

## 1. 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 regional de la Unidad VG regional para todos los procesos mencionados y en previa conformidad a su opinión técnica. 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 de equipo que: a) sea la adecuada para trabajar con la diversidad de mujeres víctimas de violencia; 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.
- Las desvinculaciones deberán ser consultadas previamente con SernamEG, e informadas mediante un Oficio del ejecutor a la Directora Regional con las razones fundadas y debidamente acreditadas de la desvinculación, 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 Dirección Regional tendrá el plazo de 5 días hábiles para pronunciarse respecto de la desvinculación propuesta. Será aplicable este procedimiento en aquellos casos en que el ejecutor continúe con la ejecución del programa durante el año siguiente, ya sea por la suscripción de un convenio de continuidad o de un nuevo convenio.
- 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 procederá a las correspondientes entrevistas, a fin de elegir al profesional más idóneo 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 SernamEG, excepcionalmente, las partes de este 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.

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 contratación, selección, reemplazo o desvinculación de personal en contravención al procedimiento señalado en este párrafo, constituye una causal de término anticipado del presente convenio.

El Ejecutor deberá coordinar con la Dirección Regional del SernamEG, cualquier contratación en el equipo. Por tanto, la selección, así como en el caso de requerir reemplazo de algún miembro del

equipo, el Ejecutor estará obligado a efectuarlo en el plazo y procedimiento indicado en el Convenio firmado entre SernamEG y el respectivo Ejecutor, considerando los perfiles de cargo establecidos por SernamEG en la selección de él o la nueva profesional y de común acuerdo con la respectiva Dirección Regional.

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 al menos por dos profesionales que cumplan con el perfil requerido. Se sugiere la incorporación de una persona en calidad de apoyo administrativo con cargo a los recursos que aporta el Ejecutor. Todo esto contando con la evaluación y aprobación de la Dirección Regional.

## **6. Término de contrato**

Las desvinculaciones deberán ser consultadas previamente con SernamEG, mediante un Oficio del ejecutor a la Directora regional del SernamEG respectiva con las razones fundadas y debidamente acreditadas de la desvinculación, con el objeto de tener conocimiento de las razones técnicas para ello. La Dirección Regional tendrá el plazo de 5 días hábiles para pronunciarse respecto de la desvinculación propuesta. Será aplicable este procedimiento en aquellos casos en que el ejecutor continúe con la ejecución del programa durante el año siguiente, ya sea por la suscripción de un convenio de continuidad o de un nuevo convenio.

## **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 al año con alcaldes o alcaldesas y/u otro ejecutor 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 y/o Encargado Regional del Programa Recuperación del Ejercicio de la Autonomía para Víctimas y Sobrevivientes de Violencias de Género.

La Encargada/o Regional del Programa a Nivel Regional tiene que asesorar y supervisar a los equipos ejecutores y territoriales que implementan el programa. Sus funciones son:

- Habilitar, 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, revisión de material, reuniones de asesorías<sup>25</sup> 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.
- 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 con periodicidad mensual, cautelando los apoyos requeridos para la adecuación de la calidad de los registros de cobertura y de listas de espera, apoyando a los equipos territoriales en la gestión de esta lista de acuerdo a los lineamientos técnicos.
- 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 y la intervención de la VG 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. Encargada o Encargado Regional de Administración y Finanzas**

- Asesorar el debido uso de recursos del Programa, resguardando y controlando 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.
- Asesorar el debido uso de recursos del Programa, resguardando y controlando que las rendiciones se realicen en tiempo y forma por parte del ejecutor
- 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.

#### **5. Abogada o Abogado 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 a cumplimiento de las cláusulas del convenio particularmente aquellas que tienen que ver con leyes laborales u otras Ley Karim, generar habilitación de ejecutores instancia donde se dan a conocer las aristas de las cláusulas legales en los convenios.
- Realizar evaluación de ejecutores en conjunto con la contraparte técnica y presupuestaria.
- 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.

## 6. Abogado/a de la Ley de Violencia Integral

En virtud de la Ley N° 21.675, que establece medidas para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en razón de género, se incorpora la figura del/a abogado/a de la Ley de Violencia Integral. Esta función contempla, entre otras responsabilidades, la supervisión y asesoría técnica las/os abogadas/os de los distintos dispositivos territoriales, en lo relativo a la asistencia jurídica y representación judicial de mujeres víctimas de violencia de género. Asimismo, le corresponde fortalecer la articulación intersectorial, promoviendo mecanismos eficaces de coordinación y derivación con los distintos sectores involucrados en la protección y restitución de derechos de las víctimas. A saber:

- Realizar gestiones para el despeje de casos relacionados con posibles femicidios consumados, hallazgos de cadáver, suicidios femicida y mujeres desaparecidas, de acuerdo a lo establecido, tanto en los Lineamientos para la Atención y Representación jurídica de los Programas de la Unidad Violencias de Género, como lo establecido en la Guía de Atención Oportuna en casos de violencia grave/extrema.
- Representar de oficio, a través de la presentación de querella (una vez calificado administrativamente o por instrucción expresa del Nivel Central, si es que no ha mediado la calificación), los casos de femicidios consumados y suicidios femicida, dentro de los plazos contemplados en los Lineamientos para la atención y representación jurídica de los Programas de la Unidad VG y en el reglamento de Representación, cuando se encuentre vigente<sup>39</sup>.
- Asistir a los controles de detención tanto en días hábiles como inhábiles, en los casos de femicidios consumados y suicidio femicida, en calidad de querellante institucional, previa calificación administrativa o por instrucción expresa del Nivel Central.
- Realizar derivación de manera oportuna para atención reparatoria a víctimas indirectas de violencia de género grave/extrema, tales como femicidios consumados y suicidios femicida a los Centros de Apoyo a Víctimas u otra institución competente.
- Brindar orientación jurídica a mujeres víctimas del delito de trata de personas con fines de explotación sexual y/o laboral que se encuentren incorporadas en el Protocolo Intersectorial

<sup>39</sup> En la actualidad se debe representar a requerimiento de la víctima indirecta.

de víctimas sobrevivientes de trata.

- Representar, a requerimiento de la víctima, casos de mujeres víctimas de trata de personas con fines de explotación sexual y/o laboral.
- Asegurar la protección de las mujeres víctimas de trata de personas con riesgo grave/vital, ofreciendo ingreso a residencias transitorias, solicitando medidas cautelares que correspondan, en virtud del riesgo y de la gravedad del delito.
- Representar, a requerimiento de la víctima, a través de la presentación de querrela, los casos de violencia política en contexto de manifestaciones<sup>40</sup>
- Cumplir con los estándares técnicos para la representación judicial que se contemplen en el Reglamento sobre Representación Judicial a víctimas de violencia de género, una vez que se encuentre vigente, según lo previsto en el artículo 37 de la Ley N°21.675.
- Participar activamente y, en algunos casos, liderar los mecanismos intersectoriales, tales como el Circuito Intersectorial de Femicidios, Mesa de la Red de Asistencia a Víctimas, Mesa de Justicia, Mesa de Trata de Personas, entre otras que existan en la región y que contribuyan a una mejor respuesta en el abordaje de las violencias de género.
- Ingresar en el Sistema de Gestión de Programas (SGP) o el que se encuentre vigente, todas aquellas causas en la que se cuente con representación, debiendo tener dicho registro actualizado.
- Mantener actualizado calendario de audiencias de las causas que representa, de acuerdo al formato enviado por el Servicio.
- Realizar otras labores que encomiende su jefatura.
- 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.
- Monitorear de manera continua y sistemática que los/as abogados/as territoriales mantengan actualizados los registros de todas las audiencias fijadas en las causas que representan, de acuerdo al formato enviado por el Servicio.
- Verificar que las mujeres que se encuentren siendo representadas por abogados/as territoriales cuenten con medidas de protección dentro de los plazos definidos por el Programa u orientaciones técnicas.
- Acompañar a abogadas/os territoriales en el análisis conjunto de casos complejos<sup>41</sup>.
- Monitorear la correcta aplicación de gestión de lista de espera por parte de abogados/as territoriales.
- Elaborar planes de mejora cuando se identifiquen deficiencias en el trabajo realizado por parte de abogado/a territorial.
- Verificar la actualización de registros tanto en el Sistema de registro vigente como en formato físico.
- Levantar quiebres de control cuando corresponda.
- Participar en las evaluaciones curriculares y técnicas de cargos vacantes (referido sólo al cargo de abogado/a).
- Informar permanentemente a su contraparte del Nivel Central sobre la ejecución del componente de Representación Jurídica.
- Cualquier otra función encomendada por las orientaciones técnicas vigentes o por parte del Nivel Central y que sean acordes al Programa.
- 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

<sup>40</sup> Se proyecta un pilotaje sólo en la Región Metropolitana, en colaboración con la Subsecretaría de Derechos Humanos.

<sup>41</sup> Aquellos que exijan un mayor grado de análisis técnico, jurídico y/o psicosocial debido a la concurrencia de múltiples elementos, factores o variables interrelacionadas, que dificulten su tramitación, evaluación o resolución dentro de los parámetros ordinarios.



de la Unidad Violencias de Género 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.
- Diseñar y ejecutar un plan de trabajo intersectorial para el fortalecimiento de la derivación, atención y seguimiento de los casos de violencia de género.

## 7. Abogado/a Programa de Recuperación

A estos/as profesionales les corresponden las siguientes funciones:

- Realizar gestiones para el despeje de casos relacionados con posibles femicidios frustrados y tentados, de acuerdo a lo establecido, tanto en los Lineamientos para la Atención y Representación jurídica de los Programas de la Unidad Violencias de Género como en la Guía de Atención Oportuna en casos de violencia grave/extrema.
- Representar, a requerimiento de la víctima, a través de la presentación de querrela, los casos de femicidios frustrados y tentados.
- Realizar la derivación respectiva, de manera oportuna y de acuerdo a los plazos establecidos en los Lineamientos para la Atención y Representación Jurídica de los Programas de la Unidad en Violencia, para la atención psicosocial con sentido reparatorio o, 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, decisión que corresponderá a la mujer.
- Asegurar la protección de las mujeres víctimas con riesgo grave/vital, ofreciendo ingreso a residencias transitorias, solicitando medidas cautelares que correspondan, en virtud del riesgo y de la gravedad del delito.
- Realizar gestiones para el despeje de casos de connotación pública.
- Representar casos de connotación pública, independiente del nivel de riesgo.
- Cumplir con los estándares técnicos para la representación judicial que se contemplen en el Reglamento sobre Representación judicial a víctimas de violencia de género, una vez que se encuentre vigente, según lo previsto en el artículo 37 de la Ley N°21.675.
- Ingresar en Sistema de Gestión de Programas (SGP) o el que se encuentre vigente, todas

aquellas causas en la que se cuente con representación, debiendo tener dicho registro actualizado.

- Mantener actualizado calendario de audiencias de las causas que representa, de acuerdo al formato enviado por el Servicio.
- Participar de manera activa en las mesas territoriales que no participe el abogado/a de la Ley Integral, y sean asignadas por la Directora Regional.
- Realizar otras labores que encomiende su jefatura.
- Monitorear que todas las mujeres ingresadas a Residencia Transitoria cuenten con representación legal dentro de los plazos establecidos en los Lineamientos para la Atención y Representación jurídica de los Programas de la Unidad en Violencia.

## **PARTE 5. ANEXOS**

### **1. Anexos transversales:**

- Cronograma de trabajo
- Flujo de Caja
- Guía para cuidado de equipos

### **2. Anexos Programáticos:**

#### *Anexos componente 1: Residencias transitorias*

- C1 Anexo Ficha derivación externa
- C1 Anexo Guía Metodológico de intervención residencial
- C1 3 Protocolo de convivencia y seguridad
- C1 Anexo Protocolo de ingreso de animales de acompañamiento a RT
- C1 Anexo Ecomapa y Genograma
- C1 Anexo Plan de retiro RT
- C1 Anexo Ficha de rechazo atención psicosocial con sentido reparatorio
- C1 Anexo Consentimiento informado para la derivación
- C1 Anexo Ficha de despeje de riesgo psicosocial y mapa de oportunidades
- C1 Anexo Lineamientos para la infraestructura en RT
- C1 Anexo Plan de seguridad
- C1 Anexo Protocolo de emergencia y primeros auxilios en RT

#### *Anexos componente 2: Abordaje psicosocial con sentido reparatorio*

- C2 Anexo Acuerdo de no autoagresión
- C2 Anexo Consentimiento informado para la derivación

- C2 Anexo Criterios para la valoración de daño psicosocial
- C2 Anexo Protocolo de atención Centros de atención especializadas en Violencias de género
- C2 Anexo Rechazo de ingreso a Residencia transitoria
- C2 Anexo Ecomapa y Genograma
- C2 Anexo Ficha de derivación intersectorial
- C2 Anexo Ficha de supervisión clínica
- C2 Anexo Indicaciones del equipo técnico de evaluación psiquiátrica de urgencia.
- C2 Anexo Manual de intervención Abordaje psicosocial con sentido reparatorio
- C2 Anexo Protocolo de acción ante agresiones
- C2 Anexo Protocolo para manejo de riesgo salud mental
- C2 Anexo Rechazo de indicaciones del equipo técnico
- C2 Anexo Interconsulta a urgencia psiquiátrica

*Anexos componente 3: Acompañamiento y/o Representación jurídica*

- C3 Anexo Gestión de lista de espera
- C3 Anexo Rechazo de patrocinio
- C3 Lineamientos para la atención y representación jurídica

*Anexos transversales intraprogramáticos*

- Guía práctica para una atención oportuna en casos de Violencia de grave/extrema
- Protocolo de activación frente a la detección y abordaje de trata de personas



# **Anexos Transversales**

## **Orientaciones Técnicas**

### **2026**

**Programa Recuperación del Ejercicio de la autonomía  
para víctimas y sobrevivientes de violencias de género**

## ANEXO CRONOGRAMA DE TRABAJO

## 1. RESULTADOS ESPERADOS: MATRIZ LÓGICA

En concordancia con las Orientaciones Técnicas, se deben mencionar al menos cinco actividades por objetivo específico que permitan lograr los resultados esperados por componentes del Programa.

Por otra parte, es posible agregar 1 objetivo específico si se considera pertinente, con sus respectivos resultados esperados, actividades y medios de verificación, dando cuenta de un aspecto relevante de la intervención.

[illegible]

| <b>OBJETIVO ESPECÍFICO 2:</b> |                           |            |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |  |
|-------------------------------|---------------------------|------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|--|
| ACTIVIDADES<br>PRINCIPALES    | MEDIOS DE<br>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

Describa 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

Describa 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<br>(Desglose por profesional) | TAREAS ASIGNADAS | JORNADA LABORAL | COBERTURAS ESTIMADAS |
|----------------------------------------------|------------------|-----------------|----------------------|
|                                              |                  |                 |                      |
|                                              |                  |                 |                      |
|                                              |                  |                 |                      |
|                                              |                  |                 |                      |
|                                              |                  |                 |                      |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

### 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.

| ACTIVIDADES | PRIMER SEMESTRE | SEGUNDO SEMESTRE | PROFESIONAL RESPONSABLE |
|-------------|-----------------|------------------|-------------------------|
|             |                 |                  |                         |
|             |                 |                  |                         |
|             |                 |                  |                         |
|             |                 |                  |                         |

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.

### Recursos aportados por SERNAMEG

Para su elaboración, las propuestas técnicas deberán contemplar el siguiente Flujo de Caja.

## Aportes Monetarios

[illegible]

[illegible]

### Recursos aportados por el Ejecutor

Para su elaboración, los proyectos deberán contemplar el siguiente Flujo de Caja con los recursos del Ejecutor

### Aportes Valorizados:

[illegible]

[illegible]

[illegible]



[illegible]



# Guía para el cuidado de equipos

**UNIDAD EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES  
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/os<sup>1</sup>.

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 mental<sup>2</sup>;

- *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

---

<sup>1</sup> 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](https://www.mutual.cl/portal/wcm/connect/49d1220e-c3a3-4318-9794-4f06ebfe9f1b/Manual+de+Vigilancia+de+Riesgos+Psicosociales.pdf?MOD=AJPERES&CVID=mlJo0L_u)

<sup>2</sup> 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.

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 integrantes<sup>3</sup>

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 trabajo<sup>4</sup>.

Experimentar un acontecimiento traumático en el trabajo puede tener serias consecuencias para la salud mental, incluido el desarrollo del trastorno de estrés postraumático (TEPT)<sup>5</sup>.

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 general<sup>6</sup>. 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 TEPT<sup>7</sup>. 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,

---

<sup>3</sup> 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

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> De aquí en adelante se utilizará TEPT para referirse a Trastorno de estrés postraumático.

<sup>6</sup> Idem

<sup>7</sup> Andersen LP, Høgh 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.

los supervisores deben estar capacitados para detectar síntomas de estrés post trauma, después de la exposición a eventos traumáticos, para poder realizar acciones de cuidado<sup>8</sup>.

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/as<sup>9</sup>.

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 semestre<sup>10</sup>, 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.

---

<sup>8</sup> Andersen LP, Høgh 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.

<sup>9</sup> Andersen LP, Høgh 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)

<sup>10</sup> 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.<sup>11</sup>
- Cada actividad debe reportarse en un acta<sup>12</sup>, 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 concurran de manera espontánea al programa.

### **Tabla Resumen: "Plan de trabajo para el cuidados de equipos"**

| Fases              | Descripción                                                                                          | Actividades                                                                | Tareas                                                                   |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>Diagnóstico</b> | En esta fase se debe desarrollar un proceso reflexivo y de levantamiento de información, que permita | Actividad N°1<br>"Manifestaciones y posibles fuentes del Desgaste laboral" | Tarea 1.a<br>"Reflexionando sobre las consecuencias del desgaste en cada |

<sup>11</sup> En el Manual de actividades de cuidado para equipos de salud mental [https://www.ssmso.cl/FilesComunicaciones/Manual\\_Actividades\\_Salud\\_Mental\\_Funcionaria\\_APS\\_Vo12.pdf](https://www.ssmso.cl/FilesComunicaciones/Manual_Actividades_Salud_Mental_Funcionaria_APS_Vo12.pdf) encuentra ejemplos de dinámicas rompehielos.

<sup>12</sup> El equipo puede distribuir el registro de actas como estime conveniente. La coordinación es responsable de subir las actas al drive.

|                                   |                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                             |                                                                           |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|                                   | identificar los factores que inciden en el cuidado de los equipos de trabajo de cada dispositivo.                                                                                                                |                                                                                                             | 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                                          |
| <b>Plan de cuidado de equipos</b> | Se propone que las actividades desarrolladas en el plan de cuidado de equipos se focalicen en 3 dimensiones:<br>(1) Estrategias socioafectivas<br>(2) Estrategias Organizacionales<br>(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 laboral<sup>13</sup> 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, autoinculpación 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,

<sup>13</sup> 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>

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 acta<sup>14</sup>.

### Tarea 1.B "El equipo de trabajo como un cuerpo"<sup>15</sup>

| 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<br>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<br>Tijeras<br>Pegamento<br>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. |                                                             |

<sup>14</sup> Es importante guardar esa acta ya que será utilizada en actividades posteriores, donde se elaborarán las estrategias de acción.

<sup>15</sup> 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.

| <b>Dimensiones</b>          | <b>Fuentes de posible desgaste</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Requerimientos Técnicos     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los requerimientos técnicos.</li> <li>• Formación Técnica insuficiente.</li> <li>• Condiciones de infraestructura, equipamiento y materiales.</li> <li>• Claridad de las funciones, competencias requeridas para éstas y nivel de autonomía.</li> <li>• Herramientas de planificación, administración, y cumplimiento de la jornada laboral.</li> </ul>                                                           |
| Requerimientos Relacionales | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Articulación de funciones con el equipo de trabajo</li> <li>• Comunicación fluida al interior del equipo, y con la organización</li> <li>• Identificación del conflicto, y abordaje frente a este. Cuáles son recurrentes y contingentes.</li> <li>• Estrategias de apoyo de los equipos.</li> <li>• Espacios de promoción de la corresponsabilidad en la toma de decisiones difíciles o que generen mayor estrés.</li> </ul> |
| Requerimientos Emocionales  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento del trabajo realizado.</li> <li>• Reconocimiento de un trabajo altamente desgastante en lo emocional.</li> <li>• Identificar, y abordar la demanda emocional, y las fuentes, y los efectos del desgaste.</li> </ul>                                                                                                                                                                                            |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sentido del Trabajo | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espacios de retroalimentación sobre el desempeño a los integrantes del equipo.</li> <li>• Cómo los compañeros y compañeras reconocen el buen trabajo.</li> <li>• Claridad de los Valores de la organización y del trabajo.</li> <li>• Desarrollar espacios que promuevan la pertenencia y sentido de equipo de trabajo; (inducción – rituales de bienvenidas, celebraciones, etc.)</li> <li>• Fomentamos el trato equitativo al interior de los equipos de trabajo.</li> </ul> |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| 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<br>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"> <li>• Registro y visualización oportuno de los malestares</li> <li>• Mantención de áreas libres de contaminación temática</li> <li>• Contar con espacios de vaciamiento y descompresión</li> <li>• Formación Profesional</li> <li>• Evitar la contaminación temática, en espacios de distracción</li> <li>• Evitar la saturación de sus redes personales</li> </ul> |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Equipos</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Generar espacios de descompresión cotidianos</li> <li>•Generar espacios de descompresión estructurados</li> <li>•Co responsabilidad en las decisiones difíciles.</li> </ul>                                                                             |
| <b>Redes</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Catastro de redes actualizado Protocolos de derivación y comunicación</li> <li>• Instancias de trabajo de situaciones complejas, las cuales funcionan como espacios de descompresión y retroalimentación.</li> </ul>                                   |
| <b>Formación</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Desarrollar acciones formativas y autoformativas de manera periódica.</li> <li>•Capacitaciones en temáticas emergentes relacionadas con su quehacer.</li> <li>•Exigencia de formación permanente.</li> <li>•Horas protegidas para formación.</li> </ul> |

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.

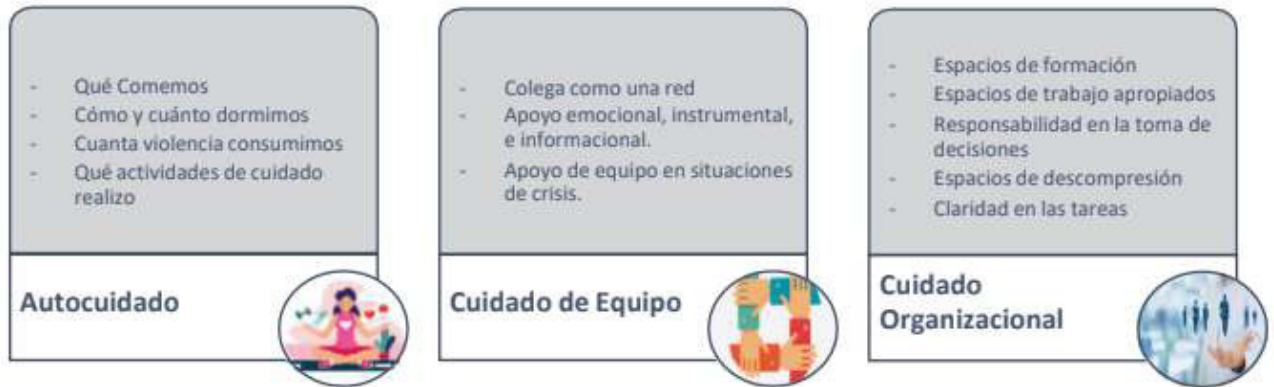
### **Tarea 2. A: Planificando acciones para enfrentar y prevenir el desgaste.**

| <b>Indicaciones</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Duración</b> | <b>Materiales</b>              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------|
| <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Tenemos incorporadas esas acciones en nuestro día a día? ¿De qué manera?</li> <li>• Considerando el contexto laboral de cada dispositivo ¿Cuál(es) de estas acciones son más necesarias de incorporar? ¿Por qué?</li> </ul> | 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<br>Hojas blancas |
| Presentación de las 4 propuestas en plenario y definición de acuerdos para llevarlo a cabo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 30 minutos      | Lápices pasta<br>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.

- 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<br>Hojas en blancas<br>Plumones<br>Lápices |
| Cada integrante del equipo comparte lo que escribió y lo pega en un papelógrafo o cartulina.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 30 minutos | Cartulina o<br>papelógrafo<br>Cinta adhesiva       |
| En conjunto reflexionan en torno a las siguientes preguntas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué aspectos del cuidado están presentes en nuestro equipo?</li> <li>• ¿Qué elementos del cuidado debemos fortalecer como equipo?</li> <li>• ¿Qué acciones podemos realizar para abordarlo?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                           | 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"> <li>• ¿Qué esperamos lograr con esta acción?</li> <li>• ¿Cómo lo vamos a llevar a cabo?</li> <li>• ¿Cuál será la frecuencia con que realizaremos esta acción? (Indique plazos y fechas)</li> <li>• ¿Quién(es) será(n) las personas responsables de implementarlo?</li> </ul> | 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                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------|
| Reflexionar como equipo respecto a las propuestas generadas en las actividades anteriores y monitorear si se han llevado a cabo los acuerdos definidos previamente.<br><br>Utilicen las actas generadas en los apartados anteriores.                                                                                                                                                                                                                                         | 30 minutos | No se requieren                                   |
| 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. | 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                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| El diario debe contar con los: <ul style="list-style-type: none"> <li>Compromisos de cuidado desarrollados en los tres niveles; autocuidado – cuidado de equipo – cuidado organizacional.</li> <li>Las estrategias que se utilizarán para evitar el desgaste, en donde se podrá corroborar el cumplimiento de los</li> </ul> | 30 minutos | Papelógrafo o pizarra<br>Plumones de colores<br>Cartulinas de colores<br>Tijeras<br>Pegamento |

|                                                                                                                                                 |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| compromisos, y reformularlos. Así mismo, se podrá repasar y visualizar las estrategias de enfrentamiento hacia los distintos tipos de desgaste. |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

## **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 formativas<sup>16</sup>. 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 sanitaria<sup>17</sup>.
- 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.

<sup>16</sup> 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.

<sup>17</sup> 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<br>Pegamento<br>Tijeras<br>Lápices de colores<br>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?<br><br>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.<br>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<br>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 puedan ir contestando uno a uno.<br><br>Preguntas sugeridas:<br><br>¿Qué elementos de la rutina diaria valoro de mi trabajo?<br>¿Qué es lo que más disfruto de mi trabajo?<br>¿Cómo se puede potenciar el tener más momentos que me permitan disfrutar mi | 20 minutos | No se requieren                                                                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |            |                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------|
| trabajo?<br>¿Qué rol tienen mis compañeros/as de trabajo en la valoración positiva que realicé de mi lugar de trabajo?                                                                                                                                                                                                    |            |                                     |
| 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. | 10 minutos | Cartulina o papelógrafo<br>Plumones |

### Actividad N°5 Te escucho, te regalo<sup>18</sup>

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"> <li>• En las últimas semanas ¿Cómo describirías tu estado de ánimo? ¿De qué manera se relaciona con el ámbito laboral y personal?</li> <li>• ¿Qué logros recientes te han hecho sentir orgullosa/o en tu vida profesional?</li> <li>• ¿Qué desafíos o dificultades estás enfrentando en tu entorno laboral y/o personal últimamente?</li> </ul> <p>Esto se repite hasta que el equipo completo comparta su estado emocional.</p> | 15 minutos (Varía según la cantidad de personas que conforman el equipo) | 1 hoja<br>lápices pasta |

<sup>18</sup> 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.

|                                                                                                                                                                                                                                              |             |                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------|
| 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.     | 15 minutos. | 1 hoja<br>lápices pasta           |
| Finalmente cada integrante completa en un trozo de cartulina la siguiente frase:<br>"Yo apporto al bienestar de mi equipo con...."<br>Luego todas las personas participantes leen su tarjeta y las pegan en un lugar visible para el equipo. | 15 minutos  | Cartulinas de colores<br>Plumones |

### 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.

- 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 SernamEG 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"<sup>19</sup>, de la siguiente forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De preferencia, sentadas/os con la espalda recta, coloquen la punta de la lengua justo detrás de los dientes frontales.</li> <li>2. Cierren su boca e inhalen el aire a través de la nariz. <i>Cuenten hasta cuatro.</i></li> <li>3. Mantengan su boca cerrada. Contengan la respiración. <i>Cuenten hasta siete.</i></li> <li>4. Abran su boca. Boten el aire haciendo un sonido como WOOSH! Cuenten hasta ocho mientras lo hacen.</li> </ol> | 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 entregada<sup>20</sup>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 30 minutos | No se requieren |

<sup>19</sup> 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>

<sup>20</sup> 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](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"> <li>• ¿Qué sentimientos y emociones he sentido luego de lo ocurrido?</li> <li>• ¿De qué manera nos ha afectado como equipo la situación que sucedió?</li> <li>• ¿Qué aspectos de lo ocurrido me generan preocupación o ansiedad? ¿Qué podemos hacer para contenerlas?</li> </ul> |            |                                                               |
| <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 crisis<sup>21</sup>.</p> <p>Algunas opciones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul>                       | 60 minutos | Hojas en blanco<br>Lápices de colores<br>Plastilina o arcilla |
| <p>Para finalizar, se debe promover la reflexión en torno a las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué manera lo ocurrido nos afecta en relación al acompañamiento a la diversidad de mujeres?</li> <li>• ¿Qué acciones podemos desarrollar como equipo para apoyarnos en esta crisis? (Definir plazos y responsables)</li> <li>• A nivel personal ¿Qué estrategias pretenden</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 30 minutos | No se requieren                                               |

<sup>21</sup> 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?</p> <p>Luego, cada persona del equipo debe decir en una palabra la sensación con que queda luego de la actividad.</p> <p>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 memoria<sup>22</sup>, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un <b>mural del recuerdo</b> a la persona fallecida, donde cada integrante del equipo pueda escribir en un post it un mensaje en memoria de la persona fallecida.</li> <li>• Un <b>rincón del recuerdo</b>, dónde se puede poner una foto, flores, velas u otros elementos.</li> <li>• <b>Libro de memoria</b>, para que quién desee pueda escribir un mensaje dirigido a la persona fallecida o su familia.</li> <li>• <b>Actos conmemorativos</b> 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.</li> </ul> | 60 minutos | <p>Fotografías<br/>Velas<br/>Flores<br/>Cartulinas<br/>Plumones<br/>Notas adhesivas</p> |

<sup>22</sup> 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](https://dirper.udec.cl/sites/default/files/Guia%20de%20duelo_0.pdf)



## Estrategias Organizacionales

### Actividad N°7 Semáforo del trabajo en equipo<sup>23</sup>

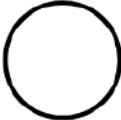
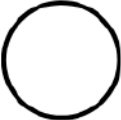
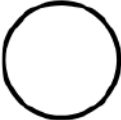
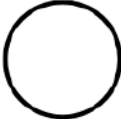
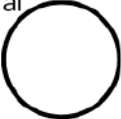
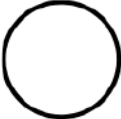
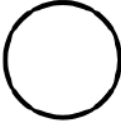
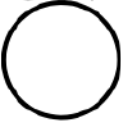
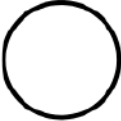
Esta actividad permite reflexionar sobre algunas dimensiones que influyen en el trabajo en equipo, de manera que se puedan establecer compromisos y acuerdos para abordar aquellas que sean necesarias para asegurar un buen clima laboral.

| 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"> <li>• Verde: Estamos excelente</li> <li>• Amarillo: Necesitamos mejorar algunas cosas</li> <li>• Rojo: Tenemos mucho por mejorar</li> <li>• Azul: No es una prioridad en estos momentos</li> </ul> | 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 un plazo definido<sup>24</sup></p> <p>Escriban los objetivos y déjenlos en un lugar visible.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 45 minutos | Lápices pasta<br>Hojas en blanco                 |

### Esquema N°2

<sup>23</sup> Fundación Chile (2024) Jornada de Cuidado VCM SernamEG.

<sup>24</sup> 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<br>       | Actitud<br>                  | Confianza<br>                                   |
| Claridad de roles<br>  | Apoyo y clima<br>laboral<br> | Apropiación y sentido<br>de responsabilidad<br> |
| Proceso de trabajo<br> | Entregas y plazos<br>        | Calidad del trabajo<br>                         |

### 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 trabajo<sup>25</sup>. 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<br>Lápices de Colores<br>Pegamento<br>Tijeras<br>Cartulinas de colores |
| En grupo cada participante muestra y explica su dibujo.<br><br>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.<br><br>Deben escribir los logros, desafíos y hechos importantes del año en post it de diferentes colores.<br><br>Posteriormente los deben ir pegando en el mes del año correspondiente.<br><br>Finalmente, se sugieren algunas preguntas para insumar la reflexión: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles fueron los principales logros del año? ¿De qué manera celebramos nuestros logros</li> <li>• ¿En qué meses hubo/habrà más desafíos? ¿Cómo nos podemos preparar para afrontar los desafíos que vienen?</li> <li>• Al mirar la línea de tiempo del equipo ¿Cuáles han sido los aprendizajes del año?</li> <li>• ¿De qué manera se conectan las líneas de tiempo personales con la línea de tiempo grupal? ¿En qué aporta la historia de cada</li> </ul> | 30 minutos | Hojas Blancas<br>Post it<br>Plumones                                                 |

<sup>25</sup> 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](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](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>

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](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). AUTOCUIDADO, 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<br>Plumones de colores<br>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.<br/>Línea punteada para relaciones menos frecuentes.<br/>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"> <li>• ¿Con quién trabajamos directamente?</li> <li>• ¿Qué organizaciones o personas son clave para cumplir nuestros objetivos?</li> <li>• ¿Qué tipo de apoyo o colaboración recibimos o brindamos?</li> </ul> |            | it)                                                  |
| <p>Observen el mapa construido y respondan en conjunto las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué áreas o actores de la red tienen relaciones más fuertes y cuáles más débiles?</li> <li>• ¿Qué nodos parecen críticos o estratégicos para nuestra labor?</li> <li>• ¿Existen conexiones que faltan y que podrían fortalecerse?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 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"> <li>• Desafíos: Aspectos que dificultan la relación o colaboración.</li> <li>• Oportunidades de Mejora: Acciones concretas que podrían</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 15 minutos | Notas autoadhesivas (Post it)<br>Plumones de colores |

|                                                                                                                                                                        |            |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|
| <p>optimizar el trabajo conjunto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nuevas Oportunidades: Posibles alianzas o formas de cooperación no exploradas.</li> </ul> |            |  |
| Identifiquen 3 acciones prioritarias para mejorar el trabajo en red.                                                                                                   | 15 minutos |  |

## Anexos.

### 1. Acta reporte actividades cuidado de equipos

|                                    |                     |               |
|------------------------------------|---------------------|---------------|
| <b>Nombre de la actividad</b>      |                     |               |
| <b>Fecha</b>                       |                     |               |
| <b>Duración de la instancia</b>    |                     |               |
| <b>Modalidad</b>                   | <b>Presencial</b>   |               |
|                                    | <b>Videollamada</b> |               |
| <b>Descripción de la actividad</b> |                     |               |
|                                    |                     |               |
| <b>Principales reflexiones</b>     |                     |               |
|                                    |                     |               |
| <b>Acuerdos y compromisos</b>      | <b>Responsables</b> | <b>Fechas</b> |
|                                    |                     |               |
|                                    |                     |               |
|                                    |                     |               |



## 2. Tabla “Manifestaciones individuales del desgaste”.

| Niveles                 | Preguntas orientadoras <sup>26</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Manifestaciones |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Físico                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Se siente usted constantemente fatigado/a?</li> <li>• ¿Ha experimentado cambios físicos, tales como dolores musculares, de cabeza, tensión en la base del cuello o dificultades en el aparato digestivo?</li> <li>• ¿Cree usted que se enferma con mayor frecuencia?</li> <li>• ¿Ha presentado alteraciones del sueño que antes no estaban presentes?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                 |
| Cognitivo               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Has experimentado indecisión o dificultad para tomar decisiones en tu entorno laboral o cotidiano?</li> <li>• ¿Has notado bajos niveles de concentración al realizar tus tareas o actividades diarias?</li> <li>• ¿Te has sentido desorientado/a o con problemas para organizar tus ideas o acciones?</li> <li>• ¿Has percibido una sensación de falta de control sobre tus pensamientos o respuestas ante situaciones?</li> <li>• ¿Has sentido que tu forma de pensar se ha vuelto más rígida o inflexible al afrontar desafíos o problemas?</li> <li>• ¿Has experimentado desorientación o dificultades para organizar tus ideas o acciones?</li> </ul> |                 |
| Emocional y psicológico | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Siente irritabilidad y enojo con frecuencia?</li> <li>• ¿Reacciona con ira ante pequeños inconvenientes?</li> <li>• ¿Se siente deprimido/a por</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |

<sup>26</sup> 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>

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|            | <p>largos periodos?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Ha notado que a menudo siente mucha frustración en su trabajo?</li> <li>• ¿Se culpa o culpa a otras personas del equipo por la falta de logros en el trabajo?</li> <li>• ¿Se irrita fácilmente con las personas que piensan diferente de usted?</li> <li>• ¿A menudo desea cambiar de trabajo o abandonarlo?</li> <li>• ¿Se siente a menudo impotente frente a las personas que ayuda?</li> <li>• ¿Con frecuencia se siente solo/a y sin apoyo en su lugar de trabajo?</li> <li>• ¿Tiene la sensación de preocupación constante relacionada a aspectos laborales?</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| Conductual | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Presenta cansancio que va más allá de lo esperado según las labores realizadas?</li> <li>• ¿Siente que ha aumentado el consumo de drogas legales (tabaco y alcohol)?</li> <li>• ¿Has utilizado drogas ilegales o medicamentos no prescritos para sobrellevar las exigencias del trabajo?</li> <li>• ¿Has experimentado tartamudeo o imprecisión en tu forma de hablar durante situaciones laborales?</li> <li>• ¿Sueles reír de forma nerviosa o inapropiada durante conversaciones relacionadas con el trabajo?</li> <li>• ¿Has presentado temblores físicos en momentos de tensión o estrés laboral?</li> <li>• ¿Has sentido la necesidad de bostezar continuamente durante el horario laboral, incluso si has dormido lo suficiente?</li> <li>• ¿Has percibido impulsividad en tus decisiones o acciones relacionadas con el trabajo?</li> <li>• ¿Has notado que realizas tus</li> </ul> |  |

|                        | actividades laborales con lentitud o fatiga constante?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Laboral                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Has notado que llegas tarde al trabajo con mayor frecuencia de lo habitual?</li> <li>• ¿Has experimentado ausencias en tu trabajo que puedan estar relacionadas con tu bienestar laboral?</li> <li>• ¿Te has dado cuenta de que trabajas muchas horas pero sientes que logras pocos avances?</li> <li>• ¿Has sentido una pérdida de entusiasmo o motivación hacia tus actividades laborales?</li> <li>• ¿Has sentido aburrimiento o contemplado la posibilidad de abandonar o cambiar de trabajo?</li> <li>• En general ¿Qué nivel de satisfacción tienes con tu trabajo?</li> <li>• ¿Has sentido que careces de apoyo o retroalimentación adecuada en tu entorno laboral?</li> </ul> |  |
| Social e interpersonal | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Has notado que tiendes a aislarte de las personas en tu entorno laboral?</li> <li>• ¿Te has dado cuenta de que evitas nuevas informaciones o formas de trabajar diferentes?</li> <li>• ¿Has percibido que generas o te involucras en conflictos interpersonales en el trabajo?</li> <li>• ¿Has experimentado un aumento en la irritabilidad hacia tus compañeros de trabajo?</li> <li>• ¿Has sentido hostilidad o distanciamiento emocional hacia las personas a quienes está dirigida tu labor?</li> </ul>                                                                                                                                                                           |  |
| Espiritual             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Has sentido una sensación de vacío en relación con tu vida laboral o personal?</li> <li>• ¿Has experimentado dudas o cuestionamientos sobre tu vocación profesional?</li> <li>• ¿Has notado que has olvidado aquello que inicialmente te motivaba a comprometerte con</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |

|                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                        | <p>tu trabajo?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Te has sentido desalentado/a o con poca esperanza respecto al impacto positivo de ayudar a otras personas?</li> <li>• ¿Has percibido una pérdida de sentido o propósito en las actividades relacionadas con tu trabajo?</li> <li>• ¿Cree que su trabajo no vale la pena?</li> </ul> |  |
| <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> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |

### 3. Formato cronograma de cuidados

[illegible]



## **ANEXOS PROGRAMÁTICOS C1**

### **ORIENTACIONES TÉCNICAS**

#### **PROGRAMA DE RECUPERACIÓN DEL EJERCICIO DE LA AUTONOMÍA PARA VÍCTIMAS Y SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA DE GÉNERO GRAVE/EXTREMA.**

C1: ANEXO  
FICHA DE DERIVACIÓN EXTERNA

1. ANTECEDENTES GENERALES

|                                                                    |          |          |
|--------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| Fecha de derivación                                                |          |          |
| Profesional que deriva                                             |          |          |
| Email y teléfono de contacto                                       |          |          |
|                                                                    |          |          |
| Nombre Completo de la Persona                                      |          |          |
| Nombre social                                                      |          |          |
| RUT, DNI/Pasaporte                                                 |          |          |
| Edad                                                               |          |          |
| Institución a la que se deriva                                     |          |          |
| Documentos que acompaña                                            |          |          |
| La persona ha ingresado anteriormente a la red de atención         | Sí _____ | No _____ |
| Especificar en caso de responder Sí.                               |          |          |
| La persona cuenta con redes de apoyo primarias y/o institucionales | Sí _____ | No _____ |
| Especificar qué redes en caso de responder Sí.                     |          |          |

2. ANTECEDENTES DE LOS/AS HIJOS/AS

|                 |  |
|-----------------|--|
| Nombre Completo |  |
| Edad            |  |

|                                                                         |          |          |
|-------------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| <b>Se encuentra en atención en algún programa de Mejor Niñez</b>        | Sí _____ | No _____ |
| <b>Especificar otros antecedentes relevantes respecto de la hija/o.</b> |          |          |

|                                                                         |          |          |
|-------------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| <b>Nombre Completo</b>                                                  |          |          |
| <b>Edad</b>                                                             |          |          |
| <b>Se encuentra en atención en algún programa de Mejor Niñez</b>        | Sí _____ | No _____ |
| <b>Especificar otros antecedentes relevantes respecto de la hija/o.</b> |          |          |

**3. FUNDAMENTACIÓN DE LA SOLICITUD DE DERIVACIÓN**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Explicitar los antecedentes que motivan la solicitud para guiar la estrategia de requerimiento, si se solicita apoyo para la coordinación de: a) solicitud de ingreso al Programa requerido b) solicitud de apoyo y coordinación del caso que reviste complejidades.</li><li>- Identificar la presencia de variables interseccionales necesarias de relevar en el análisis de los antecedentes, entre otros, diversidad/disidencia sexo genérica, situación de discapacidad, pertenencia a pueblo indígena, vulnerabilidad asociada a ciclo vital, situación socioeconómica, situación de salud mental, consumo problemático, migrante (indicar estado en la que se encuentra la situación migratoria y gestiones que se han realizado, nacionalidad del victimario y los NNA u otras que considere relevantes.</li></ul> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Firma Profesional**  
**Residencia Transitoria**





# Guía Metodológica de intervención Residencial

Programa de Recuperación del Ejercicio de la  
Autonomía para víctimas sobrevivientes de  
violencia de Género grave/vital

2026



Contenidos

Introducción\_\_\_\_\_2

Marco conceptual\_\_\_\_\_4

Enfoques para la intervención residencial\_\_\_\_\_7

Estándares para la atención de calidad en Residencias Transitorias\_\_\_\_\_9

Particularidades de las Residencias Transitorias para victimas sobrevivientes de la trata de personas y migrantes en situación de explotación, RTT\_\_\_\_\_12

Intervención en Residencias Transitorias

    Pre ingreso\_\_\_\_\_14

    Ingreso\_\_\_\_\_20

    Intervención\_\_\_\_\_27

    Salida y seguimiento\_\_\_\_\_28

Instrumentos de intervención en Residencias Transitorias\_\_\_\_\_30

Convivencia y seguridad\_\_\_\_\_35

## Introducción

El Programa Recuperación del Ejercicio de las Autonomías para Víctimas y Sobrevivientes de las Violencias de Género contribuye a una 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 en Violencia contra las Mujeres.

Se propone un mecanismo integrado, que permite mayor acceso de las mujeres a una reparación integral, disminuyendo la burocratización en el ingreso aumentando la oferta especializada.

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

El Programa de Recuperación del Ejercicio de las Autonomías para víctimas y sobrevivientes de las violencias de género, posee 3 componentes de abordaje: Componente 1 Residencias Transitorias; Componente 2 Abordaje psicosocial con sentido reparatorio; Componente 3 Acompañamiento y/o representación jurídica en violencias graves/extremas.

En el presente documento profundizaremos en el Componente 1 Residencias Transitorias, proporcionando una Guía Metodológica para abordar la intervención socio comunitaria.

Las Residencias Transitorias, ex Casas de Acogida del SernamEG, tienen su origen el año 2007, como medida de protección para mujeres que se encontraban en una situación de riesgo grave/vital producto de la violencia machista. Sumado a ello, surgen las casas de acogida para mujeres sobrevivientes de la trata de personas, respondiendo a la particularidad del abordaje que requiere aquel delito.

En la actualidad, existen 34 Residencias Transitorias, de las cuales 2 corresponden a la trata de personas. Su objetivo es

*"Entregar atención residencial a las mujeres en su diversidad, mayores de 18 años que ven vulnerados sus derechos a la vida y seguridad debido a la violencia de género grave/extrema"*

En virtud del contexto anterior, esta Guía Metodológica se compone de 4 capítulos que permitirán ampliar la discusión respecto de la intervención residencial, relevando los desafíos y elementos sustanciales para entregar una respuesta estatal articulada e integral.

En el primer capítulo, nos aproximaremos a una revisión profunda de los cambios que ha traído la reformulación programática, ahondando en conceptos nuevos como migración forzada, desarraigo territorial, riesgo social y sistema de protección social. Además, relevamos la importancia de propiciar la articulación de una red de residencias transitoria, como acción que permita mejorar la respuesta interregional oportuna a la diversidad de mujeres, evitando siempre la revictimización. Sumado a lo anterior, revisaremos elementos particulares de la Residencia Transitoria para víctimas/sobrevivientes de la Trata de personas.

En el capítulo siguiente, nos aproximaremos a elementos propios de la intervención al interior de la Residencia Transitoria, explorando los elementos que deben estar presentes

en cada etapa, además de relevar la necesidad de reforzar algunos elementos que tensionan las solicitudes de ingreso a Residencia Transitoria.

En el tercer capítulo, revisaremos los instrumentos de gestión, revisando la pertinencia, la temporalidad y el sentido que tiene cada uno de ellos, dependiendo de la etapa de intervención en la que se encuentre.

En el cuarto, y ultimo capitulo, abordaremos aspectos de seguridad y convivencia, el que ha tenido modificaciones para responder a las complejidades que se han agudizado los últimos años, a propósito de los ingresos que requieren abordaje y respuesta inmediata de otras áreas institucionales (Salud mental/SENDA) y de los cuales, la respuesta interinstitucional es mínima y compleja.

Esperamos que esta guía posibilite la profundización del abordaje interventivo residencial, aportando a la reflexión, problematización y al fortalecimiento del abordaje integral que requiere hoy una un fenómeno tan complejo y dinámico como es la violencia de género.

## Marco conceptual

En el marco de las políticas públicas orientadas a la protección de mujeres que viven situaciones de violencia de género grave o vital, los conceptos que sustentan las intervenciones no son neutrales. Reflejan relaciones de poder, reproducen sentidos culturales y pueden tensionar o consolidar estructuras de dominación. Esta guía adopta un enfoque crítico y feminista que problematiza nociones como *dispositivo*, *residencia*, *hogar*, *desarraigo territorial* y *riesgo social*, a fin de orientar prácticas éticas, contextualizadas y reparadoras, otorgando mayor sentido al proceso de intervención integral.

### **Dispositivo / Residencia: protección, control y subjetivación**

El concepto de *dispositivo*, en términos foucaultianos, refiere al entramado de saberes, instituciones, normas, discursos y prácticas que configuran un régimen de verdad y producen sujetos (Foucault, 1977). En este sentido, las residencias de protección pueden ser comprendidas como dispositivos que no solo garantizan seguridad, sino que también modelan comportamientos, regulan cuerpos y ejercen poder sobre los modos de vida de las mujeres.

Si bien su función es proteger frente a situaciones de riesgo vital, las residencias también operan bajo lógicas institucionales que pueden limitar la autonomía, generar vigilancia y, en algunos casos, reproducir relaciones de subordinación simbólica (Dobash & Dobash, 1992; Fraser, 2019). Como advierte Butler (2004), los espacios institucionales suelen sostener marcos de reconocimiento que determinan quién merece cuidado y bajo qué condiciones.

Por ello, se propone comprender las residencias no como espacios pasivos de resguardo, sino como dispositivos sociales que deben ser tensionados éticamente, orientados hacia la dignificación, la reparación y la restitución de derechos.

### **Casa / Hogar: lo íntimo como espacio político de disputa**

La categoría de *hogar* ha sido históricamente romantizada como espacio de afecto, estabilidad y contención. Sin embargo, desde una perspectiva crítica, el hogar puede también convertirse en un territorio de opresión, subordinación y violencia (Segato, 2016). En el contexto de la violencia de género, la casa se transforma en un lugar de peligro, lo que fractura simbólicamente su sentido como espacio seguro.

Rita Segato (2016) sostiene que el mandato de control y propiedad masculina sobre el cuerpo de las mujeres se ejerce, principalmente, en el ámbito doméstico, donde se articulan los mecanismos más profundos del patriarcado. Silvia Federici (2004) también problematiza el rol del hogar como eje de reproducción del trabajo no remunerado, la dependencia económica y la invisibilización del abuso.

Cuando una mujer ingresa a una residencia, pierde la casa, pero también el *derecho al hogar*. Se instala en un espacio transitorio, ajeno, compartido, donde debe reconstruir la cotidianidad desde el desarraigo. Sin embargo, este proceso puede ser una oportunidad para resignificar el habitar, ya no como obligación relacional, sino como ejercicio de libertad, autonomía y dignidad (Gago, 2019).

### **Desarraigo territorial y migración forzada: protección que desplaza**

La migración forzada al interior del país —o en contextos de movilidad internacional— es una experiencia común entre mujeres sobrevivientes de violencia de género. El ingreso a una residencia implica, muchas veces, la ruptura abrupta con el territorio, las redes comunitarias, los vínculos familiares, la lengua o la cultura.

Este desarraigo puede profundizar el daño psicosocial, generar aislamiento, y también ser vivido como una forma de violencia institucional (Mezzadra & Neilson, 2013). Para mujeres indígenas o migrantes, la fractura territorial afecta además su identidad

colectiva, espiritual o simbólica, lo que debe ser considerado en los planes de intervención (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, CIDH, 2019).

Desde el feminismo comunitario, se plantea que “el cuerpo es el primer territorio” (Falquet, 2006), y que la protección no puede implicar la colonización del habitar. Por ello, el enfoque territorial y culturalmente situado es central: proteger no debe suponer arrancar raíces, sino acompañar en la reconstrucción de un nuevo territorio emocional, político y material.

### **Trata de mujeres, como forma de violencia estructural**

La trata de mujeres no puede entenderse únicamente como un delito individual o una violación puntual de derechos, sino como una forma de violencia estructural, sistemática y patriarcal, que se inscribe en dinámicas globales de mercantilización del cuerpo femenino, desigualdad de género, capitalismo y colonialidad. Esto implica la apropiación, circulación y explotación de los cuerpos femeninos —particularmente de mujeres en contextos de pobreza, migración, racialización o disidencias— a través de mecanismos que reproducen desigualdades estructurales, limitan la autonomía y despojan a las mujeres de su integridad física, emocional y territorial.

Por lo anterior, es importante reconocer su carácter estructural, reconociendo los múltiples ejes de opresión (género, clase, raza, nacionalidad, entre otras) y la necesidad de que la intervención tenga un abordaje centrado en la autonomía, reparación y dignidad de las mujeres que han sobrevivido a esta forma de violencia.

### **Riesgo social desde el Modelo ecológico feminista**

A partir del análisis realizado, es posible identificar diversos factores que inciden en la reproducción de la violencia de género. En el plano individual, se presentan elementos como la autonomía económica, el nivel educativo, las experiencias previas de violencia y la capacidad de agencia. A estos se suman condiciones presentes en el entorno relacional y comunitario, como la persistencia de desigualdades estructurales, los roles de género impuestos, el aislamiento social, los procesos de migración forzada y situaciones de sinhogarismo. Estos factores, al entrelazarse, configuran escenarios que incrementan el riesgo social, acentuando la precariedad, la exclusión y la pobreza que enfrentan muchas mujeres en su diversidad.

En este contexto, el modelo ecológico feminista aporta una mirada integral que permite comprender cómo la violencia de género no opera de manera aislada, sino que se produce y reproduce en distintos niveles interdependientes: individual, relacional, comunitario y estructural. Esta perspectiva, inspirada en los aportes de Bronfenbrenner (1979), Heise (1998) y autoras feministas latinoamericanas como Marcela Lagarde (1996), permite interpretar el riesgo social como consecuencia directa de una violencia sistemática y estructural hacia las mujeres, que responde a lógicas de desigualdad patriarcal, económica y colonial.

Lejos de reducir la violencia a una experiencia individual o a una disfunción relacional, el enfoque ecológico feminista permite reconocer cómo las condiciones materiales, simbólicas e institucionales perpetúan la exclusión de las mujeres, y cómo estas exclusiones generan la necesidad de respuestas coordinadas, intersectoriales y sostenidas. Desde esta óptica, el riesgo social no es una característica de las mujeres, sino el resultado de estructuras sociales que no garantizan derechos básicos ni condiciones de vida dignas.

Esta realidad ha impulsado históricamente la necesidad de consolidar un sistema de protección social con enfoque de género y derechos humanos, que permita enfrentar el riesgo social desde un abordaje estructural. Según la CEPAL (2012), este sistema constituye el principal instrumento para la gestión del riesgo social, y es además uno de los pilares de la Agenda Regional de Desarrollo Social Inclusivo (ARDSI), orientada a

implementar la dimensión social de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en América Latina y el Caribe.

Considerando que uno de los ODS prioritarios es la igualdad de género (ODS 5), resulta fundamental incorporar el enfoque de protección social en los procesos de intervención, ya que esto permite reducir las brechas de acceso y garantizar condiciones de equidad para las mujeres en toda su diversidad.

Asumir un enfoque de protección social desde una perspectiva feminista implica, además, comprender que la gestión del riesgo requiere del compromiso de múltiples actores, tanto del Estado como de la sociedad civil. Esto significa avanzar hacia una corresponsabilidad efectiva en la atención de mujeres sobrevivientes de violencia, reconociendo la necesidad de respuestas articuladas que superen la lógica de atención individualizada y fragmentada.

Abordar el riesgo social exige también considerar las particularidades de cada historia de vida, identificando aquellas dimensiones que agudizan la exclusión y que, por lo tanto, deben ser atendidas de manera integral. Esto requiere una vinculación activa con programas, instituciones y redes que puedan aportar a la restitución de derechos y a la construcción de condiciones para la autonomía.

## Enfoques para la intervención residencial

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

El Enfoque de Derechos Humanos reconoce “los derechos iguales e inalienables de todos los seres humanos establecen las bases para la libertad, la justicia y la paz en el mundo, según la Declaración Universal de Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948. 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.

El Enfoque de Género se interesa por los conceptos, funciones, comportamientos y actividades del proceso de construcción de lo que se espera sea una mujer o un hombre, en nuestra cultura. El género es un concepto en construcción, en la actualidad y de acuerdo con el avance del reconocimiento de la diversidad de identidades sexo-genéricas, se hace imprescindible avanzar en la comprensión de un enfoque de género amplio y diverso, no binario, que facilite la integración de las identidades sexo-genéricas en las actividades de prevención de la VG.

El Enfoque de Interculturalidad propone una convivencia democrática, y 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.

El Enfoque Interseccional se refiere a la interacción entre dos o más factores sociales que definen a una persona, es decir a la interrelación de cuestiones de la identidad como el género, la etnia, la raza, la ubicación geográfica, o incluso la edad, y no la afectan de forma separada. Al contrario: estos se combinan de distintas formas, generando desigualdades (o ventajas) diversas y más complejas. En términos prácticos, la interseccionalidad cruza factores como el género o la etnia (entre otros) (PNUD,2023, p.16).

El Enfoque Comunitario que señala e identifica a la comunidad como un actor referente y significativo y que los saberes que se derivan de sus prácticas enriquecen un modelo de

acción, que genere, desde los territorios, elementos de análisis y reflexivos sobre la realidad social acerca de la VG en las comunidades.

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

El enfoque de protección social se utilizará en este componente, pues los objetivos específicos nos encaminan a brindar y garantizar, a través de la intervención, un piso mínimo para posibilitar el nuevo proyecto de vida. El enfoque de protección social nos invita a compartir responsabilidades interinstitucionales en la respuesta a la situación particular de cada mujer en su diversidad, además de incluir en ello a la sociedad civil. En el abordaje de la Trata de personas, por ejemplo, las organizaciones de la sociedad civil han jugado un papel clave en la visibilización y abordaje de las complejidades que presenta cada caso. Este enfoque debe ser transversal y debe propiciar la vinculación a los diversos subsistemas del actual sistema de protección social (Elige vivir sano; Chile Crece Contigo; Apoyo y cuidado y Seguridad y oportunidades) del Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

## Estándares para la atención de calidad en Residencias Transitorias

La intervención de todas las Residencias Transitorias de SernamEG, apuntan a mejorar e impactar positivamente en la calidad de vida de las mujeres en su diversidad junto a sus hijas/os, restituyendo sus derechos humanos y libertades fundamentales que han sido vulnerados por la violencia de género grave/extrema.

Se deberá cautelar que todas las acciones desarrolladas por los equipos y las entidades ejecutoras se ajusten a una intervención a la base de los derechos humanos, por tanto, se espera poner énfasis en los siguientes tópicos:

### Garantías y protección de Derechos de la niñez y la adolescencia

Debemos considerar, en todo momento, las características de la Ley 21.430 sobre Garantías y Protección de Derechos de la Niñez y Adolescencia, y comprender que somos todas las personas parte del sistema de garantías, propiciando la coordinación y la restitución de derechos vulnerados, en caso de existir al interior de la Residencia Transitoria, siempre en coordinación con las instituciones pertinentes.

### Responsabilidad Pública

Desde el enfoque de protección social mencionado anteriormente, es esperable que se ofrezca una respuesta articulada y coherente a las sobrevivientes de violencia de género al interior de la Residencia Transitoria, pero también con las instituciones externas que requerimos para coordinar una respuesta integral.

En esa línea, debemos garantizar lo siguiente:

- Ofrecer servicios de buena calidad, disponibles, accesibles y aceptables para las mujeres, incluidas/os sus hijas/es/os.
- Respetar la autonomía de las mujeres.
- Respetar la dignidad de las personas ingresadas en la Residencia Transitoria y reducir la victimización secundaria.
- Garantizar el acceso y la universalización de los servicios y prestaciones a todas las personas, apoyando la actualización del Registro Social de Hogares que posibilite el acceso a los subsistemas del Sistema de Protección Social.



- Asignar a un/a profesional de referencia que intervenga en el marco del Protocolo Intersectorial de Trata de personas (gestor/a de casos).
- Coordinación que permita fortalecer los servicios a los cuales se vincula a las mujeres, a través de convenios, reuniones bilaterales, entre otras.
- Garantizar el uso oportuno de los recursos.
- Equipo técnico con competencias acorde a la complejidad del abordaje residencial.

#### Encuadre

El encuadre consiste en la información explícita y transparente que se debe entregar que permita una representación de la situación que asegure y anticipe su participación como sujeta de conocimiento con la mayor autonomía posible. Este encuadre debe contemplar:

- Explicación del marco institucional de la Residencia Transitoria, en que programa se enmarca esta respuesta estatal.
- Tiempos de permanencia y los criterios de flexibilidad de ello.
- Quien accederá a la información que proporcionen las mujeres.
- Cuáles son las acciones que puede desplegar la Residencia como estrategia de intervención (aterrizar expectativas)
- Permitir siempre el espacio para dudas y aclaraciones.

#### Atención centrada en la persona

Comprendemos la complejidad del abordaje programático en la temática, pues existen diversos instrumentos interventivos, protocolos que se deben cumplir y otras acciones que suelen desviar la atención del equipo técnico hacia esos aspectos administrativos, dejando al margen a la persona. En ese sentido, se sugiere lo siguiente:

- Respetar la individualidad y las diferencias personales.
- Capacitar a las personas que intervienen.
- Considerar la vida de la persona en todas sus áreas, no solo como víctima/sobreviviente de violencia de género.
- Apoyar la resolución de dudas o problemas cotidianos que existan.

#### Garantizar el derecho a la reparación

La Residencia Transitoria debe garantizar el acceso de las mujeres a una atención especializada, brindando la orientación y facilidades para el acceso. Además, cuando las mujeres egresan favorablemente o deciden salir de la Residencia antes del tiempo previsto, se debe reforzar la importancia de la continuidad de la atención y/o vinculación a otro programa.

- Garantizar el acceso a atención jurídica dentro de los primeros 7 días hábiles posteriores al pre-ingreso.
- Garantizar el acceso a la atención con sentido reparatorio, entregando los elementos necesarios para la materialización de dicha atención.

#### Protocolo de actuación y coordinación víctimas de delitos por su identidad de género u orientación sexual

- Se debe garantizar la consideración de todos los elementos presentes en la Guía de primera Acogida a víctimas de delitos de la comunidad LGBTIQ+ al interior de las Residencias Transitorias.
- Se debe garantizar respeto irrestricto a la identidad de género de quienes se encuentran en la Residencia Transitoria.

#### Calidad de vida

La Residencia Transitoria debe garantizar que la permanencia de las mujeres en su diversidad junto a sus grupos familiares cuente con los elementos básicos que permiten, no solo una buena convivencia, sino que la calidad de vida a quienes la habitan. En esa línea, debemos garantizar lo siguiente:

- Alimentación balanceada (se puede coordinar con el programa “Elige Vivir Sano” y/ con los CESFAM de la comuna en la que se encuentra la RT para efectos de recibir apoyos para la creación de minutas alimentarias que respondan a la diversidad de mujeres que habitan la RT y sus cosmovisiones).
- Utensilios de higiene y aseo personal permanentes para las mujeres y sus hijas/es/os.
- Acceso a internet (garantizar la existencia de control parental y desactivación de ubicación).
- Vestuario para las mujeres y sus hijas/os (entendiendo que la mayor parte de las mujeres que ingresan a RT no traen consigo sus pertenencias personales).
- Garantizar y propiciar espacios para visitas de redes primarias.
- Contar con Botiquín de emergencia que cuente con insumos generales que no requieren prescripción médica y que se mantenga en lugar cerrado con acceso exclusivo del equipo de RT; Se crea anexo N°16 Autorización de uso de medicamentos

*Incorporar mecanismo de participación de las personas ingresadas a la RT*

- Direcciones regionales deben intencionar que se desarrollen y ejecuten al interior de la Residencia Transitoria, mecanismos que posibiliten la participación de las mujeres en la ejecución programática. Una forma es facilitando un código QR en la RT, que permita a las mujeres incorporar sugerencias, reclamos, felicitaciones, con acceso directo a las coordinaciones y direcciones regionales.

## Particularidades de las Residencias Transitorias para victimas sobrevivientes de la trata de personas y migrantes en situación de explotación, RTT

Respecto del fenómeno de la trata de personas, existen 3 antecedentes relevantes de conocer para comprender el marco de las Residencias Transitorias de Trata: por un lado, tenemos la Mesa Intersectorial sobre Trata de Personas, en adelante MITP (creada el año 2008, mediante el Decreto N° 2821 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública), Política Nacional contra el Crimen Organizado 2022-2027 y Marco normativo nacional e internacional.

La MITP se divide en cuatro ejes estratégicos y posee, dentro de sus instrumentos de trabajo, el Plan Nacional de Acción por la Trata de Personas y el Protocolo Intersectorial de Atención a Víctimas de Trata de Personas.

En relación con los ejes estratégicos, se encuentran:

- Prevención y Sensibilización.
- Protección y Asistencia a Víctimas.
- Persecución y Control.
- Coordinación Intersectorial y Cooperación Internacional.

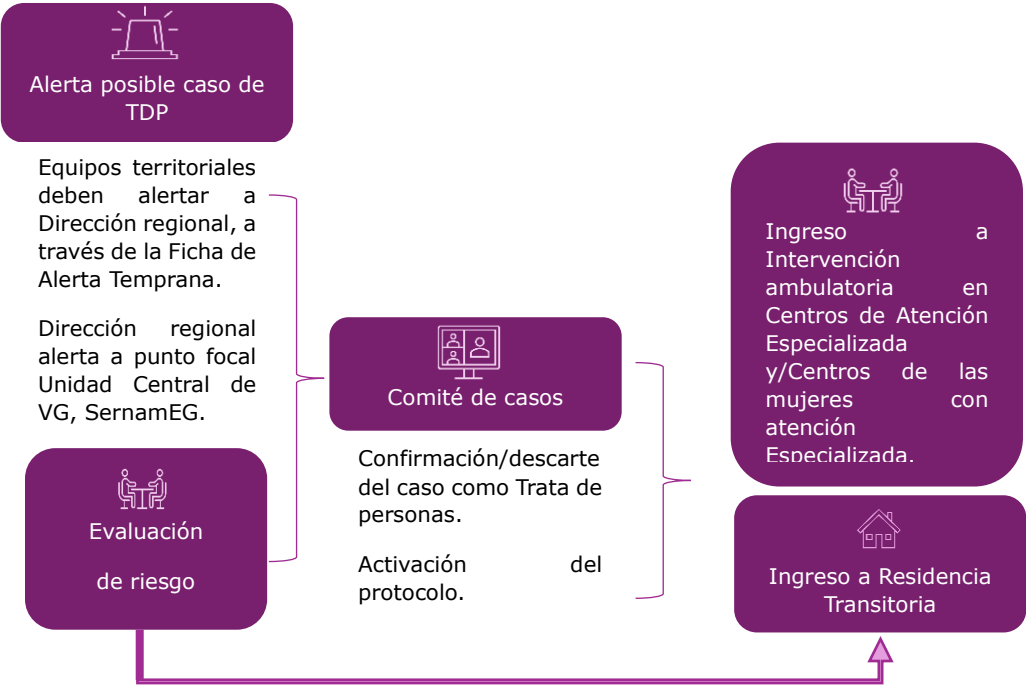
En el eje de Protección y asistencia a Víctimas se enmarcan las Residencias Transitorias de Trata de Personas.

En relación con aspectos administrativos, existen algunas acciones diferenciadas entre las RT-VG y las RT-T, que se detallan a continuación:

| Etapas/Acciones   | Residencia Transitoria TDP                                            | Residencia Transitoria VG                                     |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Ingreso           | A través de la Ficha de Alerta Temprana, revisada en comité de casos. | A través de evaluación de riesgo interna o PUIR.              |
| Primeras acciones | Se despliegan a través de “gestor/a de casos”                         | Se despliegan a través de profesional que recepciona el caso. |

|                                                         |                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Acompañamiento externo en la intervención               | Se mantiene apoyo de gestor/a regional (Coordinación del Centro de Apoyo a Víctimas)                                                                                                                    | No contempla esa figura externa.                                                                         |
| Informe social                                          | Se requiere informe social que levante necesidades preliminares para abordar con las instituciones que componen el Protocolo.                                                                           | No contempla                                                                                             |
| Seguimiento del caso                                    | Existe un seguimiento del caso por parte de las instituciones que componen el Protocolo.                                                                                                                | El equipo de la RT es quien aborda el caso.                                                              |
| Retorno asistido                                        | Cuando existe retorno asistido, se debe gestionar los elementos necesarios para ello a través de las instituciones que componen el Protocolo.                                                           | No existe esta figura en esta RT.                                                                        |
| Derivación a Centros de Atención Especializada SernamEG | La RTT contempla la derivación a Centros de atención especializada, según la complejidad del caso, además del acompañamiento y representación jurídica a través de cada Dirección regional de SernamEG. | La RT requiere de la derivación a Centro de atención especializado si la voluntad de la mujer lo indica. |

Flujo de ingreso a Residencias Transitorias para Trata de personas.



Fuente: Unidad VG SernamEG, 2025

Respecto de la intervención, se continuará el abordaje desde el capítulo siguiente sobre Intervención en Residencias Transitorias.

Intervención en Residencias Transitorias

La intervención en Residencias Transitorias debe contemplar transversalmente el trabajo intersectorial e interinstitucional activo y continuo.

ETAPAS DE LA INTERVENCIÓN



Se inicia previo al proceso de intervención, y tiene un plazo de duración de siete días hábiles a partir de la llegada de las mujeres en su diversidad (y sus hijos/as/es) a la residencia transitoria. Esta primera etapa contempla el proceso de adaptación de participantes, respecto del funcionamiento de la Residencia Transitoria y tiene por objetivo despejar, preliminarmente, situación de riesgo social y confirmar voluntad de permanecer en la residencia, y si desea ingresar a atención psicosocial y/o jurídica ambulatoria, la cual es voluntaria. Al momento de su llegada se realiza una primera acogida, intervención en crisis y/o contención emocional, además de una evaluación de riesgo contextual y

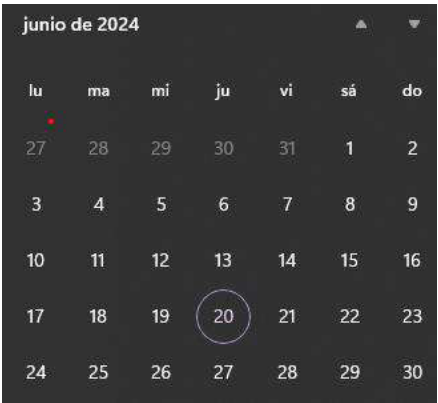
vulnerabilidad con el fin de ir construyendo el mapa de oportunidades de las mujeres en su diversidad.

Con relación a los días hábiles mencionados, y para mostrar claridad respecto de la forma de contabilizarlos, revisaremos 2 ejemplos:

| Ejemplo N° 1                              |       |
|-------------------------------------------|-------|
| Si la persona llega a RT el viernes 14/06 |       |
| Pre-ingreso                               | 14/6  |
| Salida pre ingreso                        | 24/06 |
| Ingreso RT                                | 25/06 |



| Ejemplo N°2                              |       |
|------------------------------------------|-------|
| Si la persona llega a RT el jueves 20/06 |       |
| Pre-ingreso                              | 20/6  |
| Salida pre ingreso                       | 28/06 |
| Ingreso RT                               | 29/06 |



Los días hábiles se contemplan sólo en la etapa de pre-ingreso.



Contención

El primer contacto que realiza la RT con la persona que ingresa es sumamente relevante, no solo por la información que se debe entregar respecto del funcionamiento, normas y otros, sino porque ese primer contacto en sí puede condicionar la adherencia y el pronóstico de la intervención. En esa línea, se debe realizar, al momento del ingreso, una entrevista, pues ésta puede ser utilizada como *"instrumento primario, o sea en sí misma, o como instrumento en la triangulación de una prueba"*<sup>1</sup>. En este caso, la prueba que refiere la autora, puede ser la evaluación preliminar de riesgo por la cual pre ingresa la persona a la RT. Por lo anterior, la entrevista y su aplicación es clave pues nos *"permite obtener conocimiento situado y responsable al mismo tiempo, para relevar el protagonismo y participación de los sujetos/as"*<sup>2</sup>.

Este abordaje nos permite considerar siempre que, si bien, las mujeres que ingresan se encuentran en una alta situación de vulnerabilidad psicosocial, también poseen una agencia<sup>3</sup> activa en la resolución de eventos que ponen en riesgo su vida (el ingreso a RT implica agencia cuando es voluntaria), una genealogía, vivencias, memorias, identidad, cuestiones que debemos relevar en esta etapa de intervención, pues como se menciona anteriormente, posibilitan un campo vincular que fisura la lógica de "persona sujeta a la intervención" fertilizando una perspectiva dialéctica en términos de comprender (nos) como parte de la misma estructura desigual.

Debemos poner énfasis en las acciones que ha desplegado la mujer para salir de la situación critico/vital en la que se encontraba.



Encuadre y Settig

Entenderemos el *Settig* como "las condiciones implícitas para la optimización de una entrevista"<sup>4</sup> y el encuadre *"consiste en la información explícita y transparente que se debe entregar, que permita una representación de la situación que asegure y anticipe su participación como sujeta de conocimiento con la mayor autonomía posible"*<sup>5</sup>.

Por tanto, lo que se propone es lo siguiente:

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Clima empático              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar la entrevista una vez que se hayan retirado de la RT quienes acompañan el ingreso.</li><li>• Realizar primera acogida en espacio cómodo, libre de distracciones</li><li>• Respetar los tiempos de la persona para profundizar el relato.</li><li>• Reafirmar el espacio como "espacio seguro".</li></ul> |
| Cuidar la meta-comunicación | <ul style="list-style-type: none"><li>• Cuidar posiciones corporales que muestren posible incomodidad, rapidez por cumplimiento de horario, necesidad de finalizar rápido.</li><li>• Se debe garantizar que exista una integrante de la RT que pueda recibir a la persona con el tiempo necesario para brindar una óptima primera acogida.</li></ul>      |

<sup>1</sup> Errazuriz, Pilar. Espacio a Salvo para mujeres, Ed. Libros de La Eclipse. Pág. 51.  
<sup>2</sup> Foz Keller, Evelyn (1991) Reflexiones sobre género y ciencia. Vlencia: Ed. Alfons el Magnanim, 1989, pág. 126 y 127  
<sup>3</sup> Comprenderemos agencia como un concepto utilizado por el trabajo social para referirnos a los recursos que posee la persona para definir y conseguir objetivos, tomar decisiones, elegir por su propia cuenta.  
<sup>4</sup> Errazuriz, Pilar. Espacio a Salvo para mujeres, Ed. Libros de La Eclipse. Pág. 56.  
<sup>5</sup> Ídem. Pag 57

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Garantizar protagonismo | <ul style="list-style-type: none"> <li>Respetar la identidad de género siempre, procurando llamar a la persona por su nombre social (en caso de que no exista cambio registral).</li> <li>Escuchar la historia de la persona detenidamente, sin enjuiciar e informando la confidencialidad de la información.</li> </ul> |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

ENCUADRE

|                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Información básica de la Residencia Transitoria            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informar a la persona la importancia de la primera entrevista como primer acercamiento vincular.</li> <li>Informar a la persona quienes componen la RT en ese momento (indicando equipo, cantidad de mujeres, nacionalidades, niños/es/as.</li> <li>Acompañar la desactivación de la ubicación de los aparatos electrónicos que acompañan a la persona y su grupo familiar</li> </ul> |
| Destino de la información                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informar a la persona que si bien, el carácter de la intervención es confidencial, existirán elementos que traspasan esa esfera y deberán ser entregados.</li> <li>Formas en las que se registrará la información (si se realizará escrita y/o grabada, por ejemplo) posibilitando decisiones en torno a ello.</li> </ul>                                                             |
| Tiempos de permanencia en RT                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informar los tiempos que indican las Orientaciones técnicas para la permanencia.</li> <li>Reafirmar el carácter voluntario de la permanencia en RT.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                        |
| Revisión conjunta del protocolo de convivencia y seguridad | <ul style="list-style-type: none"> <li>Acompañar la revisión del Protocolo de convivencia y seguridad, procurando su entendimiento y comprensión.</li> <li>Cuando la persona indica comprenderlo y entenderlo, debe procurar la firma de la carta de compromiso, indicando que el no cumplimiento puede tener como consecuencia el retiro del espacio.</li> </ul>                                                            |

Medidas cautelares/protección

Si bien, la Residencia Transitoria se presenta como una medida de seguridad ante el riesgo por la violencia de género, debemos garantizar que existan medidas de protección judiciales. Para ello, se debe mantener contacto activo con URUVIT, cuando la derivación proviene del Ministerio Público o intencionar dicho contacto cuando existe una denuncia vigente y propiciar abordaje conjunto en relación con el riesgo.

Si la persona ingresa sin denuncia, se debe intencionar siempre. Dentro de este punto se encuentra la indicación de



Coordinar la atención jurídica dentro de los 7 días hábiles del pre-ingreso con el centro de Atención Especializado que irradia la comuna donde se encuentra la RT.

coordinar la realización de una atención jurídica dentro de la etapa de pre-ingreso, la que facilitara la orientación, levantamiento de necesidades jurídicas de todo orden y acompañamiento en el proceso.



### Despejar urgencia de Salud

Al momento del pre-ingreso, debemos considerar que las mujeres en su diversidad llegan en una situación de alta vulnerabilidad psicosocial, por lo mencionado anteriormente, existe una migración forzada como estrategia de sobrevivencia, desarraigo de un territorio donde han tejido su vida social, calles habitualmente transcurridas, locomoción habitual y una vivienda donde, han arrojado energía, recursos personales y monetarios y han construido un proyecto vital. En esa línea, llegan a la RT con niveles de estrés altísimos, además de posibles consecuencias de afectación en la esfera física, por ello, debemos pesquisar rápidamente cuales son las necesidades de salud urgentes y gestionar dicha atención.

**Es importante que la RT tenga coordinación permanente con las diversas referentes de salud de los Servicios de salud donde se encuentra la RT, para efectos de gestionar priorización de atención en casos de urgencia en salud, necesidad de activación de prestaciones de GES-86 u otro.**

La salida del domicilio de origen se da, en todos los casos, de manera apresurada, sin la posibilidad de recuperar elementos esenciales (medicamentos de uso dependiente, documentación personal como carnet de identidad, instrumentos de trabajo, elementos de apoyo para la movilidad funcional, entre otros) y sin poder pagar deudas impostergables que puedan aumentar el riesgo social y, por tanto, retrasar la proyección del egreso. Por ello, debemos despejar aquello en esta etapa de la intervención, gestionando con entidad derivadora u otra, la recuperación y/o adquisición nueva de éstos.

Los apoyos pueden gestionarse con entidades/prestaciones como Fondo ORASMI, URAVIT, departamento social del municipio donde se encuentra la RT.

En este punto debemos garantizar los siguientes puntos:

- ✚ Debemos verificar que exista una orden de retiro de especies. En caso de que no exista y sea esencial el retiro de dichos elementos, se debe gestionar a través de la atención jurídica que realice el/la abogada/o

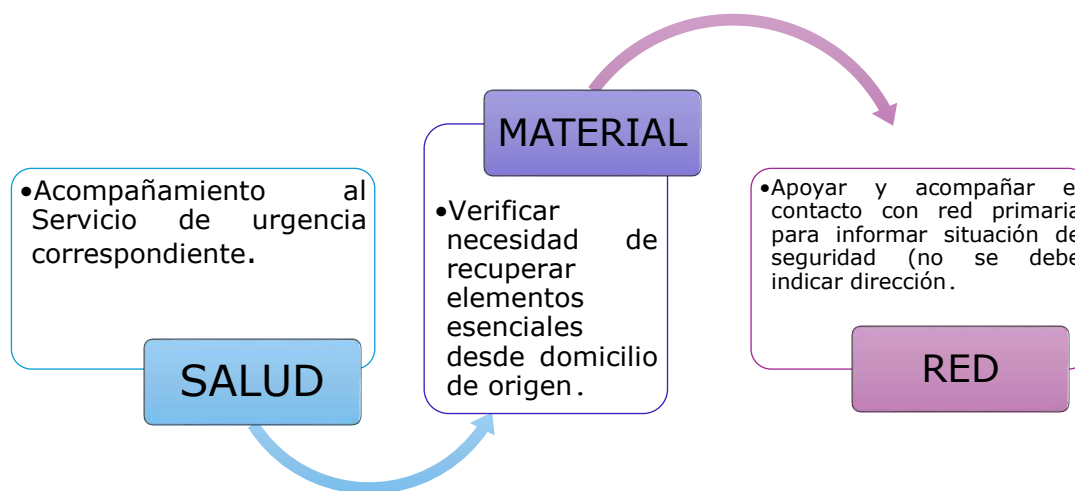


### Informar a redes primarias

Tal como indicamos en el punto anterior, la salida del domicilio de origen en muy pocas ocasiones es planificada, por tanto, es probable que existan redes primarias que tengan altos niveles de preocupación dada la situación de riesgo en la que se encontraba la persona y su grupo familiar.

En esa línea, es importante poder acompañar la realización de contacto con esa red primaria, garantizando lo siguiente:

- ✚ Llamada desde teléfono de la Residencia Transitoria
- ✚ No revelar dirección, comuna ni región.
- ✚ Hay que indicar que se encuentra en un lugar de protección y reforzar con la red primaria los canales para denunciar ante posibles amenazas u hostigamiento.



► **Garantizar acceso a proceso reparatorio**

En esta primera etapa debemos indicarle a la persona la posibilidad de ingresar a intervención con sentido reparatorio como acción coordinada con el plan de trabajo que se levanta desde la RT.

Es importante en esta etapa brindar la información, formalizando el ingreso a ésta durante esta etapa o en la etapa de ingreso, adaptándose a los tiempos que la persona requiere para ello.

► **Contención a niños/as/es y adolescentes**

Cuando las mujeres en su diversidad ingresan con hijas/os, se debe brindar un espacio lúdico para explicar el espacio, presentar a la diversidad de personas que la conocen y poner énfasis en que es un espacio seguro y protegido.

Se debe, además, coordinar con los organismos pertinentes el abordaje de las diversas necesidades psicosociales que se visualicen desde la RT.

Dentro de las acciones directas que llevará a cabo la Residencia, se encuentran: el apoyo a la gestión de cupo en jardín/sala cuna y colegio; apoyo en la gestión de inscripción al Centro de Salud Familiar que corresponde, indicando a la institución el carácter confidencial del domicilio.

Además, es relevante derivar a las infancias de las mujeres que ingresan a la RT a las Oficinas locales de infancias, mediante el **"Protocolo de actuación frente a detección de casos de Niños, Niñas y Adolescentes vinculados a mujeres víctimas de violencia extrema de género que ingresan a Residencias"**. El objetivo de este protocolo es establecer un flujo de acción frente al ingreso de mujeres víctimas de violencia extrema/vital a una residencia transitoria que tenga a su cuidado niño, niño y/o adolescente. Esto incluye tanto a aquellos que ingresan junto a ella a la residencia transitoria, como a los que, en el caso de no ingresar, queden bajo el cuidado de un tercero. El propósito es garantizar una respuesta integral y coordinada que asegure el bienestar y la protección de los NNA en todo momento, considerando las medidas de protección administrativas y/o judiciales que pudieran existir para la reducción de riesgos de exposición a violencia.

En caso que la comuna donde se encuentra la Residencia Transitoria, no cuente con Oficina Local de la Niñez implementada, se deberá igualmente notificar a Grupo de Trabajo Especializado (GTE – NNA) a través de formulario al correo electrónico dispuesto para el efecto ([cbobadillae@desarrollosocial.gob.cl](mailto:cbobadillae@desarrollosocial.gob.cl)). Esto mientras no se encuentre habilitado el Sistema de Prevención de violencia Letal contra niños, niñas y adolescentes.



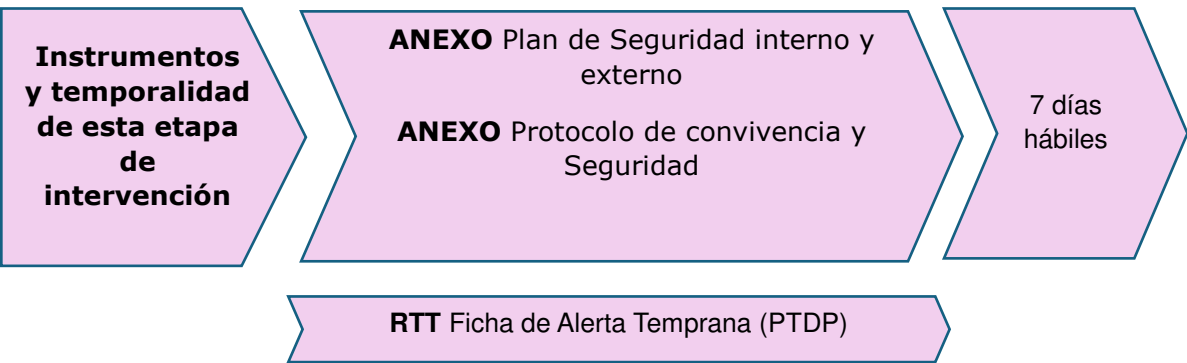
Respecto de la etapa de pre-ingreso en Residencias para trata de personas

La etapa de pre-ingreso en la Residencia Transitoria de Trata, tendrá las siguientes particularidades:

Se debe intencionar, dentro de esta etapa, la realización del comité de casos, levantamiento de Ficha de Alerta Temprana<sup>6</sup> y otras acciones que van a depender de las características del caso (posible retorno asistido con fecha próxima a la fecha de pre-ingreso, la existencia de denuncia que requieran la toma de declaración, por ejemplo).

Se debe pesquisar en esta etapa la necesidad de activación GES-86<sup>7</sup>. En este punto es relevante la coordinación que tenga la RTT con las contrapartes de trata o su homóloga, de los distintos servicios de salud.

El ámbito de seguridad y autoprotección debe ser robustamente elaborado en esta etapa de intervención, entendiendo la lógica del fenómeno de la trata, donde, salir de la red tratante, implica una alta amenaza a la vida.



En esta fase se realiza el encuadre de la intervención, y se inicia un proceso de co-construcción del Plan de Trabajo con las mujeres en su diversidad.

El objetivo del encuadre es la formalización de los compromisos, tanto de las mujeres en su diversidad, como del equipo técnico, estableciendo los acuerdos necesarios para un marco de convivencia respetuoso, basado en el buen trato y en la participación de las mujeres, en la toma de decisiones acerca de aspectos cotidianos de su vida.

También en esta fase, se favorece la consolidación del anexo N°4 ficha de riesgo social y mapa de oportunidades con el objetivo de visibilizar las redes con la que cuentan las mujeres en su diversidad, y que, eventualmente podrían robustecerse como objetivo del Plan de Trabajo.

Es importante en esta etapa ir complementando con la revisión y creación conjunta del genograma y ecomapa (ANEXO).

Una vez que contamos con un levantamiento preliminar se debe co construir el Plan de Trabajo (ANEXO N°6), a través de un ejercicio participativo con las mujeres en su diversidad y el equipo de la residencia, definiendo objetivos concretos, que respondan a su situación actual, para dar continuidad a su proyecto de vida tras el egreso.



<sup>6</sup> Instrumento mencionado en "Residencias Transitorias, además de contemplarse en el Protocolo Intersectorial de Trata de Personas 2023 como instrumento de alerta de casos.  
<sup>7</sup> Si bien esta acción debe ser prioridad cuando la mujer indica violencia sexual de carácter grave, en el ingreso a algún programa ambulatorio y/o residencial, se pone especial énfasis en el fenómeno de la trata, principalmente por la naturaleza del delito y la prevalencia de víctimas sobrevivientes de explotación sexual.

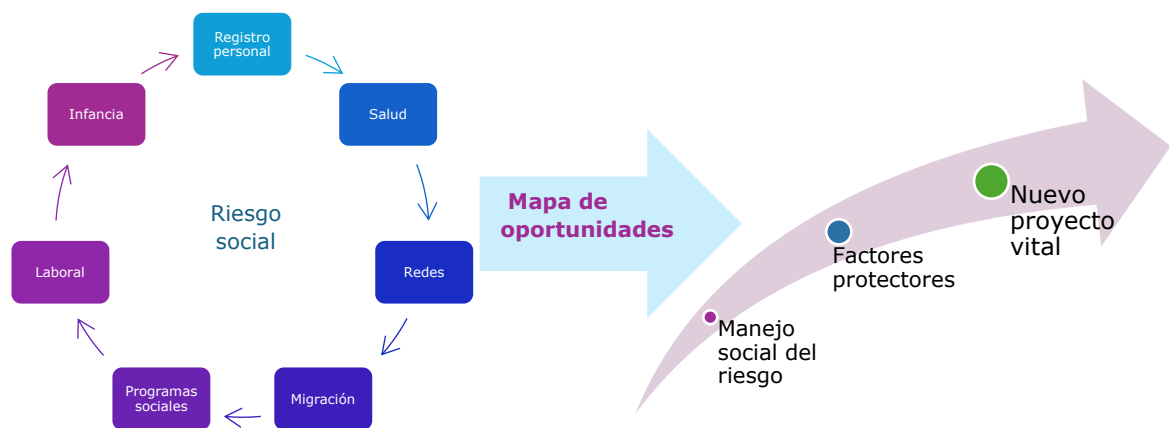
Cuando hablamos de riesgo social en el abordaje de fenómenos sociales complejos, sabemos que éste es inherente a la vida misma, sólo que, a efecto de la presente guía, se le suma complejidad pues enfocamos la evaluación del riesgo social como consecuencia de la violencia de género, y eso nos lleva a encausar en el impacto de la historia de violencia en el mundo social de la persona.

Desde esa perspectiva, el ingreso a la Residencia, transcurridos los 7 días hábiles donde iniciamos la construcción de una base que permita un proceso interventivo favorable para la vida de la diversidad de mujeres con sus hijas/os, corresponde iniciar la intervención social con perspectiva de género.

*"La perspectiva de género en la intervención psicosocial apunta a una modificación epistemológica psicodinámica de las ciencias sociales en cuyos estudios e intervenciones las personas participantes no se plantean como objetos de estudio sino como sujetos en un lugar simétrico con los/las sujetos del conocimiento"*<sup>8</sup>

En esa línea, vamos a reafirmar lo mencionado en la etapa de pre ingreso, respecto de la importancia de posicionar a la persona como protagonista del proceso, pues no solo se abordaran elementos asociados a las causas estructurales de la violencia y sus consecuencias y efectos en la vida de la persona (elemento abordado por la intervención con sentido reparatorio), sino que también al análisis del poder y la influencia del contexto social en el cual se desarrolla una situación de subordinación determinada (elementos abordado por la Residencia Transitoria).

En la etapa de pre-ingreso se despejaron elementos materiales esenciales de recuperar y/o gestar nuevamente, por tanto, en esta etapa continuaremos con esas acciones, además de profundizar en otras que si bien, no son prioritarias en esta etapa de intervención, si lo son para la proyección de la salida de la RT. Por lo tanto, debemos accionar el manejo social del riesgo.



El manejo social del riesgo implica una interesante interacción entre diversidad de actorías que abordan problemas sociales (vivienda, registro social de hogares, salud, trabajo, academia, justicia, seguridad, infancia, entre otros) volviéndolo transversal y, por tanto, la tarea de abordarlo es colectiva. El primer paso es identificar los riesgos sociales como causa y consecuencia de la violencia de género:

| Riesgos sociales  | Elementos que posibilitan el riesgo social                                                     | Manejo del riesgo/ Mapa de oportunidades                                                                                                                                                 |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Registro Personal | <ul style="list-style-type: none"><li>Realizar cambio de Registro social de Hogares.</li></ul> | Esta acción implica la modificación de la composición del grupo familiar, los ingresos percibidos por el grupo familiar original, posibilitando el cambio en el índice de vulnerabilidad |

<sup>8</sup> Errazuriz, Pilar. Espacio a Salvo para mujeres, Ed. Libros de La Eclipse. Pág. 39.

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | que posibilite otro campo de acción en términos prácticos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recuperar Clave Única.</li> <li>Renovación CNI.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                             | Es esencial que la persona cuente con clave única, pues la mayor parte de la tramitación online de diversos servicios la requiere.                                                                                                                                                                                                                         |
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tarjeta de débito (cuenta rut)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                              | La persona debe contar con una tarjeta bancaria disponible y con acceso único, que permita recepcionar apoyos sociales que se tramitan a través de la modificación del RSH.                                                                                                                                                                                |
| Salud              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pesquisar si se encuentran actualizados exámenes EMPA</li> <li>Tratamientos activos</li> <li>Controles de hijas/os</li> <li>Garantizar acceso a intervención reparatoria.</li> </ul>                                                                                                                                   | CESFAM<br>Referente de violencia/género del Servicio de Salud correspondiente a la zona donde se encuentra la RT. Se debe realizar la derivación asistida al componente de Atención especializada que corresponda según irradiación territorial.                                                                                                           |
| Migración          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Despejar si existe cedula del país de origen y si esta se encuentra vigente o no.</li> <li>Despejar si existe alguna documentación original y/o apostillada.</li> </ul>                                                                                                                                                | Es importante saber el estado de la situación migratoria. En el caso de la trata de personas, esta información va a determinar una serie de acciones adicionales que se deben desplegar en caso de que exista retorno asistido, por ejemplo.                                                                                                               |
| Programas sociales | <ul style="list-style-type: none"> <li>Vinculación con programas sociales (postulaciones vigentes, diagnóstico u otro).</li> <li>Pesquisar si existe vivienda a nombre de la persona y/o vinculación a programas de vivienda municipal.</li> </ul>                                                                                                            | Coordinar con programas sociales donde existe vinculación para informar situación proteccional y despejar pertinencia de derivación a comuna actual de la persona. En relación a vivienda, hay que despejar la posibilidad de postulación al convenio MINVU, con acciones paralelas que permitan dar respuesta a esta necesidad una vez egresada de la RT. |
| Laboral            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Conocer trayectorias laborales, que permitan dar cuenta las áreas de mayor desarrollo práctico/profesional.</li> <li>Indagar en intereses en el área laboral no desarrolladas por la diversidad de motivos que llevan a la diversidad de mujeres, a postergar desarrollo profesional en determinadas áreas.</li> </ul> | Es importante mantener coordinación activa con la OMIL del municipio en el cual se encuentra la RT, para efectos de posibilitar el ingreso de las personas al registro y que posibilite oportunidades laborales (es importante propiciar con esta entidad que se avance hacia opciones y oportunidades no precarizadas y libres de estereotipos de género) |
| Infancia           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Indagar si la persona tiene otros/as hijos/as que requieren aportes de la mujer en el ámbito monetario y/o cuidados.</li> <li>Indagar si existe programas de infancia vinculados, ya sea en etapa diagnostica y/o a raíz de alguna medida proteccional.</li> </ul>                                                     | Propiciar y garantizar el mantenimiento de vínculos afectivos con hijas/os que se encuentren fuera de la RT, de manera segura y protegida. Si existen medidas proteccionales vigentes y/o acciones en etapa de despeje, se debe propiciar la coordinación con dicha entidad, propiciando el resguardo de la ubicación de las mujeres.                      |

|                      |                                                                                                            |                                                                     |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Redes                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Lo profundizaremos en el apartado de genograma y ecomapa</li> </ul> |                                                                     |
| Ocupación y volición | <ul style="list-style-type: none"> <li>Trayectorias laborales mermadas por la violencia.</li> </ul>        | Realizaremos un diagnostico ocupacional y de volición con la mujer. |



Genograma y ecomapa

Uno de los elementos principales cuando reflexionamos en torno a las consecuencias y abordaje de la violencia de género, dice relación con las redes de apoyo. Además, la historiografía de las mujeres en la historia ha visibilizado que las genealogías<sup>9</sup> de las mujeres están llenas de vacíos, intermitencias y violencia que dinamitan el campo vincular.

Las formas utilizadas para abordar la afectación en esta esfera, como consecuencia de la violencia ha sido muy diversa, pero insuficiente, pues sigue siendo uno de los elementos más complejos de abordar (falta de redes de apoyo). Como vimos anteriormente, existen factores de riesgo social producto de la violencia y, por lo tanto, factores protectores. Uno de ellos es la creación de nuevas redes o fortalecimiento de las ya existentes.

Contar con redes es contrario al aislamiento, por tanto, crear nuevas relaciones o robustecer aquellas debilitadas por la violencia posibilita cimentar una base para un nuevo proyecto vital.

Una forma de remirar las genealogías es a través de la revisión detallada de las redes que han estado presentes a lo largo de la vida de la persona.

El instrumento mandatado para ello es el genograma.

El genograma es una herramienta para la intervención social que nos permite mirar los vínculos históricos de la persona y sus características. Esto nos permite relevar y visibilizar aquellas redes que se vieron debilitadas por la violencia de género, a través del aislamiento, manifestaciones de celos, entre otras acciones que dinamitan el campo vincular de las personas.

La clave del genograma no solo es la herramienta en sí misma, sino que la forma de aplicación, pues tare consigo un ejercicio terapéutico que debe ser abordado cuidadosamente. En esa línea, este debe ser abordado de manera dinámica, con una pizarra, cartulina u otro que permita tomar consciencia de la existencia de redes.

Con los elementos mencionados anteriormente visualizados con la persona, se procede a elaborar una ruta de trabajo con tiempos asociados, en este caso, la construcción del Plan de Trabajo Individual.

La importante que ese Plan de Trabajo Individual posea tiempos asociados, nos permite proyectar la intervención acorde a los tiempos estimados de permanencia al interior de la RT, posibilitando la movilización de recursos individuales e institucionales.

<sup>9</sup> Entenderemos genealogía como la historia de las relaciones intergeneracionales de la persona.

Derivación asistida al Centro de Atención Especializado

Una vez que contamos con elementos contextuales, es decir, identificamos los factores de riesgo social, propusimos un mapa de oportunidades interventivo y lo cristalizamos en un Plan de Trabajo, poseemos información relevante para realizar una derivación completa al Centro de Atención Especializado para el abordaje con sentido reparatorio.

Esta derivación debe ser asistida, es decir, debe ser conversada y aceptada por la persona. Además, debe contemplar reuniones periódicas que permitan ir evaluando los objetivos propuestos de manera conjunta, entendiendo que el proceso no es lineal y es dinámico.

Diagnóstico ocupacional y de volición

El paradigma del **Buen Vivir** (Sumak Kawsay en quechua) plantea una ruptura con el enfoque occidental del desarrollo y la productividad individualista. En terapia ocupacional, esta visión ha sido retomada por autoras como Ximena Erazo Espinosa (2018) y Andrea Espinoza Riquelme (2021) para proponer una práctica ocupacional situada, comunitaria y emancipadora. El Buen Vivir plantea un horizonte ético-político centrado en el respeto por la vida, el equilibrio relacional, el cuidado mutuo y el derecho a ocupar desde el deseo, no desde la imposición.

Aplicado al contexto de Residencias Transitorias para mujeres sobrevivientes de violencias de género, este enfoque propone un diagnóstico centrado en las potencias, deseos y saberes de las mujeres, más que en sus déficits, reconociendo la ocupación como un espacio para la autonomía, la sanación y la reconstrucción del sentido de vida.

Para ello, se deben considerar el levantamiento de diversos objetivos orientados a la búsqueda y reconocimiento de los elementos indicados anteriormente, que te proponemos a continuación:

- Reconocer los saberes, prácticas y deseos ocupacionales de las mujeres desde sus propias narrativas.
- Comprender las condiciones estructurales y relacionales que han limitado o posibilitado su participación ocupacional.
- Identificar recursos, motivaciones, potencias y barreras desde una perspectiva situada, cultural y de género.
- Co-construir, junto a las mujeres, una ruta de fortalecimiento de su autonomía a través de ocupaciones significativas

Para poder concretar dichos objetivos, sugerimos trabajar a través de 5 etapas, que se esquematizan a continuación:



1- Encuentro y generación de vínculo

En esta etapa se debe propiciar un espacio íntimo, cálido y libre de juicios, utilizando estrategias de escucha activa, diálogo horizontal y respeto profundo por los tiempos y silencios.

Se recomienda el uso de preguntas abiertas, narrativas libres y el reconocimiento de la corporalidad (lenguaje no verbal)

**Ejemplo de preguntas iniciales:**

- ¿Qué cosas disfrutas hacer cuando tienes tiempo para ti?
- ¿Qué actividades realizabas en tu comunidad, familia o trabajo que te hacían sentir bien?
- ¿Qué tipo de saberes o habilidades tienes y te gustaría retomar?

2- Mapeo de la historia ocupacional

Se sugiere en esta etapa utilizar herramientas como: línea de tiempo ocupacional (adaptada al ciclo de vida y eventos significativos), Mapa de ocupaciones significativas (identificación de actividades pasadas, presentes y deseadas) y narrativas de transgresión y resistencia (poner en valor las ocupaciones sostenidas o recuperadas en contextos adversos).

***En esta fase es clave no solo identificar "ocupaciones" en sentido clásico, sino también prácticas de cuidado, espiritualidad, resistencia cotidiana, etc.***

3- Diagnóstico de volición

Basado en el Modelo de Ocupación Humana (Kielhofner, 2008), pero con una relectura crítica desde el Buen Vivir. Este diagnóstico se focaliza en intereses ocupacionales (lo que genera placer, conexión y sentido), sentido de eficacia (percepción de las propias capacidades) y valores y prioridades (lo que se considera importante para una vida digna).

**Ejemplo de recurso:**

"Árbol de la motivación ocupacional", donde se identifican raíces (recursos internos), ramas (actividades deseadas) y nudos (obstáculos).

4- Identificación de barreras y obstaculizadores

Desde una mirada estructural y situada, visibilizar:

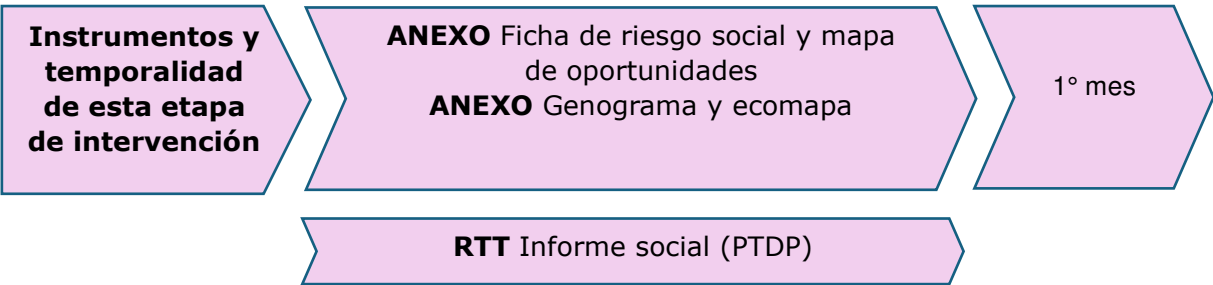
- Violencias institucionales, de género, económicas, raciales, etc.
- Redes de apoyo (formales e informales).
- Espacios de contención, recreación o expresión disponibles.
- Potencialidades en el territorio (huertas, espacios comunitarios, oficios).

5- Sistematización y devolución

En esta etapa se sugiere:

- Redactar un diagnóstico en lenguaje claro, centrado en las potencialidades, evitando tecnicismos.
- Validar la información con la mujer, promoviendo su participación en la construcción del plan de intervención.
- Proponer caminos posibles de ocupación significativa, no como imposición, sino como apertura.

**El diagnóstico no es un fin en sí mismo, sino una herramienta para acompañar procesos de autonomía, reconstrucción identitaria y bienestar desde el Buen Vivir.**



La intervención se orienta por los objetivos y actividades definidos en el plan de trabajo, incorporando los criterios de logro y tiempos establecidos.

También es fundamental que desde el equipo de la residencia se realice la articulación y coordinación con redes primarias, institucionales y comunitarias para fortalecer las autonomías de las mujeres en su diversidad, en los distintos ámbitos y el bienestar de sus hijos/as/es. Además, en concordancia a los requerimientos de las mujeres en su diversidad, es posible gestionar su ingreso a una intervención psicosocial con sentido reparatoria y/o una intervención jurídica, según corresponda en cada caso (Ficha de derivación interna).



Estas intervenciones son realizadas por un equipo de profesionales diferentes del equipo de la residencia transitoria, con el objetivo de resguardar el adecuado proceso de intervención con sentido reparatorio. La participación en cualquiera de estas intervenciones es completamente voluntaria, y puede ser realizada fuera de la residencia, de manera remota o de otra manera que se ajuste a los requerimientos de cada una de las mujeres en su diversidad, velando siempre por el correcto desarrollo de la intervención.

Si se acepta la intervención, recalcar la importancia de mantener coordinación activa y continua con los componentes de intervención con sentido reparatorio y jurídico para el abordaje del proceso interventivo de manera integral, evitando la sobre intervención, dada la gestión del riesgo que se realiza desde la Residencia Transitoria y los Centros de Atención Especializados en Violencias de Género.

Es importante mencionar las diversas dimensiones que se abarcan al momento de realizar esta derivación, pues, como se gráfica en la imagen, las intervenciones son, necesariamente complementarias en su objetivo final, que es la recuperación del ejercicio de las autonomías:

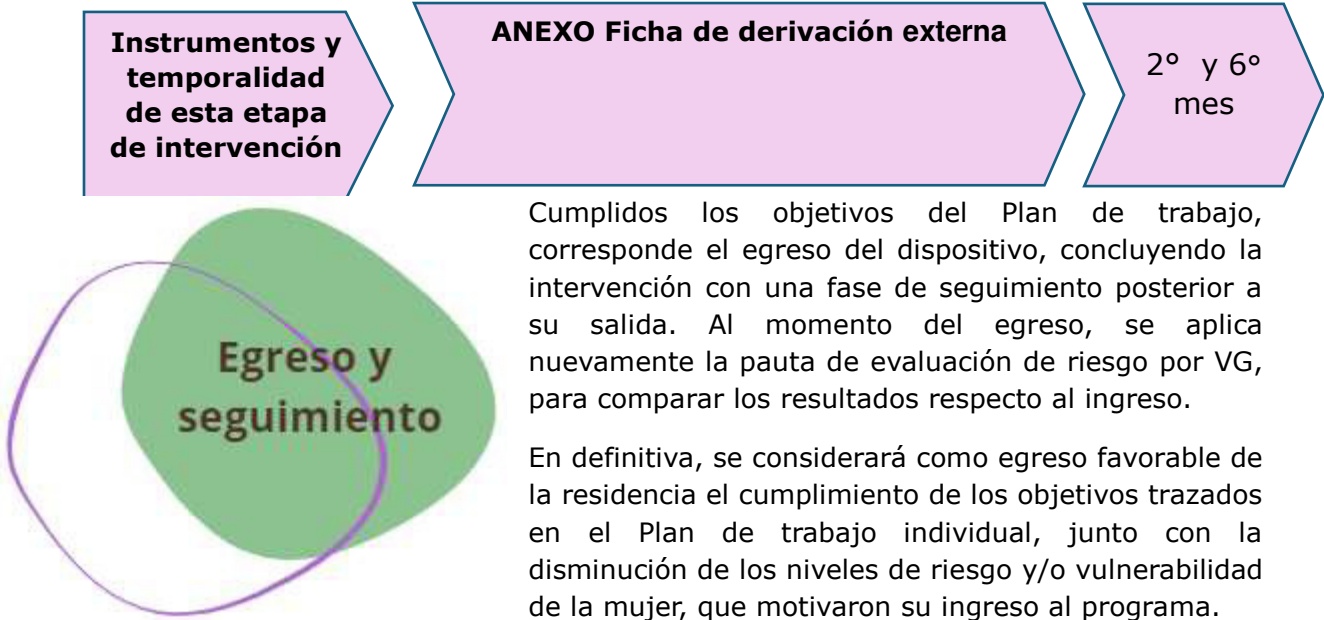
Podemos comprender el proceso de la siguiente manera:



Fuente: Unidad VCM SernamEG,2025



Es importante evaluar los objetivos durante toda esta etapa de intervención, para replantear objetivos y orientar de otra manera el proceso.



Posterior al egreso corresponde una etapa de seguimiento, en que se vuelve a contactar a la mujer con posterioridad (en un plazo desde 30 a de 90 días máximo tras el egreso) para revisar en conjunto su situación de riesgo y vulnerabilidad, además del plan de gestión de redes.

| Plazo desde la fecha de salida |                             |
|--------------------------------|-----------------------------|
| Segundo Seguimiento de Egreso  | 60 a 120 días (2 a 4 meses) |
| Seguimiento de Deserción       | 7 días (1 semana)           |
| Seguimiento de Traslado        | 7 días (1 semana)           |
| Seguimiento de Retiro          | 15 días (2 semanas)         |

Se debe reforzar la importancia de mantener la vinculación con el proceso psicosocial que esté llevando a cabo la mujer en Centro de Atención Especializada, además de evaluar otras posibles derivaciones al momento de la salida.

Consideraciones al momento de iniciar solicitud de pre-ingreso a residencia Transitoria

Al tomar conocimiento de que mujeres se encuentran en situación de riesgo y de vulneración de derechos como consecuencia de la violencia de género grave/extrema, el componente recibirá la solicitud de ingreso a partir de:

Solicitud de ingreso desde la red interna de la Unidad de Violencias de Género de SernamEG

Al ser esta una alternativa de ingreso no judicial es necesario informar a las mujeres lo relevante del espacio para su protección y de sus hijas/os, incentivar la realización de la denuncia, entendiendo que no es requisito para ingreso a RT dicha acción.



Es relevante que el equipo pueda brindar la orientación y acompañamiento a la mujer en el proceso de denuncia, si ella decide realizarla estando en la RT, para la activación del sistema de protección de víctimas y sobrevivientes de violencia de género. De esta forma, la mujer puede iniciar y guiar sus decisiones a través de la elaboración de su plan de seguridad y autoprotección, desde la toma de conciencia de la violencia y el riesgo al cual ha estado expuesta junto con sus hijas/os.

Para ello, debemos despejar los siguientes antecedentes que debe contener la solicitud de pre-ingreso, para evaluar la pertinencia de ingreso. Hablaremos de pertinencia de ingreso y no de perfil, pues dicha palabra, del latín per-filum (por una línea) trae consigo la idea de una característica única que identifica a una sujeta. En este caso, al ser un contexto de ingreso a Residencia Transitoria, traemos implícita la idea de que el ingreso va a depender del cumplimiento de dicha característica única, lo que invisibiliza la diversidad de mujeres y la particularidad de sus experiencias vitales. En cuanto a los criterios de exclusión, también los visualizaremos como pertinencia de ingreso, pues esto pone el acento en buscar una intervención pertinente, y por tanto, refuerza la necesidad de evaluar en mayor profundidad al momento de la derivación.

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Redes                 | <p>No siempre la existencia de redes se traduce en un factor protector en la situación de riesgo grave/vital, por los siguientes motivos (entre otros):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Problemas de habitabilidad.</li><li>- Red bajo amenazas de quien ejerce la violencia.</li><li>- Red con alto riesgo social.</li></ul> <p>Esa información debe indicarse en la solicitud.</p> <p>Se deben considerar, además, redes lejanas que eventualmente podrían robustecerse, direccionando la solicitud a RT hacia dicha comuna o región donde reside dicha red.</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, para la gestión con las instituciones y programas pertinentes.</p> <p>Además, cuando existe diagnóstico y tratamiento activo, debemos informar, para la diligente continuidad del tratamiento una vez ingresada a la RT.</p>                                                                                                                             |
| Consumo de sustancias | <p>Debemos 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 alguna sugerencia, derivación y/o tratamiento.</p> <p>Se debe indicar cuando hay sospecha de consumo.</p> <p>Si hay consumo o sospecha, se deben ofrecer alternativas de salud a la persona y elaborar plan de seguridad, pues, eventualmente, podría ser pertinente el ingreso a otro programa e institución.</p>                                                                                                                                                                                                              |
| Zonas de riesgo       | <p>Es fundamental conocer cuáles son las zonas de riesgo, entendiéndolas de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Lugar donde trabaja o frecuenta la persona que ejerce violencia.</li><li>- Lugar donde trabajan o frecuentan las redes de la persona que ejerce violencia.</li><li>- Lugar donde la persona que ejerce violencia buscaría a la mujer por ser recorridos habituales (por tránsito a trabajo, colegio, vivienda de redes primarias, entre otras).</li></ul> <p>Además, se debe considerar zonas de preferencia, entendiéndolas como lugares donde la persona se proyecta, ya sea por alguna red primera o secundaria con la que podrían retomar vinculación, por ejemplo.</p> |

### Otros antecedentes

Es importante saber si la persona estuvo anteriormente en Residencia Transitoria, despejando inmediatamente antecedentes de dicho ingreso, en caso de existir.  
Denuncias vigentes y anteriores, además de saber la existencia de medidas cautelares vigentes.  
Vinculación con URAVIT en caso de existir, informando correo y nombre.  
Situación migratoria

**La visación de la factibilidad y pertinencia de los ingresos es responsabilidad de cada Dirección regional y Residencia Transitoria en caso de considerarse pertinente su participación, de acuerdo con la evaluación de riesgo y características que presenta la diversidad de mujeres.**

### Solicitud de ingreso desde Ministerio Público, Tribunales de Familia y Centro de Medidas Cautelares

Si bien, la PUIR permite el ingreso de mujeres a las Residencias Transitorias, se debe procurar lo siguiente:

- ✚ Información de la identidad de la persona y sus hijos/as.
- ✚ Despeje de antecedentes respecto de posible consumo de sustancias y/o sospecha de ello.
- ✚ Despeje de antecedentes respecto de posible patología de salud mental sin/con tratamiento.
- ✚ Zonas de riesgo y zonas de preferencia, indicando los motivos en ambos casos.

Es importante recalcar la importancia de contar con mayor información, a través de la coordinación que debe realizar la dirección regional correspondiente.

Se debe garantizar, además, dependiendo de la entidad derivadora:

- ✚ Respetar la identidad de género al momento de solicitar pre-ingreso.
- ✚ Mantener vinculación y coordinación en las etapas de intervención al interior de la RT (referido a profesional de URAVIT, Ministerio Público), relevando la importancia de brindar respuestas en conjunto y coordinada, evitando siempre la revictimización.
- ✚ Co responsabilidad en el abordaje del caso. Hay que recordar que la intervención en Residencia Transitoria tiene un enfoque de protección social, por tanto, debe existir una respuesta integral.
- ✚ Indicar la existencia de un protocolo de convivencia y seguridad, donde, el no cumplimiento, puede implicar el retiro de la persona de la RT.

### Traslado interregional

El traslado interregional es la acción de trasladar a la persona y su grupo familiar de una Residencia transitoria a otra. Esta solicitud se debe fundar en los siguientes motivos:

- ✚ Inexistencia de ocupación en la región de origen.
- ✚ Filtración de la dirección de la RT, que imposibilite trasladar a la misma región por lo indicado anteriormente y/o porque las que poseen ocupación se presentan como zonas de riesgo.
- ✚ Existencia de redes lejanas que podrían robustecerse en el proceso interventivo.

Las gestiones que deben desplegarse cuando se cumplen los criterios indicados son los siguientes:

Levantar solicitud a la región de destino con ficha de Traslado Interregional, copiando a referentes del nivel central de SernamEG.

- Realizar comité de casos entre ambas coordinaciones de Residencia de origen y destino, con supervisión de ambas direcciones regionales, en un plazo que no supere 24 horas.
- Remitir todos los antecedentes formales de la persona trasladada previos al ingreso en la nueva RT.

No son motivo de solicitud de traslado interregional:

- ✚ Solicitudes que se funden en el no cumplimiento del protocolo de convivencia y seguridad.
- ✚ Solicitudes que se funden en incomodidad de la persona al interior de la RT.
- ✚ Solicitudes que se funden en conflictos entre mujeres al interior de la RT.

Las situaciones descritas deben ser subsanadas internamente, a través de la revisión del caso para elaborar plan de retiro y/o profundizar acciones de resolución de conflictos al interior de la RT.

Instrumentos de intervención en Residencias Transitorias

A continuación, se detallan los anexos de Residencia Transitoria:

ANEXO

**Plan de Seguridad**  
Instrumento de la etapa de pre-ingreso (7 días hábiles), que busca reforzar acciones tendientes a la seguridad de la mujer, tanto dentro de la Residencia como fuera.

ANEXO

**Protocolo de convivencia y seguridad**  
Instrumento de la etapa de pre-ingreso (7 días hábiles), que busca visibilizar y reforzar con la mujer la importancia del cumplimiento de diversas acciones que tiendan a mantener una convivencia basada en el respeto y la cooperatividad..

ANEXO

**Ficha de riesgo social y mapa de oportunidades**  
Instrumento de la etapa de ingreso, que tiene como fin pesquisar en mayor profundidad el riesgo social que tiene la mujer, como consecuencia de la violencia por la cual ingresa a la Residencia Transitoria.

ANEXO

**Genograma y ecomapa**  
**Ficha Plan de Retiro**  
Instrumento transversal de las etapas de intervención que tiene como fin trabajar, en conjunto con la mujer, un plan de salida, acordando fechas, relevando hitos alcanzados en términos de intervención.

**ANEXO**

**Rechazo intervención reparatoria**

Instrumento de uso transversal que busca visibilizar el rechazo a ser derivada a un Centro de Atención Especializado.

**ANEXO**

**Ficha de derivación externa**

Instrumento de uso transversal que busca entregar elementos necesarios para la derivación a una red externa al SernamEG.

**ANEXO**

**Consentimiento informado para la derivación**

Instrumento de uso transversal para efectos de visibilizar el traspaso de información de la mujer para la respectiva derivación, en conocimiento de ella.

**ANEXO**

**Guía metodológica para intervención en RT/RTT**

Instrumento de uso transversal que releva sugerencias técnicas para el abordaje de la intervención al interior de la Residencia Transitoria.

**ANEXO**

**Autorización de administración de medicamentos**

Instrumento de uso transversal que tiene como foco respaldar la autorización de la administración de medicamentos al interior de la Residencia.

**ANEXO**

**Lineamientos para infraestructura**

Busca entregar una guía para la búsqueda e implementación de una Residencia Transitoria, y asegurar estándares mínimos que deben tener éstas, en términos de infraestructura.

**ANEXO**

**Protocolo de ingreso Animales de acompañamiento**

Instrumento que tiene como foco regular el ingreso de animales de acompañamiento, evitando así, elementos que pudieran generar afectación en el ámbito de la salud u otros al interior de la comunidad.

Si bien el ingreso a una Residencia Transitoria implica la interrupción de la situación de violencias de género que viven las mujeres, esto provoca la experiencia de separación de sus redes primarias y secundarias.

Esta experiencia acentúa la sensación de desarraigo, que, sumado a la afectación emocional de la experiencia de violencia, afecta e influye en el bienestar psicosocial de las mujeres en su diversidad y los/las hijos/as. En este contexto, es importante tomar medidas que propicien la comprensión del modelo socio comunitario presente en la Residencia posibilitando mejor y mayor adaptación.

**En este sentido, el presente protocolo apunta a proporcionar directrices generales, que regulen el funcionamiento de la residencia, basándose en un clima de respeto y buen trato al interior de esta, considerando las particularidades y diversidades de cada una de las integrantes de la comunidad, resguardando la seguridad y bienestar de todos y todas.**

Para ello será fundamental considerar múltiples factores, como las particularidades de las mujeres junto a sus hijos/as/es, así como también la cantidad de habitantes en la Residencia, la conformación de los equipos técnicos/profesionales disponibles en cada espacio y sus funciones, elementos territoriales donde se emplazan, y las redes de apoyo interinstitucionales con las cuales será necesario establecer coordinaciones por medio de convenios colaborativos para otorgar viabilidad técnica en el proceso de intervención comunitario e intersectorial tanto, durante la permanencia de mujeres y niñas/os, así como durante la etapa de salida de la Residencia.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Facilitar los procesos adaptativos de las mujeres y sus hijas/os, contribuyendo al bienestar social de todas/os las/os habitantes de la Residencia Transitoria, mediante los acuerdos que regulen la convivencia y sentido de comunidad.

### **Objetivos Específicos**

1. Brindar orientaciones técnicas respecto de los aspectos mínimos que deben considerarse para la elaboración de normas o acuerdos co-construidos de convivencia al interior de la Residencia Transitoria.
2. Contribuir con elementos técnicos que permitan mantener un adecuado clima de convivencia comunitaria, posibilitando el despliegue de un plan de acción pertinente ante cada situación de conflicto que se genere entre sus habitantes.
3. Coordinación permanente con las distintas instituciones derivantes tales como, Centro de Medidas Cautelares, Tribunales de Familia, Ministerio Público a través de las distintas URAVIT, que facilite, tanto el pre-ingreso a residencia, como las acciones posteriores a éste en el ámbito de la seguridad y protección producto de la violencia de género.

## **RESGUARDO DE LAS AUTONOMÍAS Y CONSTRUCCIÓN DE ACUERDOS DE CONVIVENCIA**

### **Convivencia y funcionamiento interno**

Es importante relevar que las medidas que se establezcan a partir de acuerdos entre las mujeres que habitan la residencia transitoria, deben apuntar a espacios de sana convivencia, donde, toda vez que surja algún tipo de conflicto asociado a las particularidades de cada una de ellas, esta se pueda conducir a través de resolución alternativa de conflictos, considerando a todas las partes involucradas.

Lo anterior, plantea el desafío de lograr espacios de convivencia libres de violencia, donde la comunicación efectiva y asertiva sean elementos base para abordar conflictos, siempre

de manera acompañada por alguna integrante del equipo técnico, quien facilite la identificación del conflicto, la búsqueda de soluciones de manera conjunta y participativa, así como también la elección de aquella solución que mejor se adapte al bienestar de la comunidad, para posteriormente hacer un seguimiento a dicha situación y evaluar su efectividad.

**A partir de las particularidades de las mujeres y sus diversidades, se propone al equipo técnico, trabajar de manera sostenida en el tiempo, en el diseño de un espacio de taller con la comunidad, donde se intencione la elaboración de un manifiesto o declaración de intenciones que contemple algunas acciones cotidianas que favorezcan la sana convivencia, ejemplo de ello puede ser el respetar almuerzos conjuntos, celebraciones de cumpleaños de todas/os las/os integrantes de la comunidad, entre otras. Lo anterior considerando una permanente evaluación de la efectividad que dicho manifiesto tenga para la comunidad en su conjunto.**

En ese orden, se debe revisar este protocolo en la etapa de pre-ingreso, pues es parte de las acciones de encuadre respecto del funcionamiento de la RT, que posibilitarán la adherencia y voluntariedad del ingreso.

En primer lugar, para lograr una convivencia equilibrada, se deben considerar los siguientes elementos:



Garantizar la seguridad de la RT

En la etapa de pre-ingreso, idealmente el día 1, se debe reforzar la importancia de la desactivación de la ubicación del dispositivo móvil del grupo familiar. Aquello se hace de la siguiente manera, considerando dispositivos con sistema IOS y ANDROID (mayormente utilizados):

| IOS                                                                   | ANDROID                                      |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Configuración-Privacidad y seguridad-Localización- <b>Desactivar.</b> | Ajustes-Persona-ubicación- <b>Desactivar</b> |

Por otra parte, también se debe reforzar la importancia de mantener la confidencialidad de la dirección, pues aquello puede implicar un posible traslado que conlleva una nueva adaptación, que complejiza sin duda la intervención.

Dentro de las medidas de confidencialidad relacionadas con el lugar, también se incorpora la prohibición de tomar fotografías al interior de la residencia transitoria, esto con la finalidad de evitar el envío que genere alguna situación de riesgo tanto para la comunidad. Así mismo estas medidas deben ser trabajadas con los niños/as que ingresan al dispositivo, considerando la etapa evolutiva que se encuentren transitando.



Tareas domésticas

Como se indicó al principio de esta guía, la ejecución de las labores domésticas puede inclinar una tendencia a reafirmar la división sexual del trabajo, por lo que debe considerar preferencias de las mujeres, eventos traumáticos asociados a las tareas domésticas (por ejemplo, si una mujer asocia el cocinar a una experiencia de violencia y señala aquello como algo difícil de realizar, debemos considerar aquello cuando se realiza la distribución de tareas) y que esta distribución opere en la lógico de tareas para el funcionamiento de una comunidad y no desde la obligación.

Si bien, se debe propiciar la elaboración de un turno semanal, también debe considerarse las diversas complejidades que pueden existir para el cumplimiento de dichas tareas (turnos de trabajo, ánimo bajo producto de audiencias, denuncias o noticias relacionadas al entorno del cual migraron).

Estas medidas deben ser problematizadas con las mujeres y sus diversidades, desde el momento del pre-ingreso a la residencia transitoria con la finalidad de fomentar la comprensión respecto al nivel de riesgo en que se encuentra en ese momento, y la necesidad de resguardo tanto para ellas como para el resto de la comunidad.

Otro elemento para considerar dentro del encuadre es la información respecto a la importancia de la adherencia al proceso interventivo, que se desarrollará durante su estadía en la residencia transitoria, con la finalidad de fomentar la vinculación con las redes primarias y secundarias, que faciliten la recuperación de su proceso de autonomía y restablecimiento de su proyecto de vida.

Finalmente, para garantizar el cumplimiento de la normativa ya presentada se procede a la firma del documento por ambas partes, que da cuenta de la aceptación voluntaria y compromiso asumido durante la permanencia en la residencia.

Es necesario explicitar que aquellas situaciones mayor gravedad como consumo de alcohol y/o drogas en la residencia, agresiones verbales y/o físicas a cualquier integrante de la comunidad deberán ser inmediatamente informadas a la encargada VG regional, y la región por su parte informar al nivel central de SernamEG como quiebre de control, y solicitud de retiro de la residencia transitoria.

Para aquellas situaciones de retiro, respecto a los casos que se encuentren en fase de ingreso y en la fase de intervención, será necesario informar lo siguiente: plan de salida junto al plan de seguridad, además de los avances del PTI de la persona, la que debe ser informada al centro de atención ambulatoria con sentido reparatorio y jurídico, donde las mujeres se encuentren recibiendo el proceso terapéutico, además de copiar a la siguiente casilla de correo [recuperacion.autonomia@sernameg.gob.cl](mailto:recuperacion.autonomia@sernameg.gob.cl).

El siguiente cuadro presenta algunos aspectos a cumplir por cada una de las partes que integran la comunidad.

| Mujeres                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Niños, Niñas y Adolescentes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Equipo Técnico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● Mantener un trato digno y respetuoso con las mujeres, niños/as y equipo técnico.</li> <li>● Mantener la confidencialidad de la ubicación de la Residencia Transitoria, de su funcionamiento, de las mujeres y niños/as que allí residen, así como información del equipo técnico.</li> <li>● No consumir alcohol y/o drogas dentro de la Residencia Transitoria.</li> <li>● Responsabilidad en el cuidado de los hijos/as.</li> <li>● Cumplimiento de tareas domésticas para la mantención de espacios privados (habitaciones) y espacios comunes, en acuerdo establecidos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Mantener buen trato con las mujeres, niños/as y equipo técnico.</li> <li>● No consumir alcohol y/o drogas dentro de la Residencia Transitoria.</li> <li>● Respetar las normas de seguridad dentro de la Residencia.</li> <li>● Participar del proceso interventivo de la residencia transitoria.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Entregar un trato digno y respetuoso a las mujeres y niños/as.</li> <li>● Confidencialidad y reserva de la información de las mujeres y del funcionamiento interno de la Residencia Temporal.</li> <li>● No consumir alcohol y/o drogas dentro de la Residencia Transitoria.</li> <li>● Promover la resolución alternativa de conflictos.</li> <li>● Cumplimiento de los acuerdos y compromisos establecidos en espacios comunitarios.</li> <li>● Cumplimiento de la normativa de seguridad al interior de la residencia transitoria.</li> <li>● Promover espacios de capacitación y habilitación en las distintas áreas relacionadas a la autonomía de la mujer.</li> <li>● Mantener informada a la persona sobre el estado de las gestiones</li> </ul> |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>previamente con el resto de la comunidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompañamiento de los hijos/as mientras éstos/as desarrollan actividades recreativas y/o tareas escolares.</li> <li>• Cumplimiento en su totalidad de la normativa de seguridad de la residencia transitoria.</li> <li>• Participación de cada atención calendarizada para la co-construcción de PTI en la medida que las actividades de la persona lo permitan.</li> </ul> |  | <p>relativas a su proceso interventivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar el respeto por las autonomías de la mujer a lo largo de todo el proceso de intervención, considerando sus necesidades, intereses, resguardo y seguridad.</li> <li>• Escuchar, gestionar y canalizar respuesta a reclamos, consultas o inquietudes efectuados por las mujeres y/o niños/as.</li> <li>• Construcción de un plan de convivencia con los acuerdos y mejoras definidos y asegurar la actualización de este instrumento interno cada trimestre.</li> <li>• Promover acciones de buen trato interno de la Residencia.</li> </ul> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



Tópicos para regular

La vida en comunidad requiere de los esfuerzos de todas las personas que conforman el colectivo que Considerando las particularidades de cada Residencia transitoria, tales como el número de habitantes, la diferenciación etaria, particularidades culturales, sociales, religiosas, se sugieren algunos tópicos necesarios de abordar.

- Horarios establecidos para las rutinas diarias.

El establecimiento de horarios y turnos para la organización respecto al uso de salas de tv o juegos, espacios comunes u otros, debe ser acordado en una instancia colectiva, y revisado en conjunto para implementar los cambios y mejoras que la práctica indique como idóneas. Asimismo, es importante que esta organización se cumpla a cabalidad, manteniendo un margen de flexibilidad en aquellos casos que sean previamente informados a la profesional que se encuentre a cargo en ese momento y que no implique una desorganización del orden previamente establecido.

- Cuidado de niñas y niños.

Se sugiere reforzar que la responsabilidad del cuidado de niños/as corresponderá siempre a las madres y/o adultas responsables. Si bien existen algunas excepciones donde se pueda facilitar apoyo en los cuidados, será siempre previamente coordinado con el equipo, mientras responda a alguno de los objetivos planteados en el PTI o emergencias que lo requieran.

Es necesario que estas medidas de apoyo sean previamente coordinadas, considerando que la educadora de turno no debe abandonar las funciones propias del cargo por prestar apoyo respecto a lo mencionado anteriormente. En los casos que se organicen los cuidados entre las mujeres de la comunidad, también debe ser previamente informado al equipo y declarado en un acta donde la mujer que asume el cuidado se compromete y firma ese documento.

Dentro de las excepcionalidades que puedan surgir, también se encuentran aquellas situaciones que respondan a accidentes o situaciones de urgencias médicas, que ocurran en la residencia transitoria y que requieran la celeridad necesaria para atenderlas. En estos casos se desarrollará un despliegue de acciones al interior de la comunidad, donde



sea imperativo que la educadora de turno preste el apoyo necesario en términos de cuidado de hijas/os si la situación así lo requiere.

- Salidas del dispositivo durante el tiempo de permanencia en la Residencia

Las salidas de las mujeres junto a sus hijos/as de la Residencia para asistir a su proceso de atención Ambulatoria tanto para el Abordaje psicosocial con sentido reparatorio y/o Acompañamiento jurídico en Violencia Grave/extrema u otra gestión personal de la mujer, es parte del derecho y de la autonomía de las mujeres a desplazarse libremente, y puede incluir los más diversos propósitos: uso del tiempo libre en actividades fuera de la residencia con fines recreativos, educativos, de trabajo o capacitación, entre otros, así como fortalecer lazos familiares y/o con redes de apoyo en el contexto del proceso interventivo, así como la preparación para su egreso. Sin embargo, se sugiere que sean informados para efectos de reforzar la protección y estar atentas a cualquier eventualidad.

En aquellos casos que las salidas no se encuentren informadas y no respondan a objetivos del PTI, la recomendación técnica del equipo siempre será considerar la necesidad de esa salida y que no implique exponerse a una situación de riesgo tanto ella como a sus hijas/os.

Por otra parte, toda vez que las mujeres decidan salir de la residencia transitoria a realizar gestiones relacionadas al PTI, debe contemplar los siguientes elementos:

- Disponer de dinero para desplazarse.
- Disponer de celular con carga de batería y saldo para realizar y recibir llamadas.
- Mantener guardado el número telefónico de la residencia transitoria en caso de que requiera comunicarse e informar alguna situación.
- Dejar número de contacto en la residencia.
- Indicar lugar de destino y horario aproximado de retorno.
- Solicitud de activación de llamada de emergencia (guardar el número de contacto con la letra A mayúscula, permitiendo de esta manera poder encontrar el contacto con más rapidez).
- No utilizar el número de celular para contactar a las redes primarias cuando el victimario sea el titular del plan ya que HEV tendrá acceso a los números con el cual se contactará la mujer.

En aquellos casos que las mujeres deciden no regresar a pernoctar a la residencia transitoria sin informar al equipo, al día siguiente se le llama telefónicamente para citar a entrevista con carácter de urgente con parte del equipo técnico, con la finalidad de encuadrar esta situación, y despejar si es necesario que continúe viviendo en la residencia transitoria. En el caso que el equipo evalúe que la mujer debe continuar en la residencia transitoria, debe firmar el encuadre respectivo con el compromiso que esa situación no volverá a ocurrir, y ante la eventualidad que ocurra nuevamente se solicitará la salida de la residencia, debido a que si permanece fuera una noche, se entiende que cuenta con alguna red de apoyo.

#### SITUACIONES QUE AFECTAN LA CONVIVENCIA INTERNA EN LA RESIDENCIA TRANSITORIA

A continuación, se profundizará en algunas situaciones que podrían generar tensiones al interior de la comunidad por consiguiente generar situaciones de conflicto y dañar la buena convivencia.

Se señalan algunas de las situaciones que habitualmente requieren de la intervención del equipo, que pueden entrañar complejidades en la interacción y que, en ocasiones, pueden someter tanto al equipo como a las personas que habitan la Residencia Transitoria, a generar tensiones. Ante ello, y como norma, todas las acciones que a continuación se describen y aquellas que las propias Residencias advierten como complejas y que no se encuentren mencionadas en este documento, deben guiarse por un principio fundamental, que es el respeto por la dignidad de todas las personas.

Ninguna de las medidas que se adopten deberá afectar esta dimensión, y se deberá cautelar muy especialmente que ello no se contravenga con las estrategias de abordaje que se ponen en práctica para intermediar en cualquier conflicto que se presente.

Con especial atención respecto de situaciones que pudieran afectar la integridad física y/o psíquica de niños/as.

- Acciones constitutivas de delito

Existen algunas situaciones que pueden ocurrir al interior de la residencia transitoria y revestir carácter de delito tales como, venta de todo tipo de drogas, agresiones físicas y sexuales, amenazas de cualquier tipo, ingreso de todo tipo de armas, hurtos y destrozos de los bienes del estado, quemaduras u otra actividad que dañe o afecte la continuidad de la residencia. La ocurrencia de estos hechos siempre debe ser denunciados ante los órganos competentes: Poder Judicial a través de sus Tribunales, Ministerio Público, Carabineros de Chile y/o Policía de Investigaciones.

Por otra parte, todos aquellos hechos que no son constitutivos de delito, y que son considerados de gravedad por afectar el bienestar de la comunidad, son los siguientes:

- Ingreso y consumo de drogas y/o alcohol al interior de la residencia transitoria.
- Amenaza de apropiarse del espacio o de los bienes destinados para el funcionamiento del programa que responde a objetivos de la política pública.

Ante la ocurrencia de cualquiera de estas situaciones mencionadas, se debe informar al organismo ejecutor, a la dirección regional y al nivel central (vía oficio), acompañando primeras acciones realizadas y plan de acción correspondiente dentro de las 24 horas siguientes a la ocurrencia de los hechos.

En aquellos casos que el plan de mejora no sea efectivo, el organismo ejecutor debe actuar en coordinación con la Dirección Regional, con la finalidad de evaluar la situación y tomar acciones que permitan revertir y subsanar la situación.

- Hechos Constitutivos de delito contra NNA

Frente a la ocurrencia de situaciones de maltrato constitutivas de delito en contra de NNA, se debe tener presente lo señalado según la ley N° 19.927. Esta normativa indica que los hechos de maltrato infantil constitutivo de delito corresponden a:

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

Y que los criterios médicos- legales consideran:

- Lesiones graves: cuando causan enfermedad o incapacidad de 31 días o más de duración.
- Lesiones menos graves: cuando la enfermedad o incapacidad sea de más de 15 días y menos de 31, considerando además la calidad de las personas y circunstancias del hecho.

- Maltrato Psicológico: sólo es constitutivo de delito en el contexto de violencia intrafamiliar (VIF), como se define en la Ley N° 20.066, artículo n° 5 (definición de VIF) y artículo n° 14 (delito de maltrato habitual).

A partir de lo anterior, se debe tener especial atención en aquellos casos en que exista maltrato grave que sea constitutivo de delito, o bien, se encuentre dentro de las conductas sancionadas por la ley N°20.066 ó N°20.013.

Frente a estas situaciones se debe considerar las siguientes acciones judiciales:

- Interposición de denuncia o demanda según resulte pertinente, en colaboración y coordinación con Oficinas Locales de la Niñez (OLN) y/o Oficina de Protección de Derechos (OPD) de manera permanente, con la finalidad de definir si además se solicita medida de protección por vulneración de derechos.
- Derivaciones y coordinaciones con CAJ, en materias de familia relativas a Régimen de relación directa y regular, derecho de alimentos, cuidados personales, y con OPD, en cuanto a medidas de protección por vulneración de derechos.

En aquellos casos en los que el equipo detecte una grave vulneración de derechos y maltrato hacia niños/as en la Residencia temporal, deberá poner en conocimiento a la madre y adulta responsable de la niña, niño y/o adolescente afectado que se abrirá una medida de protección en Tribunal de Familia, resignificando este proceso como una posibilidad de apoyo para mejorar las relaciones que ha establecido con sus hijos/as y fortalecer sus competencias bien tratantes en materia de crianza.

- Situaciones de desborde emocional y/o crisis en la residencia transitoria

Una crisis puede definirse como “un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por la incapacidad del individuo para abordar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas, y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo” (Slaikeu, 1996).

Frente a situaciones de crisis, es fundamental la intervención oportuna y en el corto plazo, que permita a la persona afectada, recibir apoyo para afrontarla. Considerando la inmediatez en la necesidad de respuesta, resulta útil tener a la vista algunas técnicas básicas de la intervención en crisis y primeros auxilios psicológicos, como intervención de corto plazo, entendiendo que pueden existir otros elementos de base que deben ser abordados en el marco de la intervención de forma posterior. El objetivo primordial en la intervención en crisis debiese apuntar al restablecimiento del equilibrio y funcionalidad, así como la prevención de secuelas emocionales posteriores.

Cuando ocurren estas situaciones de crisis o desborde emocional en la comunidad, existen algunas recomendaciones técnicas para el abordaje de la situación:

- Trasladar a la persona en crisis a un lugar confidencial de la residencia transitoria, garantizando la privacidad.
- Realizar intervención en crisis en el momento que la situación así lo requiera.
- Una vez que se logra manejar la crisis de la persona, se sugiere ofrecer acompañamiento para la actividad que tenía planificada posteriormente.
- Plantear la necesidad de derivación a la red de salud mental del territorio. En caso de que se encuentre vinculada, problematizar la necesidad de generar una hora de atención lo más pronto posible y en caso de que acepte esa gestión, apoyarla en la coordinación.

- Acciones del equipo después de la intervención con mujeres en crisis

Cuando la mujer se encuentre ingresada al Programa y de estar en atención Psicosocial Reparatoria la profesional a cargo de la Residencia, deberá intencionar espacios de coordinaciones con el equipo de atención Reparatoria con el fin de hacer seguimiento y

análisis de los casos, e informar al equipo del centro especializado, toda vez que se realice una intervención en crisis, por alguna situación en particular que involucre a la mujer y sus diversidades.

**COMPROMISO PARTICIPACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN  
COMUNITARIA EN LA RESIDENCIA TRANSITORIA**

Yo, \_\_\_\_\_, acepto voluntariamente el ingreso a Residencia y participar del proceso de intervención socio comunitaria.

Para ello me comprometo a participar en todas las actividades relacionadas a recibir herramientas que fortalezcan mis autonomías.

Me comprometo a cumplir con los objetivos planteados en el Plan de trabajo individual en co-construcción con el equipo técnico, y de existir alguna dificultad para asistir a las entrevistas agendadas, se informará dentro de los plazos correspondientes, para respetar los tiempos de cada una de las partes involucradas en el proceso interventivo.

Ante la posibilidad de falta motivacional respecto al proceso de intervención, será informado de manera respetuosa al equipo técnico.

\_\_\_\_\_

**Nombre y Firma de Participante**

00/00/0000

**DECLARACIÓN DE COMPROMISO**

Me comprometo, en primer lugar, a mantener la privacidad de la información respecto a la ubicación de la residencia transitoria, no entregando la dirección a ninguna persona de mis redes, y/o exponiendo en redes sociales imágenes propias o del resto de la comunidad, lo que podría generar una situación de riesgo mayor.

Me comprometo también a respetar el reglamento interno de funcionamiento de la residencia transitoria.

Por último, comprendo que mi estadía en la Residencia es **transitoria**, por lo tanto, debo cumplir con los objetivos del plan de trabajo individual, que permitan retomar mi proyecto de vida, fortaleciendo procesos de autonomía.

---

**Nombre y Firma de Participante**

00/00/0000

## **Reglamento Interno de la Residencia transitoria**

Este reglamento interno, tiene por objeto regular la Organización y funcionamiento de la Residencia Transitoria.

La administración de la Residencia será ejercida por el equipo técnico siendo esta la responsable del buen funcionamiento de la casa.

- La ubicación de la residencia transitoria es confidencial, es decir, no puede ser informada a ninguna persona de su red familiar o de amistades.
- Se deben respetar los horarios establecidos por el equipo para el óptimo funcionamiento de la residencia, esto es (Horarios de determinadas comidas, preparación de alimentos, orden y limpieza, lavado de ropa)
- Cada persona es responsable del orden y limpieza de la habitación que ocupa.
- Cada persona es responsable del cuidado de sus hijos, hijas, hijes.
- Cada salida de la residencia transitoria debe ser previamente informada al equipo.
- En el caso particular que ocurra una situación que le impida llegar a la residencia transitoria, debe ser informada telefónicamente a la educadora de turno respecto al motivo y lugar donde se encuentra.
- Debe existir una organización de las actividades propias de funcionamiento de la residencia transitoria, que se construye en un espacio de reunión comunitaria, donde participan la diversidad de mujeres y es dirigido por la educadora de turno, con la finalidad de asignar tareas semanales que deben ser cumplidas a cabalidad.
- Debe existir una calendarización respecto al uso de los espacios de la residencia, como, por ejemplo, sala de tv, sala de lavado, baños, entre otros.
- Exista una calendarización con los menús de comidas semanales, que consta de las recetas de la preparación que debe ser respetada. En aquellos casos que existan particularidades alimentarias como intolerancia a la lactosa, enfermedad celíaca, diabetes u otras, deben ser comunicados. Además, la minuta debe estar a la base de las nacionalidades de las mujeres que se encuentran en la RT.
- La participación de las reuniones comunitarias es de carácter obligatorio, siempre y cuando no interrumpan actividades ya programadas de las mujeres.
- Ante cualquier situación de malestar que presenten las mujeres y sus diversidades, debe ser comunicada en un espacio confidencial a alguna integrante del equipo con el debido respeto.

---

**Nombre y Firma de Participante**

## MATERIAL DE APOYO PARA INTERVENCIÓN EN CRISIS

### Recomendaciones generales:

- Ante situaciones en que una mujer presente desborde emocional significativo, que exceda la primera respuesta entregada por el equipo de la Residencia Transitoria, se deberá considerar la derivación a recinto de salud en el caso de los preingreso, con el objeto de que se le brinde la atención médica especializada<sup>10</sup>. En caso de que se requiera traslado a un centro asistencial, éste deberá ser acompañado por miembro del equipo, designado por la Coordinadora para tales efectos, quien además informará a la respectiva Encargada Regional en VCM a través de contacto telefónico, así como correo electrónico. Éste último en un plazo no mayor a 24 horas desde sucedido el hecho. Asimismo, la coordinadora posteriormente, deberá establecer comunicación telefónica con familiar o red disponible de la mujer, a fin de informarle de la situación, resguardando, ante todo, las medidas necesarias para cautelar la seguridad de la persona respecto del acceso por parte del victimario. Ante cualquier duda, deberá recibir asesoría técnica por parte de la Encargada Regional.
- Mantener la calma, utilizando un tono de voz más bajo, especialmente si hay gritos.
- Usar lenguaje claro y breve. La comunicación eficaz conlleva frases cortas y con sentido aplacador del conflicto. Si es necesario hacer preguntas, se recomienda que éstas sean breves y focalizadas en promover la calma y reducir el estrés emocional.
- Si el conflicto involucra a niños/as, utilizar un lenguaje apropiado a la etapa evolutiva. **Siempre que existan conflictos que involucren a niños/as se debe incorporar a las madres o**
- **cuidadoras responsables.** Se puede sugerir la aplicación de refuerzo positivo (premiar la conducta deseada) o negativo (restar privilegios).
- **En ningún caso se justifica el castigo físico o psicológico como estrategia para controlar una situación de conflicto.** Tampoco debe permitirse que otras/os lo utilicen y en caso de ocurrir, debe interrumpirse en forma inmediata.
- Evitar correr riesgos innecesarios que ponen en peligro la seguridad del equipo, así como de las personas que habitan en la Residencia. Se debe tener presente:
  - Abordar la situación de conflicto preferentemente en dupla.
  - No encerrarse en una habitación con una persona que se encuentra visiblemente desbordada y que manifiesta conductas agresivas.
  - Si el conflicto involucra a una mujer y niño/a, disuadir a la mujer que se encuentre en estado de exaltación psicomotora, de encerrarse con él/los niños/as involucrados/as. Particularmente si no se trata de sus hijos/as.

### Conductas autolesivas, ideación e intento de suicidio<sup>11</sup>

La presentación de este tipo de conductas siempre debe ser valorada para adoptar las medidas de prevención y atención requeridas para el resguardo del bienestar biopsicosocial de las mujeres y su diversidad que habitan la Residencia Transitoria. Se deberá tener presente la necesidad de apoyo para completar la valoración clínica de estas conductas, así como las medidas de apoyo y tratamiento sanitarios.

Para efectos de definir operativamente estas conductas, se ofrece como referencia la siguiente clasificación general:

<sup>10</sup> Esta medida se debe evaluar especialmente, en casos en que se trate de una mujer que se encuentra en tratamiento psiquiátrico, y se sospeche la emergencia de sintomatología que requiera atención especializada.

<sup>11</sup> Es importante señalar que, de acuerdo al perfil de ingreso de Casas de Acogida, la presentación de este tipo de conductas podría ocurrir una vez iniciado el proceso de intervención (como parte de la aparición de un cuadro agudo de malestar psíquico o la manifestación de sintomatología que se explique por la presencia de una patología de salud mental previa que no se encontraba diagnosticada al momento del ingreso, entre otros).

Tabla N°2: Glosario de términos<sup>12</sup>

| IDEACIÓN SUICIDA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Refiere a la presentación de <b>pensamientos</b> cuyo contenido se relaciona con terminar con la propia vida, incluyendo pensamientos relacionados con la pérdida de valor, deseos de muerte, fantasías de suicidio u otros actos autolesivos.                                                                                                                                                                                    |
| PLANEACIÓN SUICIDA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Refiere a la planificación de determinadas acciones para terminar contra la propia vida. A diferencia de la ideación, la planeación implica un siguiente nivel a la ideación, considerando que la persona ha trazado una <b>planificación específica</b> para llevarlo a cabo, y no solo ha presentado ideas acerca de su muerte.                                                                                                 |
| INTENTO SUICIDA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Refiere a la ejecución de una acción autolesiva, que tiene por propósito, terminar con la propia vida.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| CONDUCTAS AUTOLESIVAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Refiere a conductas que implican auto inferirse daño físico o corporal sin la intención aparente de cometer suicidio. Pueden corresponder a auto laceraciones (como cortes en las muñecas), los auto envenenamientos (ingestión medicamentosa) y las auto quemaduras, entre las más frecuentes.<br><br>También denominadas como conductas para suicidios (o Gesto Suicida) y que pueden ser consideradas como un pedido de ayuda. |

Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2025

Recomendaciones

- **Valoración de factores de riesgo.** Cabe señalar que la sola presencia de alguno de los factores de riesgo revisados en la literatura especializada no se considera como indicador predictivo, por lo que deben valorarse en su conjunto. Entre los factores de riesgo que deben tenerse a la vista es posible mencionar:

<sup>12</sup> Para mayor información revisar: Manual de Clasificación Internacional de Enfermedades, 10ª versión (CIE-10), Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (DSM V) y PROGRAMA NACIONAL DE PREVENCIÓN DEL SUICIDIO Orientaciones para su Implementación. MINSAL (2013)



**Tabla N°3:** Factores de riesgo relevantes<sup>13</sup>

| FACTORES DE RIESGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Existen antecedentes de intentos de suicidio.</li><li>• Se tienen antecedentes de hospitalización psiquiátrica y comorbilidad con otros trastornos psiquiátricos, entre los que se deben tener en consideración: depresión mayor, trastorno afectivo bipolar, esquizofrenia, trastorno de la personalidad limítrofe o psicopática, déficit de atención con hiperactividad (TDAH), los trastornos de inicio en Infancia y Adolescencia y los trastornos de ansiedad.</li><li>• Presencia de síntomas de anhedonia (falta de placer), desesperanza, insomnio, dificultades de concentración.</li><li>• Antecedentes familiares de suicidio o intento de suicidio.</li><li>• Antecedentes de comorbilidad con enfermedades crónicas, especialmente si se trata de enfermedades con dolor.</li><li>• Aislamiento</li><li>• Pérdida reciente</li></ul> |

**Fuente:** Unidad VCM, SernamEG 2020

Se debe tener en consideración que la experiencia de ser sobreviviente de violencia constituye un factor de riesgo, considerando los factores generales en el marco de la historia de violencia experimentada por la mujer.

Como norma general, se recomienda seguir el diagnóstico diferencial propuesto en los manuales referenciados y la norma del ministerio de salud. Es importante recalcar que el equipo de Residencia podrá tener indicios que le permitan valorar una situación de riesgo frente a la que se debe gestionar la derivación a salud mental, a fin de complementar la hipótesis con la atención médica especializada, con el propósito de recibir las recomendaciones de manejo que oriente el personal de salud. Éstas podrán incluir la asistencia médica de urgencia, el tratamiento psiquiátrico y prescripción farmacológica, así como la internación en caso de requerirse.

Ante la detección de conductas autolesivas, ideación y planeación suicida, se deberá referenciar a la mujer a salud mental, a fin de que reciba atención especializada, y que el equipo de Residencias cuente con orientaciones de manejo que le permitan disponer las acciones necesarias desde un ámbito preventivo.

A continuación, se señalan algunas orientaciones de manejo de crisis suicida, de acuerdo al Programa Nacional de Prevención del Suicidio (MINSAL, 2013):

- El deseo de morir es ambivalente y transitorio, por lo que quien presta apoyo debe focalizar sus esfuerzos en los deseos de vivir de la persona que se encuentra en crisis, dirigiendo el foco de atención hacia alternativas de solución.
- Ante la inquietud de riesgo de comisión de suicidio, se debe indagar en forma clara y directa, si existe la intención de llevarlo a cabo (o se encuentra en fase de ideación o planeación).
- Siempre, ante riesgo inminente de cometer suicidio, solicitar apoyo inmediato o llevar a la mujer a servicio de urgencia, o llamar a Carabineros, cuidando de no dejarla sola mientras se pide auxilio.
- Ante todo, facilitar la expresión de sus sentimientos, ofrecer apoyo y no culpabilizar.
- Los intentos de suicidio nunca deben banalizarse.<sup>14</sup>

<sup>13</sup> Elaborado en base al documento Guía para la atención primaria de pacientes con ideación o intento suicida y documento Programa Nacional de Prevención del Suicidio. MINSAL (2013). Disponible en: [https://www.minsal.cl/sites/default/files/Programa\\_Nacional\\_Preencion.pdf](https://www.minsal.cl/sites/default/files/Programa_Nacional_Preencion.pdf)

<sup>14</sup> Según MINSAL (2013), 80% de las personas que cometieron suicidio, previamente expresaron intención de cometerlo.

- Como medida preventiva, resguardar objetos que la mujer pueda utilizar eventualmente para hacerse daño.

Un intento de suicidio que ocurra en dependencias de la residencia transitoria, siempre deberá ser referenciado a un centro de salud, solicitando la presencia de personal de salud para atender la emergencia.

Respecto de la atención psiquiátrica de urgencia, a continuación, se indican los criterios de derivación que generalmente se utilizan en salud para gestionar la atención psiquiátrica, y que también podrían ser útiles para la valoración preliminar de la necesidad de atención<sup>15</sup>:

- Síntomas psicóticos, paranoides y /o delirantes en evolución.
- Sospecha de comorbilidad grave: Esquizofrenia, trastorno bipolar en fase maniaca o depresiva, trastorno de personalidad severo descompensado.
- Antecedentes de eventos previos con letalidad de moderada a severa.
- Antecedentes de desesperanza y/o depresión grave en curso.

Es sumamente importante aclarar que la evaluación del riesgo suicida es compleja inclusive para expertos, y que no existen instrumentos universalmente aceptados para detectar este riesgo (MINSAL, 2013). En consecuencia, dicha tarea no recae en ningún caso en el equipo de la Residencia, y los elementos mencionados en este apartado se exponen a modo de orientación general para promover la derivación a atención médica especializada como medida preventiva, y apoyo para el manejo posterior. Asimismo, mantener la coordinación permanente con servicio de asistencia de salud primaria donde las mujeres reciben atención en salud mental o realizar las gestiones de ingreso para los casos que requieren de atención por primera vez, a fin de colaborar en acciones preventivas y recibir recomendaciones técnicas de manejo, especialmente en el caso de aquellas mujeres que se encuentran en mayor situación de riesgo.

---

<sup>15</sup> Protocolo de ingreso, egreso y derivación de pacientes con intento de suicidio. Hospital Santa Isabel de Lebu (2017).

## RETIRO DE LA RESIDENCIA TRANSITORIA

La solicitud de retiro siempre va a significar un proceso con alta tensión y complejidades, entendiendo que quienes se encuentran en la Residencia Transitoria se encuentran en una situación de riesgo grave/vital y sin redes que puedan brindar protección. Sin embargo, existen situaciones que escapan de la posibilidad de abordaje desde la Residencia Transitoria y requieren a otras instituciones para dar respuesta.

En ese sentido, existen situaciones y/o elementos que son los que guiarán la necesidad de retiro:

- Se pesquisa patologías no tratadas y la persona se niega a recibir derivación y/o tratamiento de salud.
- Se pesquisa abstinencia y/o consumo activo de sustancias que dificultan y tensionan las relaciones al interior de la Residencia, y la persona se niega a recibir derivación y/o tratamiento.
- Se agrede verbal o físicamente a otras mujeres, niños/as y/o parte del equipo.
- Incurrir en acciones que pongan en riesgo a las personas que habitan la residencia transitoria.

Para solicitar el retiro, se deben remitir todos los antecedentes relevantes de la persona a través del Anexo N°7 Plan de retiro.

El plan de retiro nos permite planificar la salida considerando todas las características del caso, las instituciones involucradas y los resguardos necesarios para garantizar, en la medida de lo posible, la protección de la persona una vez fuera del espacio. En esa línea, es fundamental que el plan de retiro sea elaborado en conjunto con la persona, con las instituciones que solicitan el pre-ingreso y todas aquellas que poseen algún tipo de vinculación con la persona y su grupo familiar.

**El abordaje de la violencia de género es una responsabilidad del Estado en su conjunto, con todos los poderes e instituciones que lo componen.**

## C1 ANEXO

### PROTOCOLO DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD

Si bien el ingreso a una Residencia Transitoria implica la interrupción de la situación de violencias de género que viven las mujeres, esto provoca la experiencia de separación de sus redes primarias y secundarias.

Esta experiencia acentúa la sensación de desarraigo, que, sumado a la afectación emocional de la experiencia de violencia, afecta e influye en el bienestar psicosocial de la diversidad de mujeres y los/las hijos/as. En este contexto, es importante tomar medidas que propicien la comprensión del modelo socio comunitario presente en la Residencia, posibilitando mejor y mayor adaptación.

**En este sentido, el presente protocolo apunta a proporcionar directrices generales, que regulen el funcionamiento de la residencia, basándose en un clima de respeto y buen trato al interior de ésta, considerando las particularidades y diversidades de cada una de las integrantes de la comunidad, resguardando la seguridad y bienestar de todos y todas.**

Para ello será fundamental considerar múltiples factores, como las particularidades y diversidades de las mujeres junto a sus hijos/as/es, así como también la cantidad de habitantes en la Residencia, la conformación de los equipos técnicos/profesionales disponibles en cada espacio y sus funciones, elementos territoriales donde se emplazan, y las redes de apoyo interinstitucionales con las cuales será necesario establecer coordinaciones por medio de convenios colaborativos para otorgar viabilidad técnica en el proceso de intervención comunitario e intersectorial tanto durante la permanencia de mujeres y niñas/os, así como durante la etapa de salida de la Residencia.

## OBJETIVOS

### Objetivo General

Facilitar los procesos adaptativos de las mujeres y sus hijas/os, contribuyendo al bienestar social de todas/os las/os habitantes de la Residencia Transitoria, mediante los acuerdos que regulen la convivencia y sentido de comunidad.



## Unidad Programática Violencia de Género

### Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía para Víctimas y Sobrevivientes de Violencia de Género

#### Objetivos Específicos

1. Brindar orientaciones técnicas respecto de los aspectos mínimos que deben considerarse para la elaboración de normas o acuerdos co-construidos de convivencia al interior de la Residencia Transitoria.
2. Contribuir con elementos técnicos que permitan mantener un adecuado clima de convivencia comunitaria, posibilitando el despliegue de un plan de acción pertinente ante cada situación de conflicto que se genere entre sus habitantes.
3. Coordinación permanente con las distintas instituciones derivantes tales como, Centro de Medidas Cautelares, Tribunales de Familia, Ministerio Público a través de las distintas URAVIT, que facilite, tanto el pre-ingreso a residencia, como las acciones posteriores a éste en el ámbito de la seguridad y protección producto de la violencia de género.

## RESGUARDO DE LAS AUTONOMÍAS Y CONSTRUCCIÓN DE ACUERDOS DE CONVIVENCIA

### Convivencia y funcionamiento interno

Es importante relevar que las medidas que se establezcan a partir de acuerdos entre las mujeres que habitan la residencia transitoria, deben apuntar a espacios de sana convivencia, donde, toda vez que surja algún tipo de conflicto asociado a las particularidades de cada una de ellas, esta se pueda conducir a través de resolución alternativa de conflictos, considerando a todas las partes involucradas.

Lo anterior, plantea el desafío de lograr espacios de convivencia libres de violencia, donde la comunicación efectiva y asertiva sean elementos base para abordar conflictos, siempre de manera acompañada por alguna integrante del equipo técnico, quien facilite la identificación del conflicto, la búsqueda de soluciones de manera conjunta y participativa, así como también la elección de aquella solución que mejor se adapte al bienestar de la comunidad, para posteriormente hacer un seguimiento a dicha situación y evaluar su efectividad.

**A partir de las particularidades de las mujeres y sus diversidades, se propone al equipo técnico, trabajar de manera sostenida en el tiempo, en el diseño de un espacio de taller con la comunidad, donde se intencione la elaboración de un manifiesto o declaración de intenciones que contemple algunas acciones cotidianas que favorezcan la sana convivencia, ejemplo de ello puede ser el respetar almuerzos conjuntos, celebraciones de cumpleaños de todas/os las/os integrantes de la comunidad, entre otras. Lo anterior considerando una permanente evaluación de la efectividad que dicho manifiesto tenga para la comunidad en su conjunto.**

En ese orden, se debe revisar este protocolo en la etapa de pre-ingreso, pues es parte de las acciones de encuadre respecto del funcionamiento de la RT, que posibilitarán la adherencia y voluntariedad del ingreso.

En primer lugar, para lograr una convivencia equilibrada, se deben considerar los siguientes elementos:



## Garantizar la seguridad de la RT

En la etapa de pre-ingreso, idealmente el día 1, se debe reforzar la importancia de la desactivación de la ubicación del dispositivo móvil del grupo familiar. Aquello se hace de la siguiente manera, considerando dispositivos con sistema IOS y ANDROID (mayormente utilizados):

| IOS                                                                    | ANDROID                                      |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Configuración-Privacidad y seguridad-Localización- <b>Desactivar</b> . | Ajustes-Persona-ubicación- <b>Desactivar</b> |

Por otra parte, también se debe reforzar la importancia de mantener la confidencialidad de la dirección, pues aquello puede implicar un posible traslado que conlleva una nueva adaptación, que complejiza sin duda la intervención.

Dentro de las medidas de confidencialidad relacionadas con el lugar, también se incorpora la prohibición de tomar fotografías al interior de la residencia transitoria, esto con la finalidad de evitar el envío que genere alguna situación de riesgo tanto para la comunidad. Así mismo estas medidas deben ser trabajadas con los niños/as que ingresan al dispositivo, considerando la etapa evolutiva que se encuentren transitando.



## Tareas domésticas

Como se indicó al principio de esta guía, la ejecución de las labores domésticas puede inclinar una tendencia a reafirmar la división sexual del trabajo, por lo que debe considerar preferencias de las mujeres, eventos traumáticos asociados a las tareas domésticas (por ejemplo, si una mujer asocia el cocinar a una experiencia de violencia y señala aquello como algo difícil de realizar, debemos considerar aquello cuando se realiza la distribución de tareas) y que esta distribución opere en la lógica de tareas para el funcionamiento de una comunidad y no desde la obligación.

Si bien, se debe propiciar la elaboración de un turno semanal, también debe considerarse las diversas complejidades que pueden existir para el cumplimiento de dichas tareas (turnos de trabajo, ánimo bajo producto de audiencias, denuncias o noticias relacionadas al entorno del cual migraron).

Estas medidas deben ser problematizadas con las mujeres y sus diversidades, desde el momento del pre-ingreso a la residencia transitoria con la finalidad de fomentar la comprensión respecto al nivel de riesgo en que se encuentra en ese momento, y la necesidad de resguardo tanto para ellas como para el resto de la comunidad.

Otro elemento a considerar dentro del encuadre, es la información respecto a la importancia de la adherencia al proceso interventivo, que se desarrollará durante su estadía en la residencia transitoria, con la finalidad de fomentar la vinculación con las redes primarias y secundarias, que faciliten la recuperación de su proceso de autonomía y restablecimiento de su proyecto de vida.

Finalmente, para garantizar el cumplimiento de la normativa ya presentada se procede a la firma del documento por ambas partes, que da cuenta de la aceptación voluntaria y compromiso asumido durante la permanencia en la residencia.

Es necesario explicitar que aquellas situaciones mayor gravedad como consumo de alcohol y/o drogas en la residencia, agresiones verbales y/o físicas a cualquier integrante de la comunidad deberán ser inmediatamente informadas a la encargada VG regional, y la región por su parte informar al nivel central de SernamEG como quiebre de control, y solicitud de retiro de la residencia transitoria.

Para aquellas situaciones de retiro, respecto a los casos que se encuentren en fase de ingreso y en la fase de intervención, será necesario informar lo siguiente: plan de salida junto al plan de seguridad, además de los avances del PTI de la persona, la que debe ser informada al centro de atención ambulatoria con sentido reparatorio y jurídico, donde las mujeres se encuentren recibiendo el proceso terapéutico, además de copiar a la siguiente casilla de correo [recuperacion.autonomia@sernameg.gob.cl](mailto:recuperacion.autonomia@sernameg.gob.cl).

El siguiente cuadro presenta algunos aspectos a cumplir por cada una de las partes que integran la comunidad.

| Mujeres                                                                                                                                                                                                                          | Niños, Niñas y Adolescentes                                                                                                                                                                        | Equipo Técnico                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener un trato digno y respetuoso con las mujeres, niños/as y equipo técnico.</li> <li>• Mantener la confidencialidad de la ubicación de la Residencia Transitoria, de su</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener buen trato con las mujeres, niños/as y equipo técnico.</li> <li>• No consumir alcohol y/o drogas dentro de la Residencia Transitoria.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregar un trato digno y respetuoso a las mujeres y niños/as.</li> <li>• Confidencialidad y reserva de la información de las mujeres y del funcionamiento interno de la Residencia Temporal.</li> </ul> |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>funcionamiento, de las mujeres y niños/as que allí residen, así como información del equipo técnico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No consumir alcohol y/o drogas dentro de la Residencia Transitoria.</li> <li>• Responsabilidad en el cuidado de los hijos/as.</li> <li>• Cumplimiento de tareas domésticas para la mantención de espacios privados (habitaciones) y espacios comunes, en acuerdo establecidos previamente con el resto de la comunidad.</li> <li>• Acompañamiento de los hijos/as mientras éstos/as desarrollan actividades recreativas y/o tareas escolares.</li> <li>• Cumplimiento en su totalidad de la normativa de seguridad de la residencia transitoria.</li> <li>• Participación de cada atención calendarizada para la co-construcción de PTI en la medida que las actividades de la persona lo permitan.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respetar las normas de seguridad dentro de la Residencia.</li> <li>• Participar del proceso interventivo de la residencia transitoria.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• No consumir alcohol y/o drogas dentro de la Residencia Transitoria.</li> <li>• Promover la resolución alternativa de conflictos.</li> <li>• Cumplimiento de los acuerdos y compromisos establecidos en espacios comunitarios.</li> <li>• Cumplimiento de la normativa de seguridad al interior de la residencia transitoria.</li> <li>• Promover espacios de capacitación y habilitación en las distintas áreas relacionadas a la autonomía de la mujer.</li> <li>• Mantener informada a la persona sobre el estado de las gestiones relativas a su proceso interventivo.</li> <li>• Asegurar el respeto por las autonomías de la mujer a lo largo de todo el proceso de intervención, considerando sus necesidades, intereses, resguardo y seguridad.</li> <li>• Escuchar, gestionar y canalizar respuesta a reclamos, consultas o inquietudes efectuados por las mujeres y/o niños/as.</li> <li>• Construcción de un plan de convivencia con los acuerdos y mejoras definidos y asegurar la actualización de este instrumento interno cada trimestre.</li> <li>• Promover acciones de buen trato interno de la Residencia.</li> </ul> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | •                                                                                                                                                                                          | •                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

La vida en comunidad requiere de los esfuerzos de todas las personas que conforman el colectivo que considerando las particularidades de cada Residencia transitoria, tales como el número de habitantes, la sugieren algunos tópicos necesarios de abordar.

- Horarios establecidos para las rutinas diarias.

El establecimiento de horarios y turnos para la organización respecto al uso de salas de tv o juegos, espacios comunes u otros, debe ser acordado en una instancia colectiva, y revisado en conjunto para implementar los cambios y mejoras que la práctica indique como idóneas. Asimismo, es importante que esta organización se cumpla a cabalidad, manteniendo un margen de flexibilidad en aquellos casos que sean previamente informados a la profesional que se encuentre a cargo en ese momento y que no implique una desorganización del orden previamente establecido.

- Cuidado de niñas y niños.

Se sugiere reforzar que la responsabilidad del cuidado de niños/as corresponderá siempre a las madres y/o adultas responsables. Si bien existen algunas excepciones donde se pueda facilitar apoyo en los cuidados, será siempre previamente coordinado

con el equipo, mientras responda a alguno de los objetivos planteados en el PTI o emergencias que lo requieran.

Es necesario que estas medidas de apoyo sean previamente coordinadas, considerando que la educadora de turno no debe abandonar las funciones propias del cargo por prestar apoyo respecto a lo mencionado anteriormente. En los casos que se organicen los cuidados entre las mujeres de la comunidad, también debe ser previamente informado al equipo y declarado en un acta donde la mujer que asume el cuidado se compromete y firma ese documento.

Dentro de las excepcionalidades que puedan surgir, también se encuentran aquellas situaciones que respondan a accidentes o situaciones de urgencias médicas, que ocurran en la residencia transitoria y que requieran la celeridad necesaria para atenderlas. En estos casos se desarrollará un despliegue de acciones al interior de la comunidad, donde sea imperativo que la educadora de turno preste el apoyo necesario en términos de cuidado de hijas/os si la situación así lo requiere.

- Salidas del dispositivo durante el tiempo de permanencia en la Residencia

Las salidas de las mujeres junto a sus hijos/as de la Residencia para asistir a su proceso de atención Ambulatoria tanto para el Abordaje psicosocial con sentido reparatorio y/o Acompañamiento jurídico en Violencia Grave/extrema u otra gestión personal de la mujer, es parte del derecho y de la autonomía de las mujeres a desplazarse libremente, y puede incluir los más diversos propósitos: uso del tiempo libre en actividades fuera de la residencia con fines recreativos, educativos, de trabajo o capacitación, entre otros, así como fortalecer lazos familiares y/o con redes de apoyo en el contexto del proceso



## Unidad Programática Violencia de Género

### Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía para Víctimas y Sobrevivientes de Violencia de Género

interventivo, así como la preparación para su egreso. Sin embargo, se sugiere que sean informados para efectos de reforzar la protección y estar atentas a cualquier eventualidad.

En aquellos casos que las salidas no se encuentren informadas y no respondan a objetivos del PTI, la recomendación técnica del equipo siempre será considerar la necesidad de esa salida y que no implique exponerse a una situación de riesgo tanto ella como a sus hijas/os.

Por otra parte, toda vez que las mujeres decidan salir de la residencia transitoria a realizar gestiones relacionadas al PTI, debe contemplar los siguientes elementos:

- Disponer de dinero para desplazarse.
  - Disponer de celular con carga de batería y saldo para realizar y recibir llamadas.
  - Mantener guardado el número telefónico de la residencia transitoria en caso de que requiera comunicarse e informar alguna situación.
  - Dejar número de contacto en la residencia.
  - Indicar lugar de destino y horario aproximado de retorno.
- 
- Solicitud de activación de llamada de emergencia. (Guardar el número de contacto con la letra A mayúscula, permitiendo de esta manera poder encontrar el contacto con más rapidez).
- 
- No utilizar el número de celular para contactar a las redes primarias cuando el victimario sea el titular del plan ya que HEV tendrá acceso a los números con el cual se contactará la mujer.

En aquellos casos que las mujeres deciden no regresar a pernoctar a la residencia transitoria sin informar al equipo, al día siguiente se le llama telefónicamente para citar a entrevista con carácter de urgente con parte del equipo técnico, con la finalidad de encuadrar esta situación, y despejar si es necesario que continúe viviendo en la residencia transitoria. En el caso que el equipo evalúe que la mujer debe continuar en la residencia transitoria, debe firmar el encuadre respectivo con el compromiso que esa situación no volverá a ocurrir, y ante la eventualidad que ocurra nuevamente se solicitará la salida de la residencia, debido a que si permanece fuera una noche, se entiende que cuenta con alguna red de apoyo.

### **SITUACIONES QUE AFECTAN LA CONVIVENCIA INTERNA EN LA RESIDENCIA TRANSITORIA**



## Unidad Programática Violencia de Género

### Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía para Víctimas y Sobrevivientes de Violencia de Género

A continuación, se profundizará en algunas situaciones que podrían generar tensiones al interior de la comunidad por consiguiente generar situaciones de conflicto y dañar la buena convivencia.

Se señalan algunas de las situaciones que habitualmente requieren de la intervención del equipo, que pueden entrañar complejidades en la interacción y que, en ocasiones, pueden someter tanto al equipo como a las personas que habitan la Residencia Transitoria, a generar tensiones. Ante ello, y como norma, todas las acciones que a continuación se describen y aquellas que las propias Residencias advierten como complejas y que no se encuentren mencionadas en este documento, deben guiarse por un principio fundamental, que es el respeto por la dignidad de todas las personas.

Ninguna de las medidas que se adopten deberá afectar esta dimensión, y se deberá cautelar muy especialmente que ello no se contravenga con las estrategias de abordaje que se ponen en práctica para intermediar en cualquier conflicto que se presente.

Con especial atención respecto de situaciones que pudieran afectar la integridad física y/o psíquica de niños/as.

- Acciones constitutivas de delito

Existen algunas situaciones que pueden ocurrir al interior de la residencia transitoria y revestir carácter de delito tales como, venta de todo tipo de drogas, agresiones físicas y

sexuales, amenazas de cualquier tipo, ingreso de todo tipo de armas, hurtos y destrozos de los bienes del estado, quemas u otra actividad que dañe o afecte la continuidad de la residencia.

La ocurrencia de estos hechos siempre debe ser denunciado ante los órganos competentes: Poder Judicial a través de sus Tribunales, Ministerio Público, Carabineros de Chile y/o Policía de Investigaciones.

Por otra parte, todos aquellos hechos que no son constitutivos de delito, y que son considerados de gravedad por afectar el bienestar de la comunidad, son los siguientes:

- Ingreso y consumo de drogas y/o alcohol al interior de la residencia transitoria.
- Amenaza de apropiarse del espacio o de los bienes destinados para el funcionamiento del programa que responde a objetivos de la política pública.

Ante la ocurrencia de cualquiera de estas situaciones mencionadas, se debe informar al organismo ejecutor, a la dirección regional y al nivel central (vía oficio), acompañando primeras acciones realizadas y plan de acción correspondiente dentro de las 24 horas siguientes a la ocurrencia de los hechos.

En aquellos casos que el plan de mejora no sea efectivo, el organismo ejecutor debe actuar en coordinación con la Dirección Regional, con la finalidad de evaluar la situación y tomar acciones que permitan revertir y subsanar la situación.

- Hechos Constitutivos de delito contra NNA

Frente a la ocurrencia de situaciones de maltrato constitutivas de delito en contra de NNA, se debe tener presente lo señalado según la ley N° 19.927. Esta normativa indica que los hechos de maltrato infantil constitutivo de delito corresponden a:

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

Y que los criterios médicos- legales consideran:

- Lesiones graves: cuando causan enfermedad o incapacidad de 31 días o más de duración.
- Lesiones menos graves: cuando la enfermedad o incapacidad sea de más de 15 días y menos de 31, considerando además la calidad de las personas y circunstancias del hecho.
- Maltrato Psicológico: sólo es constitutivo de delito en el contexto de violencia intrafamiliar (VIF), como se define en la Ley N° 20.066, artículo n° 5 (definición de VIF) y artículo n° 14 (delito de maltrato habitual).

A partir de lo anterior, se debe tener especial atención en aquellos casos en que exista maltrato grave que sea constitutivo de delito, o bien, se encuentre dentro de las conductas sancionadas por la ley N°20.066 ó N°20.013.

Frente a estas situaciones se debe considerar las siguientes acciones judiciales:

- Interposición de denuncia o demanda según resulte pertinente, en colaboración y coordinación con Oficinas Locales de la Niñez (OLN) y/o Oficina de Protección de Derechos (OPD) de manera permanente, con la finalidad de definir si además se solicita medida de protección por vulneración de derechos.
- Derivaciones y coordinaciones con CAJ, en materias de familia relativas a Régimen de relación directa y regular, derecho de alimentos, cuidados personales, y con OPD, en cuanto a medidas de protección por vulneración de derechos.

En aquellos casos en los que el equipo detecte una grave vulneración de derechos y maltrato hacia niños/as en la Residencia temporal, deberá poner en conocimiento a la madre y adulta responsable de la niña, niño y/o adolescente afectado que se abrirá una medida de protección en Tribunal de Familia, resignificando este proceso como una posibilidad de apoyo para mejorar las relaciones que ha establecido con sus hijos/as y fortalecer sus competencias bien tratantes en materia de crianza.

- Situaciones de desborde emocional y/o crisis en la residencia transitoria

Una crisis puede definirse como “un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por la incapacidad del individuo para abordar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas, y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo” (Slaikeu, 1996).

Frente a situaciones de crisis, es fundamental la intervención oportuna y en el corto plazo, que permita a la persona afectada, recibir apoyo para afrontarla. Considerando la inmediatez en la necesidad de respuesta, resulta útil tener a la vista algunas técnicas básicas de la intervención en crisis y primeros auxilios psicológicos, como intervención de corto plazo, entendiendo que pueden existir otros elementos de base que deben ser abordados en el marco de la intervención de forma posterior. El objetivo primordial en la intervención en crisis debiese apuntar al restablecimiento del equilibrio y funcionalidad, así como la prevención de secuelas emocionales posteriores.

Cuando ocurren estas situaciones de crisis o desborde emocional en la comunidad, existen algunas recomendaciones técnicas para el abordaje de la situación:

- Trasladar a la persona en crisis a un lugar confidencial de la residencia transitoria, garantizando la privacidad.
- Realizar intervención en crisis en el momento que la situación así lo requiera.
- Una vez que se logra manejar la crisis de la persona, se sugiere ofrecer acompañamiento para la actividad que tenía planificada posteriormente.
- Plantear la necesidad de derivación a la red de salud mental del territorio. En caso de que se encuentre vinculada, problematizar la necesidad de generar una hora de atención lo más pronto posible y en caso de que acepte esa gestión, apoyarla en la coordinación.

- Acciones del equipo después de la intervención con mujeres en crisis

Cuando la mujer se encuentre ingresada al Programa y de estar en atención Psicosocial Reparatoria la profesional a cargo de la Residencia, deberá intencionar espacios de coordinaciones con el equipo de atención Reparatoria con el fin de hacer seguimiento y análisis de los casos, e informar al equipo del centro especializado, toda vez que se



## Unidad Programática Violencia de Género

### Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía para Víctimas y Sobrevivientes de Violencia de Género

realice una intervención en crisis, por alguna situación en particular que involucre a la mujer y sus diversidades.

### **COMPROMISO PARTICIPACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA EN LA RESIDENCIA TRANSITORIA**

Yo, \_\_\_\_\_, acepto voluntariamente el ingreso a Residencia y participar del proceso de intervención socio comunitaria.



## Unidad Programática Violencia de Género

### Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía para Víctimas y Sobrevivientes de Violencia de Género

Para ello me comprometo a participar en todas las actividades relacionadas a recibir herramientas que fortalezcan mis autonomías.

Me comprometo a cumplir con los objetivos planteados en el Plan de trabajo individual en co-construcción con el equipo técnico, y de existir alguna dificultad para asistir a las entrevistas agendadas, se informará dentro de los plazos correspondientes, para respetar los tiempos de cada una de las partes involucradas en el proceso interventivo.

Ante la posibilidad de falta motivacional respecto al proceso de intervención, será informado de manera respetuosa al equipo técnico.

---

**Nombre y Firma de Participante**

00/00/0000

## DECLARACIÓN DE COMPROMISO

Me comprometo, en primer lugar, a mantener la privacidad de la información respecto a la ubicación de la residencia transitoria, no entregando la dirección a ninguna persona





## Unidad Programática Violencia de Género

### Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía para Víctimas y Sobrevivientes de Violencia de Género

de mis redes, y/o exponiendo en redes sociales imágenes propias o del resto de la comunidad, lo que podría generar una situación de riesgo mayor.

Me comprometo también a respetar el reglamento interno de funcionamiento de la residencia transitoria.

Por último, comprendo que mi estadía en la Residencia es **transitoria**, por lo tanto, debo cumplir con los objetivos del plan de trabajo individual, que permitan retomar mi proyecto de vida, fortaleciendo procesos de autonomía.

---

**Nombre y Firma de Participante**

00/00/0000

### Reglamento Interno de la Residencia transitoria

Este reglamento interno, tiene por objeto regular la Organización y funcionamiento de la Residencia Transitoria.

La administración de la Residencia será ejercida por el equipo técnico siendo esta la responsable del buen funcionamiento de la casa.

- La ubicación de la residencia transitoria es confidencial, es decir, no puede ser informada a ninguna persona de su red familiar o de amistades.
  - Se deben respetar los horarios establecidos por el equipo para el óptimo funcionamiento de la residencia, esto es (Horarios de determinadas comidas, preparación de alimentos, orden y limpieza, lavado de ropa)
  - Cada persona es responsable del orden y limpieza de la habitación que ocupa.
  - Cada persona es responsable del cuidado de sus hijos, hijas, hijos.
  - Cada salida de la residencia transitoria debe ser previamente informada al equipo.
  - En el caso particular que ocurra una situación que le impida llegar a la residencia transitoria, debe ser informada telefónicamente a la educadora de turno respecto al motivo y lugar donde se encuentra.
  - Debe existir una organización de las actividades propias de funcionamiento de la residencia transitoria, que se construye en un espacio de reunión comunitaria, donde participan la diversidad
- 
- de mujeres y es dirigido por la educadora de turno, con la finalidad de asignar tareas semanales que deben ser cumplidas a cabalidad.
  - Debe existir una calendarización respecto al uso de los espacios de la residencia, como, por ejemplo, sala de tv, sala de lavado, baños, entre otros.
  - Exista una calendarización con los menús de comidas semanales, que consta de las recetas de la preparación que debe ser respetada. En aquellos casos que existan particularidades alimentarias como intolerancia a la lactosa, enfermedad celíaca, diabetes u otras, deben ser comunicados. Además, la minuta debe estar a la base de las nacionalidades de las mujeres que se encuentran en la RT.
  - La participación de las reuniones comunitarias es de carácter obligatorio, siempre y cuando no interrumpan actividades ya programadas de las mujeres.
  - Ante cualquier situación de malestar que presenten las mujeres y sus diversidades, debe ser comunicada en un espacio confidencial a alguna integrante del equipo con el debido respeto.

---

**Nombre y Firma de Participante**

00/00/0000

## **MATERIAL DE APOYO PARA INTERVENCIÓN EN CRISIS**

### **Recomendaciones generales:**

- Ante situaciones en que una mujer presente desborde emocional significativo, que exceda la primera respuesta entregada por el equipo de la Residencia Transitoria, se deberá considerar la derivación a recinto de salud en el caso de los preingreso, con el objeto de que se le brinde la atención médica especializada<sup>1</sup>. En caso de que se requiera traslado a un centro asistencial, éste deberá ser acompañado por miembro del equipo, designado por la Coordinadora para tales efectos, quien además informará a la respectiva Encargada Regional en VCM a través de contacto telefónico, así como correo electrónico. Éste último en un plazo no mayor a 24 horas desde sucedido el hecho. Asimismo, la coordinadora posteriormente, deberá establecer comunicación telefónica con familiar o red disponible de la mujer, a fin de informarle de la situación, resguardando, ante todo, las medidas necesarias para cautelar la seguridad de la persona respecto del acceso por parte del victimario. Ante cualquier duda, deberá recibir asesoría técnica por parte de la Encargada Regional.
- Mantener la calma, utilizando un tono de voz más bajo, especialmente si hay gritos.
- Usar lenguaje claro y breve. La comunicación eficaz conlleva frases cortas y con sentido aplacador del conflicto. Si es necesario hacer preguntas, se recomienda que éstas sean breves y focalizadas en promover la calma y reducir el estrés emocional.
- Si el conflicto involucra a niños/as, utilizar un lenguaje apropiado a la etapa evolutiva. **Siempre que existan conflictos que involucren a niños/as se debe incorporar a las madres o**
- **cuidadoras responsables.** Se puede sugerir la aplicación de refuerzo positivo (premiar la conducta deseada) o negativo (restar privilegios).
- **En ningún caso se justifica el castigo físico o psicológico como estrategia para controlar una situación de conflicto.** Tampoco debe permitirse que otras/os lo utilicen y en caso de ocurrir, debe interrumpirse en forma inmediata.
- Evitar correr riesgos innecesarios que ponen en peligro la seguridad del equipo, así como de las personas que habitan en la Residencia. Se debe tener presente:
  - Abordar la situación de conflicto preferentemente en dupla.
  - No encerrarse en una habitación con una persona que se encuentra visiblemente desbordada y que manifiesta conductas agresivas.

---

<sup>1</sup> Esta medida se debe evaluar especialmente, en casos en que se trate de una mujer que se encuentra en tratamiento psiquiátrico, y se sospeche la emergencia de sintomatología que requiera atención especializada.



## Unidad Programática Violencia de Género

### Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía para Víctimas y Sobrevivientes de Violencia de Género

- Si el conflicto involucra a una mujer y niño/a, disuadir a la mujer que se encuentre en estado de exaltación psicomotora, de encerrarse con él/los niños/as involucrados/as. Particularmente si no se trata de sus hijos/as.

#### **Conductas autolesivas, ideación e intento de suicidio<sup>2</sup>**

La presentación de este tipo de conductas siempre debe ser valorada para adoptar las medidas de prevención y atención requeridas para el resguardo del bienestar biopsicosocial de las mujeres y su diversidad que habitan la Residencia Transitoria. Se deberá tener presente la necesidad de apoyo para completar la valoración clínica de estas conductas, así como las medidas de apoyo y tratamiento sanitarios.

Para efectos de definir operativamente estas conductas, se ofrece como referencia la siguiente clasificación general:

---

<sup>2</sup> Es importante señalar que, de acuerdo al perfil de ingreso de Casas de Acogida, la presentación de este tipo de conductas podría ocurrir una vez iniciado el proceso de intervención (como parte de la aparición de un cuadro agudo de malestar psíquico o la manifestación de sintomatología que se explique por la presencia de una patología de salud mental previa que no se encontraba diagnosticada al momento del ingreso, entre otros).

**Tabla N°2:** Glosario de términos<sup>3</sup>

| IDEACIÓN SUICIDA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Refiere a la presentación de <b>pensamientos</b> cuyo contenido se relaciona con terminar con la propia vida, incluyendo pensamientos relacionados con la pérdida de valor, deseos de muerte, fantasías de suicidio u otros actos autolesivos.                                                                                                                                                                            |
| PLANEACIÓN SUICIDA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Refiere a la planificación de determinadas acciones para terminar contra la propia vida. A diferencia de la ideación, la planeación implica un siguiente nivel a la ideación, considerando que la persona ha trazado una <b>planificación específica</b> para llevarlo a cabo, y no solo ha presentado ideas acerca de su muerte.                                                                                         |
| INTENTO SUICIDA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Refiere a la ejecución de una acción autolesiva, que tiene por propósito, terminar con la propia vida.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| CONDUCTAS AUTOLESIVAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Refiere a conductas que implican auto inferirse daño físico o corporal sin la intención aparente de cometer suicidio. Pueden corresponder a auto laceraciones (como cortes en las muñecas), auto-envenenamientos (ingestión medicamentosa) y auto-quemaduras, entre las más frecuentes.<br><br>También denominadas como conductas para suicidias (o Gesto Suicida) y que pueden ser consideradas como un pedido de ayuda. |

**Fuente:** Unidad VCM, SernamEG 2025

## Recomendaciones

<sup>3</sup> Para mayor información revisar: Manual de Clasificación Internacional de Enfermedades, 10ª versión (CIE-10), Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (DSM V) y PROGRAMA NACIONAL DE PREVENCIÓN DEL SUICIDIO Orientaciones para su Implementación. MINSAL (2013)

- **Valoración de factores de riesgo.** Cabe señalar que la sola presencia de alguno de los factores de riesgo revisados en la literatura especializada no se considera como indicador predictivo, por lo que deben valorarse en su

conjunto. Entre los factores de riesgo que deben tenerse a la vista es posible mencionar:

**Tabla N°3:** Factores de riesgo relevantes<sup>4</sup>

| FACTORES DE RIESGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existen antecedentes de intentos de suicidio.</li> <li>• Se tienen antecedentes de hospitalización psiquiátrica y comorbilidad con otros trastornos psiquiátricos, entre los que se deben tener en consideración: depresión mayor, trastorno afectivo bipolar, esquizofrenia, trastorno de la personalidad limítrofe o psicopática, déficit de atención con hiperactividad (TDAH), los trastornos de inicio en Infancia y Adolescencia y los trastornos de ansiedad.</li> <li>• Presencia de síntomas de anhedonia (falta de placer), desesperanza, insomnio, dificultades de concentración.</li> <li>• Antecedentes familiares de suicidio o intento de suicidio.</li> <li>• Antecedentes de comorbilidad con enfermedades crónicas, especialmente si se trata de enfermedades con dolor.</li> <li>• Aislamiento</li> <li>• Pérdida reciente</li> </ul> |

**Fuente:** Unidad VCM, SernamEG 2025

Se debe tener en consideración que la experiencia de ser sobreviviente de violencia constituye un factor de riesgo, considerando los factores generales en el marco de la historia de violencia experimentada por la mujer.

Como norma general, se recomienda seguir el diagnóstico diferencial propuesto en los manuales referenciados y la norma del ministerio de salud. Es importante recalcar que el equipo de Residencia podrá tener indicios que le permitan valorar una situación de riesgo frente a la que se debe gestionar la derivación a salud mental, a fin de complementar la hipótesis con la atención médica especializada, con el propósito de recibir las recomendaciones de manejo que oriente el personal de salud.

<sup>4</sup> Elaborado en base al documento Guía para la atención primaria de pacientes con ideación o intento suicida y documento Programa Nacional de Prevención del Suicidio. MINSAL (2013). Disponible en: [https://www.minsal.cl/sites/default/files/Programa\\_Nacional\\_Preencion.pdf](https://www.minsal.cl/sites/default/files/Programa_Nacional_Preencion.pdf)

Éstas podrán incluir la asistencia médica de urgencia, el tratamiento psiquiátrico y prescripción farmacológica, así como la internación en caso de requerirse.

Ante la detección de conductas autolesivas, ideación y planeación suicida, se deberá referenciar a la mujer a salud mental, a fin de que reciba atención especializada, y

que el equipo de Residencias cuente con orientaciones de manejo que le permitan disponer las acciones necesarias desde un ámbito preventivo.

A continuación, se señalan algunas orientaciones de manejo de crisis suicida, de acuerdo al Programa Nacional de Prevención del Suicidio (MINSAL, 2013):

- El deseo de morir es ambivalente y transitorio, por lo que quien presta apoyo debe focalizar sus esfuerzos en los deseos de vivir de la persona que se encuentra en crisis, dirigiendo el foco de atención hacia alternativas de solución.
- Ante la inquietud de riesgo de comisión de suicidio, se debe indagar en forma clara y directa, si existe la intención de llevarlo a cabo (o se encuentra en fase de ideación o planeación).
- Siempre, ante riesgo inminente de cometer suicidio, solicitar apoyo inmediato o llevar a la mujer a servicio de urgencia, o llamar a Carabineros, cuidando de no dejarla sola mientras se pide auxilio.
- Ante todo, facilitar la expresión de sus sentimientos, ofrecer apoyo y no culpabilizar.
- Los intentos de suicidio nunca deben banalizarse.<sup>5</sup>
- Como medida preventiva, resguardar objetos que la mujer pueda utilizar eventualmente para hacerse daño.

Un intento de suicidio que ocurra en dependencias de la residencia transitoria, siempre deberá ser referenciado a un centro de salud, solicitando la presencia de personal de salud para atender la emergencia.

Respecto de la atención psiquiátrica de urgencia, a continuación, se indican los criterios de derivación que generalmente se utilizan en salud para gestionar la atención psiquiátrica, y que también podrían ser útiles para la valoración preliminar de la necesidad de atención<sup>6</sup>:

- Síntomas psicóticos, paranoides y /o delirantes en evolución.
- Sospecha de comorbilidad grave: Esquizofrenia, trastorno bipolar en fase maniaca o depresiva, trastorno de personalidad severo descompensado.

---

<sup>5</sup> Según MINSAL (2013), 80% de las personas que cometieron suicidio, previamente expresaron intención de cometerlo.

<sup>6</sup> Protocolo de ingreso, egreso y derivación de pacientes con intento de suicidio. Hospital Santa Isabel de Lebu (2017).



## Unidad Programática Violencia de Género

### Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía para Víctimas y Sobrevivientes de Violencia de Género

- Antecedentes de eventos previos con letalidad de moderada a severa.
- Antecedentes de desesperanza y/o depresión grave en curso.

Es sumamente importante aclarar que la evaluación del riesgo suicida es compleja inclusive para expertos, y que no existen instrumentos universalmente aceptados para detectar este riesgo (MINSAL, 2013). En consecuencia, dicha tarea no recae en ningún caso en el equipo de la Residencia, y los elementos mencionados en este apartado se exponen a modo de orientación general para promover la derivación a

atención médica especializada como medida preventiva, y apoyo para el manejo posterior. Asimismo, mantener la coordinación permanente con servicio de asistencia de salud primaria donde las mujeres reciben atención en salud mental o realizar las gestiones de ingreso para los casos que requieren de atención por primera vez, a fin de colaborar en acciones preventivas y recibir recomendaciones técnicas de manejo, especialmente en el caso de aquellas mujeres que se encuentran en mayor situación de riesgo.



## C1 ANEXO:

### PROTOCOLO INGRESO DE ANIMALES DE ACOMPAÑAMIENTO A RT

El presente protocolo tiene como objetivo entregar directrices respecto a las nuevas demandas presentadas por las mujeres en sus diversidades que ingresan a Residencias transitoria, con la necesidad de hacerlo junto a sus animales de compañía con la finalidad de evaluar su ingreso de manera normada y organizada.

Antes de acceder a estas necesidades, es importante contemplar algunos elementos de la infraestructura de las residencias transitorias, es decir, revisar que los espacios sean adecuados para resolver esta solicitud, y que cumpla con la normativa que regula estas materias, asociadas a la tenencia responsable de animales al interior de las Residencias.

Respecto a la evaluación y definición del requerimiento, debe ser analizada por la coordinadora de la Residencia Transitoria. En aquellos casos que la permanencia del animal genere situaciones de conflicto, se deberá revisar la situación en coordinación con el equipo regional para desplegar otras acciones relacionadas a la salida del animal de la RT, debiéndose garantizar la seguridad de la diversidad de mujeres e infancias en términos sanitarios.

La dueña del animal deberá comprometerse al cuidado del animal por medio de una carta de compromiso.

A modo general la definición de animal de servicio o acompañamiento, son aquellos que se encuentran entrenados para realizar un trabajo o tareas en beneficio a una persona con discapacidad, incluyendo una discapacidad física, mental, sensorial, psiquiátrica, intelectual u otra discapacidad mental.<sup>1</sup>

#### Consideraciones:

La Ley 21.021 de tenencia responsable de mascotas, conocida como Ley Cholito, considera las diferentes normas que definen qué es un perro potencialmente peligroso y cuáles son los deberes de la persona a cargo para el cuidado del bienestar del animal y de las personas en general.

Las razas reconocidas como peligrosas según la ley 21.020: Bullmastiff, Doberman, Dogo Argentino, Fila Brasileiro, Pitbull, Presa Canario, Presa Mallorquín, Rottweiler y Tosa Inu. También se incluyen a los perritos que provengan de la cruce en primera generación con un ejemplar de cualquiera de estas razas.

---

<sup>1</sup> 1 Para mayor información, revisar en la página del congreso, disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1106037&idParte=9821538&idVersion=2017-08-02>

### Enfermedades zoonóticas:

Las enfermedades zoonóticas más frecuentes que transmiten los perros y gatos son las infecciones parasitarias. Los vectores (parásitos intestinales, garrapatas y pulgas, pueden pasar a nuestro cuerpo y contagiarnos con diversas enfermedades). Por otro lado, de no existir controles y vacunas las personas están expuestas a infecciones tales como la rabia, la salmonelosis, la triquinosis y la sarna siendo esta última habitual en los perros, entre otras.

Para regular esta necesidad es importante contemplar, que los animales para la evaluación de su ingreso, **tengan los controles y vacunas al día, tal y como lo regula la Ley Cholito y el decreto N° 1007/2018** del Ministerio del Interior y Seguridad Pública).

### Requerimientos para el ingreso de un animal a Residencia:

- Dentro de las exigencias en la evaluación de ingreso de animales a la RT, la dueña debe presentar un certificado médico que acredite que es un animal de acompañamiento.
- El animal deberá estar inscrito en el Registro nacional de Animales, especialmente caninas.
- Certificado de vacunas tales como por ejemplo "La rabia".
- Solo una persona mayor de edad se deberá hacer cargo del cuidado del animal.
- Cuando el animal se encuentre en los espacios de la RT, patio trasero y patio delantero en presencia de las otras mujeres y/o NNA es de suma importancia que la dueña lo supervise permanentemente sin descuidar ningún momento.
- Los animales deberán llevar correa, arnés si fuera necesario.
- El animal NO debe quedar al cuidado de un menor de edad.
- La persona a cargo dentro de la residencia, deberá ser la responsable de recoger los desechos del animal, inmediatamente después de la evacuación, esto con el fin de evitar infecciones zoonóticas.
- Los animales deben ser pequeños a no ser que se trate de un animal de acompañamiento para personas con discapacidad visual.
- Que el animal sea de acompañamiento o guía de las siguientes personas:

- Perros Guía: Para personas con discapacidad visual
- Perros de Señal: Para personas con discapacidad auditiva
- Perros de Servicio: Para asistir a personas con discapacidad de causa física, con problemas de movimiento, fuerza y/o resistencia
- Perros de Respuesta: Para alertar sobre episodios de crisis sufridos por una persona con algún mal crónico (por ejemplo, ataques de epilepsia). ➤ Perro o gato de servicio: Para acompañar en episodios de crisis o descompensación psicológicas y/o psiquiátricas.

### **COMPROMISO PARA EL CUIDADO DEL ANIMAL DE ACOMPAÑAMIENTO EN LA RESIDENCIA TRANSITORIA**

Yo, \_\_\_\_\_, Rut, \_\_\_\_\_, me comprometo voluntariamente, hacerme responsable del cuidado correspondiente a las necesidades de mi animal de acompañamiento. Preocuparme diariamente de hacer las limpiezas necesarias para evitar que se generen problemas de salud dentro de la RT.

Me comprometo además a solventar los gastos correspondientes a la alimentación, vacunas u otras necesidades de mi mascota. De no tener los recursos necesarios llevaré a mi mascota al departamento de Zoonosis de la Municipalidad más cercana de la RT con el fin de dar cumplimiento al decreto **N° 1007/2018** (Ministerio del Interior y Seguridad Pública)

Ante la posibilidad de falta motivacional respecto al proceso del cuidado del animal, será informado de manera respetuosa al equipo técnico y de hacerme responsable de hacer entrega del animal a mis redes primarias o secundarias.

---

**Nombre y Firma de Participante**

## Unidad Programática Violencia de Género

### Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía para Víctimas y Sobrevivientes de Violencia de Género

00/00/0000

C1: ANEXO

ECOMAPA Y GENOGRAMA

REGISTROS GENERAL

A continuación, registre la información básica sobre el componente, ubicación y equipo de profesionales encargados del presente instrumento.

|                               |    |    |      |
|-------------------------------|----|----|------|
| Nombre Completo de la Persona |    |    |      |
| Nombre social                 |    |    |      |
| RUT, DNI/Pasaporte            |    |    |      |
| Nombre del Componente         |    |    |      |
| Región                        |    |    |      |
| Comuna                        |    |    |      |
| Fecha de Ingreso              | DD | MM | AAAA |

ECOMAPA

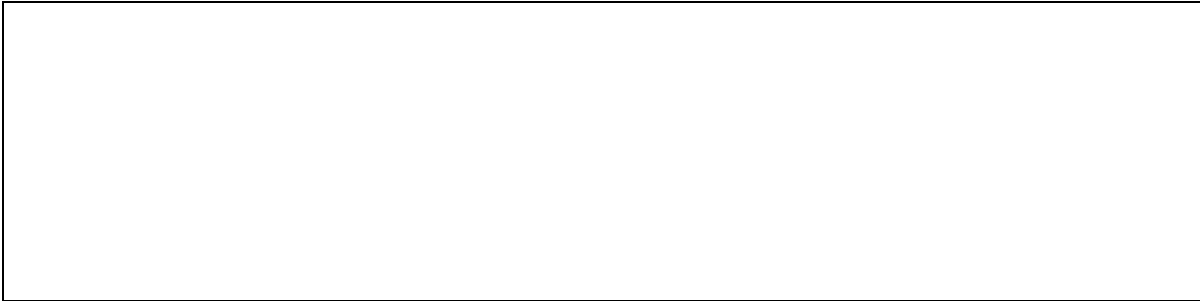
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Grafique el Ecomapa</b></p> <p>Diagrama de la familia, en el cual se dibuja a persona y a la familia en su espacio de vida, representando en forma dinámica todos los sistemas (redes tanto familiares, comunitarias e institucionales, recursos y/o limitaciones) que rodean a núcleo familiar.</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

GENOGRAMA

|                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Grafique el Genograma</b></p> <p>Representación gráfica, en forma de árbol, que registra información sobre los miembros de la familia de la persona y sus relaciones e interacciones.</p> |
|                                                                                                                                                                                                 |

CRONOLOGÍA DE HECHOS

|                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Cronología de Hechos Relevantes de la historia de la persona</b></p> <p>Diagrama o grafique, según el relato de la persona, una cronología con los hechos relevantes en torno a su historia familiar y de violencia.</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



C1: ANEXO

PLAN DE RETIRO RESIDENCIAS TRANSITORIAS

Las Residencias Transitorias son programas cuyo objetivo es **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**, para la diversidad de mujeres mayores de 18 años.

Considerando que la permanencia en las Residencias Transitorias es de **CARÁCTER TEMPORAL**, los objetivos de trabajo del Programa buscan propiciar el desarrollo de las distintas autonomías de las personas atendidas, favoreciendo el robustecimiento de herramientas para iniciar un nuevo proyecto de vida.

Desde el ingreso de doña \_\_\_\_\_ el equipo de la Residencia Transitoria de \_\_\_\_\_ ha abordado distintos objetivos (habitacional, laboral, social, etc.) para propiciar un proceso interventivo para la persona y su grupo familiar; sin embargo, en el tiempo transcurrido desde el ingreso de \_\_\_\_\_, se evidencia que no se han logrado cumplir **las acciones necesarias para favorecer la autonomía física, económica y social que le permita iniciar un nuevo proyecto de vida independiente del Programa** y/o se cumplieron los objetivos trazados, perdiendo sentido la permanencia en la RT o haciendo necesaria la vinculación con otro tipo de intervención.

Dicho aquello, es que se elaboró un **PLAN DE RETIRO DE LA RESIDENCIA TRANSITORIA**\_\_\_\_\_, estableciéndose las siguientes acciones:

| Áreas        | Objetivo | Acciones | Responsable | Plazo |
|--------------|----------|----------|-------------|-------|
| Laboral      |          |          |             |       |
| Educacional  |          |          |             |       |
| Salud        |          |          |             |       |
| Habitacional |          |          |             |       |
| Social       |          |          |             |       |
| Otros        |          |          |             |       |

En caso de que el plan de retiro responda a incumplimientos de la persona que pongan y/o situaciones donde se pesquisan situaciones de salud mental u otro que puedan poner en riesgo la propia vida y/o amenaza a la seguridad y bienestar de las otras personas participantes y sus hijes, se debe gestionar el ingreso a las entidades que tengan pertinencia de abordaje e indicar a continuación:

- 1- \_\_\_\_\_
- 2- \_\_\_\_\_
- 3- \_\_\_\_\_
- 4- \_\_\_\_\_



- 5- \_\_\_\_\_
- 6- \_\_\_\_\_

Cumpliendo/incumpliendo estas acciones, la salida del dispositivo será en un **plazo máximo de 3 semanas** desde notificado el Plan de Retiro a la persona, concretándose con fecha \_\_\_\_\_

En caso de **INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ESTABLECIDOS**, SernamEG en conjunto con el equipo del Programa tiene la facultad de proceder al **RETIRO INMEDIATO DE LA PERSONA**, notificando para estos efectos al Tribunal de Familia/Ministerio Público y entes que corresponda.

• COMPROMISOS

- ✓ Yo \_\_\_\_\_ **RUT:** \_\_\_\_\_, estoy informada de mi **PLAN DE RETIRO**, y conforme a la oportunidad que se me otorga, **ME COMPROMETO** a cumplir con los objetivos señalados en este Plan, con el fin de favorecer mi salida y propiciar una sana convivencia al interior de la Residencia Transitoria.
- ✓ **ACEPTO** que mi salida del dispositivo será **cuando se cumplan los objetivos señalados y/o cuando me hayan informado sobre los incumplimientos que motivan la solicitud de retiro, \_\_\_\_\_, PLAZO MÁXIMO DE PERMANENCIA EN EL DISPOSITIVO.**
- ✓ Estoy en conocimiento que frente a un **INCUMPLIMIENTO** del reglamento y del compromiso establecido en este documento, se notificará a las entidades pertinentes, para proceder a mi **RETIRO INMEDIATO** de la Residencia Transitoria.





Unidad Programática Violencia de Género

Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía  
para Víctimas y Sobrevivientes de Violencia de Género

Nombre coordinadora RT

COORDINADORA RESIDENCIA TRANSITORIA

NOMBRE MUJER: .....

RUT: .....

Nombre ER

ENCARGADA REGIONAL

SERNAMEG

C1: ANEXO

FICHA DE RECHAZO ATENCIÓN PSICOSOCIAL CON SENTIDO REPARATORIO

(Comuna).....Día/mes/año

Yo, (nombre de la/le consultante).....,  
Rut: ....., rechazo el ofrecimiento realizado por el Equipo de Residencia Transitoria y derivada para la intervención ambulatoria de **Atención Psicosocial con sentido Reparatorio**.  
Esta decisión la tomé en total conocimiento, pese a la recomendación de ingreso de acuerdo a la evaluación de la pertinencia de contar con acompañamiento psicosocial.

Nombre y firma consultante:

Nombre Profesional:  
Cargo:

C1: ANEXO

Consentimiento informado para la derivación

Por medio de este documento, yo \_\_\_\_\_ autorizo compartir información personal sobre mi caso y sobre mis necesidades actuales de atención, 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 entregarme la atención requerida.

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

C1: ANEXO

FICHA DE DESPEJE DE RIESGO PSICOSOCIAL Y MAPA DE OPORTUNIDADES

REGISTRO GENERAL

A continuación, registre la información básica sobre la residencia, ubicación y equipo de profesionales encargado del presente pre-ingreso.

|                               |    |    |      |
|-------------------------------|----|----|------|
| Nombre Completo de la Persona |    |    |      |
| Nombre social                 |    |    |      |
| RUT o DNI/Pasaporte           |    |    |      |
| Nombre del Programa           |    |    |      |
| Región                        |    |    |      |
| Comuna                        |    |    |      |
| Fecha de pre-ingreso          | DD | MM | AAAA |

RELACION CON REDES FAMILIARES

Indicar con quién o quiénes tiene vínculos más cercanos (Nombre completo, número telefónico, correo electrónico u otra información relevante para contacto posterior es caso de requerirse)

|  |                  |  |
|--|------------------|--|
|  | Padre            |  |
|  | Madre            |  |
|  | Hermano/a        |  |
|  | Hijo/a           |  |
|  | Otro-amigo-amiga |  |
|  | No Tiene         |  |

RELACIÓN CON REDES SECUNDARIAS

En el caso que se encuentre trabajando señalar cuál sería la red con la que ella cuenta. (Nombre completo, número telefónico, correo electrónico u otra información relevante para contacto posterior es caso de requerirse)

ACCESO A SERVICIOS PÚBLICOS/PRIVADOS O COMUNITARIO

Si la mujer ha tenido acceso a servicios de atención directa especificar según respuesta cuáles son los servicios /prestaciones que recibe y en qué proceso se encuentra)

| Temática                 | Descripción de Servicio/Prestación recibido |
|--------------------------|---------------------------------------------|
| Registro Civil           |                                             |
| Salud                    |                                             |
| Vivienda                 |                                             |
| Educación                |                                             |
| Municipalidad            |                                             |
| SernamEG                 |                                             |
| Organización Comunitaria |                                             |
| Organización religiosa   |                                             |
| Otro<br>Especificar      |                                             |

NECESIDADES DE LA PERSONA

De acuerdo con las necesidades personales no cubiertas que representan un riesgo social, señalar las priorizaciones que manifiesta la mujer en su relato. Marque con una X la alternativa y la forma en que la RT lo maneja:

|  | Riesgo social                                                                                             | Coordinación para el manejo del riesgo (Indicar institución, compromisos) |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|  | Empleo y recursos económicos                                                                              |                                                                           |
|  | Identificar recursos personales o de agenciamiento                                                        |                                                                           |
|  | Regularizar situación migratoria                                                                          |                                                                           |
|  | Necesidad habitacional                                                                                    |                                                                           |
|  | Atención de Salud de Enfermedades Crónicas, Físicas o Mentales                                            |                                                                           |
|  | Orientación e información de los servicios ofrecidos por las instituciones públicas/privadas/comunitarias |                                                                           |
|  | Activación de beneficios y/o servicios ofrecidos por las instituciones públicas/privadas/comunitarias     |                                                                           |
|  | Otro especificar                                                                                          |                                                                           |

## C1:ANEXO **LINEAMIENTOS PARA LA INFRAESTRUCTURA EN RESIDENCIA TRANSITORIA**

### **“Condiciones materiales para la implementación de Residencia Transitorias”**

La Residencia Transitorias debe ser concebida como un lugar comunitario de protección y seguridad, donde, la diversidad de mujeres junto a sus grupos familiares que se encuentren pre ingresadas e ingresadas, tengan garantizado elementos básicos de subsistencia además de la seguridad y protección.

Para garantizar lo anterior, es relevante contemplar elementos de línea base que posibiliten desplegar el resguardo y las condiciones necesarias para la vida cotidiana y comunitaria.

En ese sentido, la infraestructura y el equipamiento debe contener algunos elementos que posibiliten aquello, donde, las Direcciones Regionales a través de las Unidades de Violencia deberán resguardar y velar por el cumplimiento de dicha línea base. Esto con el fin de actuar anticipadamente ante cualquier situación, que pueda llevar al programa a un quiebre de control.

#### **Infraestructura general**

- Rejas externas/perimetral (2 mts. altura) que no permita visibilidad del interior.
- Ventanas o ventanales con rejas de protección
- Escaleras externas y balcones deben contar con protección.
- Medidas de accesibilidad para personas con problemas de movilidad. (Ley N°20.422, decreto N° 50).
- Vivienda con servicios de agua potable; alcantarillado; luz eléctrica.
- La capacidad del inmueble corresponde a la cobertura definida.

#### **Emplazamiento**

- La Residencia Transitoria debe emplazarse en zona urbana.
- Inmueble accesible a la oferta de servicios del territorio (transporte, salud, educación, recreación u otros requeridos).
- Inmueble cercano a Carabineros, o que su ubicación facilita una respuesta rápida de la policía.

#### **Seguridad**

- Existencia de implementos de seguridad (alarma-vigilancia-número plan cuadrante-botón de emergencia) accesibles a la comunidad de RT.
- Existencia de señaléticas y protocolo de evacuación con Certificación ACH u otra (señaléticas, extintor etc.).
- Contar con Circuito cerrado de TV que cubra puntos estratégicos en relación con la seguridad.
- Contar con Vía de acceso exclusiva al inmueble.
- Contar con salidas de emergencia señalizadas y visibles.
- Contar con libro de control de ingreso al inmueble (resguardando privacidad).
- Seguridad interior para lactantes y niños menores de 2 años (escaleras, alturas, desniveles, pendientes, barandas escaleras, puerta escalera)
- Contar con teléfonos siempre con cargas.
- Elementos químicos de limpieza en general, deben estar rotulados y fuera del alcance de niños/as.
- Botiquín de emergencia debe estar fuera del alcance de niños/as.
- Cumple con normas de prevención de incendios (cortafuegos; materiales aislantes; red húmeda o seca.

- Contar con un plan comunitario de prevención de riesgos que se encuentre en conocimiento de la RT. Este debe contemplar simulaciones durante el año que posibiliten el conocimiento de dicho plan.
- Existencia de extintores con carga vigente.
- Existencia de caseta para cubrir cilindro de gas.
- Existencia de contenedores de residuos protegidos.
- Certificación de gases y electricidad SEC

### Distribución de espacios y equipamiento

- La capacidad del inmueble corresponde a la cobertura definida
- 1 dormitorio por familia (mujer y sus hijas/os/es).
- Dormitorio compartido con mujer sin hijas/os/es.
- Dormitorios grandes divisibles.
- Cada dormitorio tiene ventana para ventilación e ingreso de luz natural.
- Sala o espacio con mobiliario e implementación infantil
- Elementos de climatización.
- Espacio para convivencia (sala de estar)
- Espacio suficientemente amplio para talleres y reuniones, capacidad entre veinte (20) y/o hasta cinco (05) personas,
- La sala de talleres se encuentra habilitada con pizarra, acrílico atril, sillas y mesas.
- Espacio suficiente para juego y trabajo con niños/as (al aire libre o bajo techo)
- Espacio de cocina con capacidad para el máximo de residentes
- Al menos 1 baño completo para cada 2 o 3 familias
- Cuarto o patio techado para lavado de ropa y/o tendido (lavandería)
- Bodega o despensa amplia para guardar alimentos perecibles y no perecibles.
- Bodega para materiales y equipamientos
- Espacio adecuado para cubetas de basura grandes
- Espacio de estacionamientos
- Otras construcciones o espacios menores existentes

### Equipamiento dormitorios

- Closet o cajonera
- Velador
- Lámpara de velador
- Bajada de cama
- Escritorio o mesa de NNA/silla
- Ropa de cama
- Accesorio de climatización
- Camas (1; 1 1/2; 2 plz)
- Cuna

### Equipamiento espacios equipos

- Oficina para Coordinadora
- Oficina/dormitorio para Educadoras y Técnico social
- Sala de trabajo para el equipo
- Oficina para atención psicosocial (aislada acústica y visualmente).
- Sala de intervención grupal
- 1 baño para equipo de trabajo
- 1 mini Kirchner (microonda, entre otras).

### Equipamiento oficinas equipo

- Escritorios
- Mesa de trabajo
- Silla de escritorios

- Libreros
  - Pizarra
  - Cardex
  - Accesorio de climatización
  - Teléfono celular o fijo
  - Computadores o Notebook
  - Sistema de navegación internet
  - Cámaras, micrófono, audífonos,
  - Impresora multifuncional.
- 
- Artículos de oficina (papel, cuadernos, pizarra, corchetera, lápices, tijeras, scotch, entre otros)

### Alimentación

- Revisión constante de la caducidad de alimentos.
- Rotulados de los alimentos
- Bodega en óptimas condiciones y exclusivo para el resguardo de alimentos.
- Congelador
- Refrigerador
- Cooler eléctrico (sugerido)
- Compra de alimentos debe garantizar alimentación equilibrada, considerando el manual de rendición de cuentas.



## C1: ANEXO

### PLAN DE SEGURIDAD

El plan de seguridad tiene el objetivo de anticiparse y enfrentar situaciones de riesgo y emergencia en contra de las mujeres y sus hijas/os, tanto al interior como afuera de la Residencia Transitoria (RT).

El instrumento contribuirá en preparar y disminuir los riesgos de ocurrencia de nuevos hechos de violencia contra las mujeres y contra las hijas/os que habitan la residencia, además de sentar las bases de protección y autocuidado para facilitar el desarrollo integral de la autonomía de las mujeres que requiere la intervención.

La elaboración del Plan de Seguridad permite a las mujeres decidir un conjunto de acciones que se implementan en distintos contextos y escenarios de la vida cotidiana, permitiendo desarrollar sus recursos personales en función de aumentar su seguridad y predictibilidad ante las posibles acciones que pueden perpetrar quienes ejercen la violencia.

Además, concede la participación de toda persona que ingrese a la Residencia y sea atendida de forma ambulatoria en el componente **Centros de Atención Especializada en Violencias de Género**, accediendo a la intervención psicosocial con sentido reparatorio y la representación jurídica a fin de acceder a la justicia.

#### Acciones relacionadas con la red de apoyo institucional

La intervención de la Residencia Transitoria pone su énfasis en la activación de redes personales e institucionales de las personas que ingresan junto a sus hijas/os debido a su situación de riesgo por violencia de género grave / vital, por lo tanto, es necesario promover el desarrollo de acciones de autoprotección y que puedan ser fortalecidas con instituciones de la red local y territorial que estén registradas en la ficha de Riesgo psicosocial y Mapa de Oportunidades de la RT.<sup>1</sup>

Es fundamental la asistencia y participación de las mujeres en los programas e instituciones que puedan brindar apoyo y beneficios que complementen la intervención de los componentes del programa de recuperación y que promuevan la autonomía física y económica de las mujeres (municipalidades, centros de salud mental, servicios sociales, vivienda, entre otros)

#### Decisiones / Conductas para trasladarse de forma segura, fuera de la Residencia Transitoria:

1.- Es relevante que la mujer pueda disponer de un teléfono celular que permita tener activada la llamada prioritaria (ya sea a través de Fiscalía o del servicio de atención telefónico y telemático - SATT), además de registrar y guardar números del plan cuadrante de Carabineros y número de contacto de emergencia de la RT donde se encuentra ingresada; Además del número de contacto del programa que la atenderá en modalidad ambulatoria con el nombre del o la profesional.

2.- Las mujeres deben disponer de copia de las medidas cautelares otorgadas por Tribunales o bien las medidas de protección autónoma emitidas por la Fiscalía a fin de realizar sus actividades de atención fuera de la RT. Disponer con este documento es fundamental para presentarlo a Carabineros al momento de concurrir al procedimiento y así denunciar los hechos.

<sup>1</sup> La ficha de riesgo psicosocial y el Mapa de Oportunidades es un instrumento técnico de las Residencias Transitorias que busca apoyar la gestión de redes territoriales, de manera de fortalecer la implementación local y la articulación de servicios que contribuyan a la autonomía de las mujeres.

3.- Ante el hecho de ser abordada por la persona que ejerce la violencia en el espacio público es importante promover que las mujeres puedan buscar un lugar seguro o de menor riesgo para realizar los contactos telefónicos necesarios y dar aviso de la necesidad de protección en el espacio público. Es necesario promover que la mujer no entre en ningún espacio que no tenga puerta hacia el exterior, además de pedir ayuda y hablar con alguna persona a cargo para que la acompañe mientras se presenta Carabineros o alguna de las profesionales de la RT o del Centro que otorga la atención ambulatoria.

4.- Ante aquellas personas de nacionalidad extranjera que no hablan castellano, es necesario construir complementariamente un plan de afrontamiento en su idioma natal que les permita comprender lo relevante de tomar decisiones en función de su autoprotección. Trabajar la conciencia de la violencia y de los riesgos a los cuales están expuestas, de manera previa a la construcción del plan de seguridad, es fundamental para guiar las decisiones de las mujeres.

5.- No informar a la persona que ejerce violencia el lugar donde está viviendo y manejar esa información en reserva.

### **Acciones de protección de hijas/os**

1.- Entregar información al establecimiento educacional de las medidas de prohibición de acercamiento de la persona que ejerce la violencia hacia las hijas/os: Esto se puede realizar otorgando una copia de las medidas decretadas por el Tribunal, permitiendo de esa forma que el establecimiento pueda realizar el llamado a Carabineros, en caso de ser necesario.

2.- Solicitar que las niñas/os puedan ser retirados, sólo por personas autorizadas

3.- Solicitar que la información de dirección y teléfono de la mujer, no sea brindada a ninguna persona que no sean aquellas autorizadas, con el fin de salvaguardar la confidencialidad de la Residencia Transitoria, pero además no exponer a las niñas y niños, a posibles agresiones en contra de ellas/os.

4.- Coordinar con el establecimiento educacional, el nombre de una persona adulta del Colegio, a la cual las niñas/os puedan acudir en caso que la persona que ejerce la violencia, se acerque a las/os niñas/os

### **Conductas o Acciones de autoprotección que puede tomar en su lugar de trabajo**

1.- Es recomendable informar al empleador/a de la situación que está viviendo, de modo que pueda evitar el ingreso de la persona que ejerce la violencia al lugar de trabajo; además es importante incluir en las acciones a las/os compañeras/os de trabajo, quienes pueden ser agentes claves en la protección de la mujer: detectar oportunamente la presencia del agresor y dar aviso a Carabineros para solicitar el apoyo.

2.- Realizar cambios en los horarios de entrada y salida del lugar de trabajo, cambiando de esta forma las rutinas de los traslados. Además de solicitar, en lo posible, el acompañamiento de compañeras/os de trabajo durante esos trayectos, para así, minimizar toda posibilidad de encuentro y contacto con la persona que ejerce violencia.

3.- Registrar y grabar cualquier hostigamiento de la persona que ejerce la violencia, tales como llamadas telefónicas, mensajes o correos electrónicos recurrentes e intimidantes.

4.- Es recomendable que si la mujer es nuevamente agredida, debe acudir de forma inmediata a un centro de urgencia y solicitar que certifiquen las lesiones e interponer inmediatamente la denuncia respectiva.

PLAN DE SEGURIDAD INDIVIDUAL

El plan de seguridad que usted construirá es una manera de prepararse y disminuir riesgos, además le sirve para pensar tranquilamente en los modos para enfrentar esta situación y saber qué hacer en caso de una emergencia. Haber pensado en este Plan también le ayuda a evitar o disminuir los efectos de la violencia, aunque decida seguir en la Residencia Transitoria.

ANTECEDENTES GENERALES

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| Nombre Completo de la Persona       |  |
| Nombre social                       |  |
| RUT, DNI/Pasaporte                  |  |
| Teléfonos de contacto               |  |
| Email personal (en caso de existir) |  |

Durante un incidente violento en el traslado para atención ambulatoria o en su hogar, puedo usar alguna de las siguientes estrategias:(para complementar se entregan algunas respuestas para que el equipo técnico apoye a la persona en las elaboración del Plan)

- 1. Cuando presienta que puede ocurrir un incidente, ¿que haría en caso de presentarse el victimario si se encontrara realizando alguna gestión en alguna institución pública, privada o comunitaria?

Trataré de ir a un lugar seguro o de menor riesgo, buscaré un espacio público y alguna persona que me ayude y acompañe de esa institución, mientras el agresor se retira o llega carabineros.

No debo refugiarme, por ejemplo: lugares solos, baños y espacios que no tengan acceso a una puerta hacia el exterior o alguna persona que me pueda ayudar.

2. Cuando tenga que realizar traslados con el objetivo de hacer gestiones fuera de la residencia en otra institución ya sea pública, privada o comunitaria o para atención ambulatoria SERNAMEG ¿qué haría por seguridad?

- Saldré con mi teléfono celular cargado, asegurar los recursos para el traslado y de no tener los recursos coordinar con las profesionales de Residencia o de atención ambulatoria SERNAMEG.

- De no tener posibilidad de traslado inmediatamente del lugar donde me encuentre, buscaré un espacio seguro y pediré ayuda. Guardaré los números de contacto de la Residencia, carabineros y en caso de traslado para atención ambulatoria, guardaré el número de contacto del centro de atención SERNAMEG o el de la profesional que me atenderá directamente.

- Cambiaré constantemente los lugares de llegada a los lugares que tenga que realizar las distintas gestiones personales.

- De no comunicar fluido la lengua nativa chilena, elaboraré un plan co-construido en las dos lenguas que conozcan todas las personas cercanas y que conozcan mi situación de violencia, además guardaré un plan básico que me permita comunicarme con alguna persona a la que pida ayuda en especial con la policía en caso de requerir su presencia.

- No informaré a mi agresor de los lugares donde haré gestiones o donde estaré en caso de haber salido de mi hogar urgentemente.

3. Respecto de la protección a los hijos/as que gestiones realizar para su seguridad.

- Informaré al colegio donde estudian mis hijos e informaré la situación la existencia de medidas de no acercamiento o aproximación del agresor al establecimiento y entregaré copia de las medidas cautelares esto con el fin de que el colegio pueda comunicarse con la policía de ser necesario.

- Entregaré algunos números de contacto de familiares autorizados en caso de ser necesario el retiro de los hijos/as del establecimiento.

- Solicitaré al establecimiento no hacer entrega de contactos y dirección del domicilio donde nos encontremos a personas extrañas.

- Solicitaré coordinación con una persona del colegio para que mis hijos/as puedan acudir en caso de que la persona quien ejerce violencia se acerque al establecimiento y/o a ellos/as.

4. ¿Qué acciones realizaría de autoprotección que pueda tomar en el lugar de su trabajo?

- Informaré a mi empleador en la situación en que me encuentro para evitar vivir situaciones de violencia en el lugar donde trabajo.

- Comunicaré a mis redes más cercanas de mi trabajo para presentarles una copia de plan de seguridad interna y externa cercana al lugar mi trabajo con el fin de que me puedan apoyar con las acciones a realizar en caso de que el victimario ingrese al lugar, llame por teléfono o este a los alrededores del lugar.
- Informaré a mi empleador la necesidad de realizar cambios de horario de entrada y salida del trabajo por cambio de rutinas de traslado.
- Solicitare a mi empleador y compañeras/os de trabajo me acompañen durante los traslados, trayecto al bus, metro, taxi, colectivo etc. en caso de encuentro con el victimario.

Otras sugerencias para la seguridad de la persona

1. Registrar y grabar cualquier hostigamiento de la persona que ejerce la violencia, tales como llamadas telefónicas, mensajes o correos electrónicos recurrentes e intimidantes.
2. Es recomendable que si la mujer es nuevamente agredida, debe acudir de forma inmediata a un centro de urgencia y solicitar que certifiquen las lesiones e interponer inmediatamente las
3. ¿Qué haría en caso de no sentirse segura dentro del hogar o en caso de traslado para la realización de gestiones personales en instituciones públicas, privadas o comunitarias?

Le diré a mis redes primarias y redes secundarias (Red familiar, trabajo, vecina, organización social o religiosa etc.) que vivo una situación de violencia y le pediré que llame a carabineros u otra persona significativa, si escucha ruidos sospechosos en mi casa. (Nombre aquí al menos dos personas vecinas o significativas).

| Nombre completo | Numero contacto | Email |
|-----------------|-----------------|-------|
|                 |                 |       |
|                 |                 |       |

4. Se sugiere buscar una palabra clave en caso de estar viviendo episodios de violencia tanto en su hogar o mientras se traslada, comunicar a la red familiar y secundaria más cercana.

Usaré \_\_\_\_\_ como palabra clave con mi hijos/as o mis amigos/as, trabajo o Residencia Temporal para que sepan que necesito ayuda y/o puedan pedir ayuda a terceras personas.

6. ¿Qué haría en caso de no tener un teléfono celular y no tuviera dinero para llamar por auxilio?

Memorizaré algunos números de teléfono, por ejemplo, de amigas/os, familiares, compañeros/as de trabajo, servicio de atención telefónica o de alguna organización o servicio local donde puedan auxiliarme.

7. ¿Qué hacer en caso de encontrarse con sus hijos/as dentro del hogar o en algún lugar diferente a su domicilio?

Les enseñaré a mis hijos/as nuestro nombre y dirección completa, y cómo usar el teléfono para llamar a la policía y decir “alguien está atacando a mi mamá” y donde vivimos.

8. Por temas de seguridad y resguardo, que le diría a sus hijos en caso de estar viviendo una situación de violencia dentro del hogar

Le enseñaré a mis hijos/as donde ir dentro de la casa o si salen de la casa, para estar seguros si yo estoy siendo agredida físicamente.

9. Respecto de la decisión de salir de la RT, ¿Que cree es importante hacer?

**Si decido irme, voy a:**

(asegurar anotar nombre completo, dirección, comuna, número completo e Email de la persona donde decida resguardar su seguridad)

---

---

---

---

(Piense sobre cómo salir de manera segura: ¿qué puertas, ventanas, escaleras, ascensores, usará?

Tendré dinero, llaves y documentos importantes listos (definir documentos importantes) y los dejaré en (definir lugar) para salir rápidamente.

10. Si tengo que dejar mi casa, iré a:

---

(Decida esto aun cuando no piense que pueda ocurrir otra situación de riesgo)

11. Si no puedo ir a ese lugar, entonces puedo ir a \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ o a \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (definir lugares).

Siempre es más seguro cuando se realiza una salida planificada y de manera estratégica, ya que puede que a veces no quede más alternativa que salir corriendo. Si puede hacer un Plan de Seguridad, esto es mejor para usted (y sus hijos e hijas) ya que muchos hombres son muy controladores y abusivos cuando la mujer toma la decisión de dejar el hogar o de terminar la relación.

**Cuando haga el Plan de Seguridad, usará *algunas o todas las estrategias siguientes:***

12. Dejaré dinero, copia de documentos importantes y un juego extra de llaves con \_\_\_\_\_ para poder salir rápidamente. (Defina cuáles son estos documentos importantes).

13. Con fecha \_\_\_\_\_ abriré una cuenta de ahorro para tener mayor independencia. (definir fecha posible).

14. Pediré ayuda legal a un/a abogado/a que puede explicarme de estas materias y de mis derechos.

15. Voy a consultar con \_\_\_\_\_ y con \_\_\_\_\_ para ver quien me podría alojar frente a una emergencia y/o prestarme algo de dinero. (definir personas significativas).

Puedo dejar ropa extra donde: \_\_\_\_\_ (definir lugar y con quién).

Ensayaré mi plan de escape.

Otras cosas que puedo hacer para tener mayor independencia son:

Puedo comprar un teléfono celular y tener claridad a quién llamar frente a una emergencia.

Puedo contactarme con la línea telefónica prioritaria Nº 1455 para el servicio telefónico de atención en situaciones de emergencias.

Puedo tener siempre monedas para llamadas telefónicas.

Me sentaré a revisar este plan cada \_\_\_\_\_ para planificar la manera más segura de salir. (definir fecha o cada cuánto tiempo realizaré esta revisión).

### Seguridad en su propia casa

Existen algunas medidas de seguridad que puede tomar en su casa y con sus hijos/as para protegerse del agresor.

En mi casa y con mis hijos/as tomaré algunas o todas de las siguientes medidas de seguridad.

Puedo cambiar las chapas de puertas y ventanas lo más pronto posible.

16. Puedo pedirle a \_\_\_\_\_ que me ayude a instalar seguros en las ventanas y/o cadenas de seguridad en las puertas. (definir la persona)

17. Puedo instalar un sistema de seguridad que incluya seguros adicionales, barrotes para ventanas o barras para trancar las puertas.

18. Puedo instalar un sistema de luz externa que se enciende cuando alguien se acerca a la casa.

19. Puedo tener un identificador de llamadas y denunciar las llamadas ofensivas a policías o carabineros.
20. Puedo comprar un teléfono celular y tenerlo a la mano sólo para emergencias.
21. Puedo consultar a la policía o carabineros por cualquier medida de protección que pudieran tener para ayudarme.
22. Llamaré a la policía o carabineros si veo al agresor cerca de mi casa o si trata de amenazarme o comunicarse conmigo de cualquier forma.
23. Le pediré a \_\_\_\_\_ que llame a la policía o carabineros si ven al agresor cerca de mi casa. (definir la persona)
24. Le enseñaré a mis hijos/as a usar el teléfono para llamar a \_\_\_\_\_ si estamos en peligro, o para llamarme si lo /la raptan. (definir la persona)
25. Informaré a las/os profesoras/es o educadoras/es de mis hijos/as quienes son las únicas personas que tienen autorización para retirarlos del establecimiento educacional y quiénes no están autorizados bajo ninguna circunstancia.
26. Siempre llevaré conmigo copia del oficio de tribunales en que se decretan las medidas cautelares que ordenan que el agresor no pueda acercarse a mí, a mis hijos o hijas u otras medidas de protección.

#### Cómo protegerse fuera de la casa

27. Cambiaré regularmente los trayectos a mi casa, lugar de trabajo o Residencia Transitoria.
28. Realizaré compras en lugares diferentes.
29. Cancelaré mis cuentas bancarias o tarjetas de crédito que tenga junto con el agresor y abriré cuentas nuevas.

RECUERDE HABLAR DE SU PLAN A TODAS LAS PERSONAS QUE HA MENCIONADO EN ESTE DOCUMENTO Y COMÉNTALES LO QUE NECESITA QUE ELLOS HAGAN POR USTED EN UNA SITUACIÓN DE RIESGO.



### "PROTOCOLO DE EMERGENCIA Y PRIMEROS AUXILIOS EN RT"

#### I. ANTECEDENTES.

El **Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de género (SernamEG)**, desarrolla programas cuyo objetivo es Entregar atención residencial a las mujeres en su diversidad, mayores de 18 años que ven vulnerados sus derechos a la vida y seguridad debido a la violencia de género grave/extrema, para lo cual ha gestado Modelos de abordaje e intervención que tienen como objetivo principal "Contribuir a la restitución de los derechos vulnerados de la diversidad de mujeres con y sin hijos por la violencia grave/extrema".

Uno de estos Modelos de abordaje e intervención del Programa Recuperación del ejercicio de la Autonomía para y sobrevivientes de Violencia de Género, es el componente denominado como "Residencia Transitoria" el cual se ha implementado desde el rediseño, comenzando a inicios del año 2023, consolidándose como una intervención, enfocada en acciones comunitarias y en la Protección Social en todo el país, mediante entidades colaboradoras públicas y privadas en convenio bipartito con SernamEG.

Las **Residencias Transitoria** son programas residenciales cuyo objetivo general es "*Asegurar la protección de mujeres atendidas mediante una atención residencial transitoria de calidad, cuya situación de riesgo es de carácter grave o vital producto de la violencia que ha vivido por parte de su actual o anterior pareja*". Las mujeres pueden ingresar con sus hijos e hijas hasta los catorce años, con el fin de ampliar la seguridad para ellos/as. Las mujeres y sus hijos/as acceden a prestaciones de **atención e intervención psicosocial y representación jurídica ambulatoria**, por la situación de vulnerabilidad producto de la violencia a la cual han estado expuestas/os.

El siguiente instrumento surge, a partir de la necesidad de establecer un modelo de emergencia y de primeros auxilios, unificando criterios para todas las "Residencias Transitorias" que existen en nuestro país. Al efecto, este documento forma parte integrante de las Orientaciones Técnicas de este componente, con el propósito de establecer las prioridades de actuación y toma de medidas necesarias para dar respuesta en caso de situaciones de emergencia.

#### II. PROPUESTA DE PROTOCOLOS DE EMERGENCIAS Y PRIMEROS AUXILIOS.

Con el fin de facilitar la acción ante situaciones de emergencias que pueden surgir durante la estadía de las mujeres y sus hijos/as en los dispositivos Residencias Transitorias, es necesario contar con los siguientes orientaciones, con el fin de contribuir y avanzar en la elaboración de Protocolos sólidos y robustos en materia de actuación en situaciones de emergencias, como también el saber afrontar situaciones de alto riesgo, que pueden tener consecuencia graves como es la pérdida de vidas y la agudización de situaciones relacionadas con la vida de quienes ingresan al componente del Programa de Recuperación.

##### Características de Infraestructura del Componente:

1. **Antecedentes Estructurales:** Es relevante contar con un detalle de las dependencias en cuanto

## Unidad Programática en Violencia de Género

Programa Recuperación del ejercicio de la Autonomía para víctimas y sobrevivientes de  
Violencias de Género

a materiales de edificación, fecha de construcción, situación en la cual se encuentran los sistemas de provisión de servicios básicos (gas, luz, agua) con el fin de monitorear el plan de reparaciones y mantención de la infraestructura. Considerar en este caso los certificados correspondientes a la estabilidad de la red eléctrica SEC, certificado de red de agua potable y certificado de la red de cañerías de agua.

2. **Antecedentes de Personal Profesional y de Trato Directo:** Con el fin tener a la vista la dotación efectiva con la cual cuenta el componente y los roles / funciones que cumplen cada uno/a. Así, relacionar la cantidad de personal con la cobertura que tiene el componente en cuanto a recurso profesional y horas disponibles. La intención es que se pueda contar con la información detallada de la organización interna de afrontamiento de situaciones de crisis; contar con la información del sistema de turnos que cumplen de las educadoras de trato directo, conocer la organización interna ya sea de reuniones de técnicas, de casos y de convivencia.

### III. Identificación de los apoyos externos:

Es relevante que el equipo de la Residencia Transitoria cuente con un sistema de registro y a la vista del equipo y de las mujeres residentes del programa, de los números telefónicos de emergencias. Esto es, Seguridad pública municipal, Carabineros, Plan cuadrante de Carabineros, Bomberos, Policía de Investigaciones, Emergencias del proveedor de suministro eléctrico, de agua y gas; además de Ambulancia, Centro de Atención Médica de Urgencias: de medicina general y psiquiátricas, tanto para Adultas como Infantil.

### ANÁLISIS DE VULNERABILIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA.

Se necesita contar con una evaluación técnica estructural para tener visualizadas las criticidades del entorno, con el fin de identificar aquellos aspectos importantes para establecer los procedimientos de seguridad ante situaciones de emergencias.

#### Evaluación técnica estructural

Consiste en identificar material de construcción, fecha de edificación, distribución de los espacios, cantidad de dependencias, estado de instalaciones eléctricas, de gas, cañerías, alcantarillado; además de techumbre y estado de los muros en cuanto a humedad y aislamiento. Entrada y salida universal, despeje de pasillo y espacios comunes, ascensores en caso de existir, cuando se trate de infraestructuras con más de una planta, asegurar que las mujeres ingresadas al componente con problemas de movilidad se encuentren ubicadas en la planta baja, estado de las puertas de salidas de emergencia entre otras.

Identificar los sistemas de seguridad vigentes, por ejemplo, identificación de la zona de seguridad ante terremotos y desastres naturales, presencia de protecciones de ventanas y ventanales (sobre todo aquellas ubicadas en altura), sistema de cámaras de seguridad, ubicación de los extintores, cálifonts, salamandras y/o estufas, almacenamiento de combustibles para el uso de calefacción, almacenamiento de los medicamentos y botiquín.

Es relevante consignar si el personal cuenta con capacitación en primeros auxilios y manejo de crisis con el fin de activar de manera adecuada protocolos de emergencias.

### Evaluación de amenazas externas – emplazamiento

Se debe establecer, los factores de riesgos del entorno donde se emplaza las dependencias de la “Residencia Transitoria”, esto es, deslizamiento de tierras, zonas industriales contiguas, líneas de alta tensión, canales y/o ríos con riesgo de desbordes, basurales con riesgo de roedores, mal olor y/o moscas. También, evaluar aquellas amenazas de índole social/ comunitario, que puede afectar o incidir en el buen desarrollo del proyecto, por ejemplo: focos de delincuencia, tráfico de drogas y prostitución en las inmediaciones de la Residencia Transitoria. Actitud de la comunidad ante la instalación del componente en el sector.

### IV. ORIENTACIONES PARA REALIZAR UN APROPIADO PLAN O PROTOCOLO DE EMERGENCIA Y PRIMEROS AUXILIOS:

Dentro del plan de mejoras de las “Residencia Transitoria” es necesario que cuenten **con Planes y/o Protocolos de Emergencias elaborados por las Entidades Ejecutoras** el cual contemplar las siguientes acciones mínimas:

- i. **Capacitación en Primeros Auxilios a integrantes del equipo<sup>1</sup>**, sobre todo de aquellas que cumplen función de trato directo y a la vez que cumplen sistema de turnos.
- ii. **Capacitar al personal en uso y manejo de extintor**. En cumplimiento con el D.S N° 594, artículo 48<sup>2</sup>: “Todo el personal que se desempeña en un lugar de trabajo deberá ser instruido y entrenado sobre la manera de usar los extintores en caso de emergencia.”
- iii. Reforzar conocimientos, a la totalidad de funcionarios/as respecto a las **vías de evacuación** con que dispone la Residencia Transitoria y las zonas de seguridad definidas.
- iv. Establecer como práctica habitual la supervisión de equipos y elementos de seguridad, e infraestructura, al ingreso de la jornada laboral, sobre todo al momento de entrega de turnos, dejando registro de las personas que ingresan y salen de la Residencia Transitoria **en el libro de novedades**, como también todos aquellos acontecimientos (de modo descriptivo) que expongan a las mujeres, niños/as y equipo profesional.
- v. Mantener despejadas y señalizadas las **vías de evacuación y zonas de seguridad**.
- vi. Tener un **tablero de control** y listado actualizado con las mujeres, niños/as y funcionarios/as presentes en la Residencia Transitoria.
- vii. Socializar e instruir a través de **reunión formal** sobre los procedimientos y responsabilidades particulares de cada funcionario/a en el Plan y/o Protocolo de Emergencia y Primeros Auxilios.
- viii. Realización de **simulacros y reuniones de evaluación**, estableciendo calendarización en el Plan y/o Protocolo de Emergencia, evaluando resultados obtenidos, difundiéndolos y proponiendo mejoras, en caso de detectarse observaciones
- ix. **Se deberá mantener los teléfonos de todas las instancias externas de apoyo**, a la vista y en un lugar de fácil acceso las 24 horas.

### Plan de Evacuación.

Los factores para considerar en el diseño del Plan y/o Protocolo de Evacuación de la Residencia Transitoria,



## Unidad Programática en Violencia de Género

Programa Recuperación del ejercicio de la Autonomía para víctimas y sobrevivientes de  
Violencias de Género

deben ser los siguientes:

- i. La evacuación, implica el desalojo de las dependencias hacia la zona de seguridad, claramente establecidas y señaladas, obligatoriamente conocidas por todos los funcionarios.
- ii. Verificar cantidad de mujeres, niños/as y personal, la que debe ser coincidente con la consignada en el tablero de control.
- iii. Para acceder a las zonas de seguridad demarcada y establecidas en el componente Residencia Transitoria y que son del conocimiento de las mujeres y personal, a las cuales se debe acudir de formar ordenada y sigilosamente atento/a, ante las condiciones del momento y las ordenes de la profesional del equipo que se encuentre a cargo en ese momento.
- iv. El retorno a las dependencias sólo se realizará si se estima que la estructura del edificio cumple con las condiciones de seguridad para ser habitado nuevamente.
- v. Se debe procurar que, al reingresar a las dependencias, estas otorguen, en la medida de lo posible, un ambiente acogedor y cálido que permita contener y apoyar tanto los niños/as, mujeres y al personal a cargo de éstos.
- vi. La Coordinadora o quien la subrogue o persona nombrada, será la responsable de evaluar la situación e informar a instancias pertinentes y superiores en forma oportuna.

### PROCEDIMIENTOS ANTES SITUACIONES DE EMERGENCIAS:

#### 1. Procedimiento N°1: "Amago de Incendios Estructurales"

- i. Una vez iniciado el amago, quien lo detecte debe accionar la alarma manual disponible en las Residencia Transitoria (de no contar con ello, es necesario que las Entidades Ejecutoras las instalen e implementen). En forma simultánea, se debe dar aviso utilizando el medio más expedito con el que cuente a Bomberos.
- ii. Dependiendo de la situación, y de ser un fuego menor, la persona que lo detecta está en la obligación de dar aviso inmediatamente en forma verbal a la funcionaria más cercana al lugar afectado, quien a su vez dará aviso a la Coordinadora, o quien subrogue (horario inhábil) quien deberá reacciona mediante la utilización de extintores u otro medio, de manera tal de controlar el inicio de fuego de manera temprana. De ser imposible, dar aviso y generar la evacuación de las mujeres, niños/as y personal, según sea el caso.
- iii. Verificar en el Panel de control de alarma definida la zona afectada.
- iv. Desconectar el servicio eléctrico y suministro de gas.
- v. Realizar llamadas del ABC (Ambulancia – Bomberos – Carabineros).
- vi. Abrir puertas de vías de escape que corresponda.
- vii. El personal en el sector siniestrado siempre procederá a la evacuación a las zonas de seguridad independientemente que reciba la orden, esto implica el desalojo de las áreas afectadas hacia las zonas de seguridad, procediendo a verificar dotación de mujeres, niños/as y personal, la que debe ser coincidente con la consignada en el tablero del control
- viii. Al constituirse Bomberos en el recinto, asume el control total del siniestro y el personal no debe ingresar a dependencias, apoyando sólo en caso de que Bomberos les solicite expresamente.
- ix. El personal y las mujeres y niños/as lesionadas/os deben ser evacuados del lugar siniestrado y posteriormente atendidas/os en Primeros Auxilios en la zona de seguridad, conforme a procedimientos de capacitaciones recibidas, en espera de la llegada del SAMU.
- x. No restituir el suministro de gas y electricidad hasta que Bomberos realice evaluación de las



## Unidad Programática en Violencia de Género

Programa Recuperación del ejercicio de la Autonomía para víctimas y sobrevivientes de  
Violencias de Género

condiciones de seguridad del inmueble.

- xi. Una vez finalizadas las labores de extinción y después que bomberos otorgue las garantías de seguridad estructural, se iniciara el reingreso del personal, mujeres y niños/as hacia las dependencias que se encuentren en condiciones de uso.
- xii. Tener en un lugar de acceso rápido un botiquín, para la realización de los primeros auxilios, según los elementos entregados por personal de salud en caso de ser necesario su utilización.
- xiii. Tener dispuesto un pack de alimentación, agua, ropa de cambio, enseres de aseo personal entre ellos: toallas higiénicas, papel higiénico, toallas húmedas, entre otros. Se evaluará traslado de mujeres y niños/as a otras dependencias de Residencia Transitoria en caso de ser necesario, lo cual se realizará en coordinación con la Dirección Regional respectiva.
- xiv. Es relevante que una vez que la Coordinadora del dispositivo tome conocimiento de la situación, informe a la contraparte de Entidad Ejecutora y a Encargada Regional VCM de la Dirección Regional.
- xv. Una vez que termine las acciones de evacuación y se tenga seguridad de la situación de las dependencias, la Coordinadora y contraparte de Entidad Ejecutora del componente deberá elaborar un informe que dé cuenta de los daños y de los resultados del proceso de evacuación, esto, con el fin de iniciar las acciones de reparación y/o reubicación del componente Residencia Transitoria, en caso de ser necesario.

### **Durante el Sismo:**

1. Al momento de sentir los primeros movimientos de un sismo, antes que todo, se debe acudir a la primera protección (bajo una mesa, cama). Nunca ubicarse cerca de ventanales, vitrinas, espejos, bajo lámparas u otros similares, cerca de bibliotecas, estanterías y otros muebles que puedan desplazarse, escalas y balcones; Bajo cornisas, chimeneas o cables de electricidad, etc.
2. Mantener la calma (para lo cual se requiere actuar conforme se ha internalizado en las prácticas de simulacros).
3. Si se está bajo techo, colocarse directamente bajo del marco de una puerta, pilares, o en posición "fetal" abajo de muebles o mesas resistentes (son los lugares que ya antes se identificaron).
4. Permanecer protegido hasta que termine de temblar. Se sugiere no salir antes, afuera hay más peligro mientras tiembla.
5. Estando al aire libre, alejarse de las construcciones, panderetas o cierres, árboles, postes y líneas eléctricas o telefónicas. Buscar siempre un lugar despejado.
6. En caso de Sismo se debe actuar de acuerdo con las Medidas Básicas de Protección, determinando el momento de la evacuación y posterior ayuda de acuerdo a las condiciones estructurales de las dependencias.
7. Desconectar el servicio eléctrico y suministro de gas.
8. De acuerdo con la evaluación de las condiciones se procederá a realizar llamadas del ABC (Ambulancia – Bomberos – Carabineros)
9. Abrir las puertas de acceso a la zona de seguridad según corresponda.
10. La evacuación de la Residencia Transitoria, implica el desalojo de las dependencias hacia la zona de seguridad, claramente establecidas y señaladas, obligatoriamente conocidas por todo el personal.
11. Se procederá a verificar dotación de mujeres, niños/as y personal, la que debe ser coincidente con la consignada en el tablero de control.
12. El personal, mujeres y niños/as lesionadas deben ser evacuadas y atendidas por el personal en Primeros Auxilios (de acuerdo con procedimientos incorporados en capacitaciones), hasta la llegada de la Asistencia Pública y/o SAMU.
13. No restituir el suministro de gas y electricidad hasta que Bomberos, en caso de que hubiese concurrido a realizar la inspección, realice evaluación de las condiciones de seguridad del inmueble



## Unidad Programática en Violencia de Género

Programa Recuperación del ejercicio de la Autonomía para víctimas y sobrevivientes de  
Violencias de Género

e informe para su reposición.

14. El retorno a las dependencias solo si se estima que la estructura del edificio cumple con las condiciones de seguridad para ser habitado.
15. Se debe procurar que, al reingresar a las dependencias, estas otorguen, en la medida de lo posible, un ambiente acogedor y cálido que permita contener y apoyar tanto a las mujeres, niños/as como al personal a cargo de éstos.

### 1. Procedimiento N°1: "Tsunami"

#### Acciones Preventivas:

Recomendaciones previas a un tsunami

1. Informarse si la comuna de tu lugar de trabajo tiene identificada la zona de inundación por tsunami.
2. Revisar si el edificio o lugar en que trabajas se encuentra en una zona de fácil inundación.
3. Identifica las vías de evacuación, puntos de encuentro y la zona sin riesgo de inundación por tsunami.

#### **Durante**

4. Si se encuentra en el borde costero y sientes un sismo violento, protégete con estas tres reglas básicas: agáchate, cúbrete y afírmate hasta que el terremoto termine.
5. Cuando haya terminado, evalúa si el terremoto fue capaz de romper murallas o dificultó que te mantuvieras en pie.
6. En estos casos debes evacuar de forma inmediata. No intentes salvar tus pertenencias.
7. Si recibes información oficial de alerta o alarma de tsunami, o ves que se recoge el mar, evacúa de inmediato. Con tranquilidad, evacúa a pie en el menor tiempo posible, hasta alcanzar la zona libre de inundación (30 metros de altura sobre el nivel del mar).
8. Quedase en la zona segura hasta que las autoridades te indiquen que es seguro regresar a tu hogar.
9. El arribo de las olas de un tsunami se puede prolongar hasta por 24 horas.
10. Si no puede ir hacia un sector alto, suba a un piso superior o al techo de una construcción sólida.
11. Como último recurso, dirigirse a los lugares de altura, según lo definido por expertos y/o súbete a un árbol firme. Aléjate de ríos y esteros.
12. Un tsunami puede penetrar varios kilómetros tierra adentro por algunos de estos cursos de agua.

#### **Después**

13. Permanece alejado de los escombros en el agua. Vuelve a tu hogar cuando las autoridades comuniquen de forma oficial que la alerta ha sido levantada.
14. Cuando ingreses a la vivienda, hazlo con precaución y abre las ventanas para secar el lugar.
15. Retira con una pala el barro mientras esté húmedo. Revisa el suministro de agua para beber y los alimentos que tienes disponibles, ya que pueden estar contaminados con el agua de la inundación.
16. Junta agua potable por si se corta el suministro y hiérvela antes de beberla.
17. Mantente informado mediante una radio o televisión a pilas. Usa el teléfono solo para emergencias para evitar que las líneas se saturen.
18. Es preferible que utilices mensajes de texto para comunicarte.



## Unidad Programática en Violencia de Género

Programa Recuperación del ejercicio de la Autonomía para víctimas y sobrevivientes de  
Violencias de Género

### 2. Procedimiento N°3: Primeros Auxilios de Salud

- a. El personal debe contar con capacitación de Primeros Auxilios básicos con el fin de actuar ante situaciones y accidentes de riesgo de vida de mujeres, niños/as y personal.
- b. Queda prohibido **suministrar** medicamentos **sin prescripción médica** tanto a las mujeres como a los niños/as.
- c. Ante sintomatologías que afecten el riesgo vital de cualquier residente de la "Residencia Transitoria (mujeres, niños/as y equipo)", se debe llevar al establecimiento de urgencia más cercano, con el fin que se le otorgue la primera atención de salud y contar con el diagnóstico de enfermedad.
- d. Para el caso de contar con un diagnóstico relacionado con activación de virus, es necesario que el personal de la "Residencia Transitoria" tome las medidas de prevención necesaria para evitar el contagio al resto de las mujeres y/o niños/as. Asimismo, la coordinadora deberá informar a su Dirección Regional por correo electrónico, en un plazo de 24 horas, quienes deberán poner en conocimiento al Nivel Central.
- e. Es necesario informar al personal de salud, que la mujer y/o niño/a reside en una "Residencia Transitoria", con el objeto de que éstos, entreguen las orientaciones de mapeo sanitario correspondiente para aplicar al resto de las personas residentes.
- f. Toda atención de salud y/o de primeros auxilios, debe ser registrada en la carpeta de cada mujer y/o niño/a y sus respectivos verificadores.
- g. En el caso de existir una situación de urgencia o emergencia vital, es decir, *"toda condición clínica que implique riesgo de muerte o de secuela funcional grave y cuya atención debe ser inmediata e impostergable"*<sup>3</sup>, el personal de la "Residencias Transitorias" deberá trasladar al Servicio de Urgencia a la persona afectada o para el caso que ésta no pueda ser movilizada, deberá llamar al Centro de Atención más cercano.
- h. **Botiquín de Emergencia**, todas las "Residencias Transitorias", deben tener uno. El botiquín debe estar en una caja organizadora compartimentada y cada medicamento debe estar rotulado. En relación con los insumos básicos debe ser los siguientes: alcohol, algodón, gasa esterilizada, suero fisiológico, povidona, tela adhesiva para curaciones, venda elástica, termómetro, tijeras punta roma, guantes quirúrgicos, apósitos estériles, compresa de frío, jabón, pinzas.
- i. El ejecutor de las "Residencias Transitorias", debe elaborar un **protocolo de emergencia de atención con riesgo vital**, es decir, para aquellos casos denominados como **código azul**, que tenga por objetivo principal proporcionar atención en forma oportuna y expedita a la persona que está en riesgo. Asimismo, este protocolo debe establecer el alcance, los destinatarios, los responsables de la aplicación, beneficiarios, sistema de alerta y organización ante una emergencia. Finalmente, este protocolo debe indicar la forma de comunicación entre la "Residencia Transitoria" y el Samu correspondiente.

### 3. Comunicación efectiva

- a. De no existir medio de alarmas táctiles, se deberá reemplazar con un par de radio transmisor con alcance de a lo menos ocho a doce kilómetros a la redonda. (deberán tener pilas extras), esto considerando los cortes de luz y deje de funcionar todo lo eléctrico.
- b. En el protocolo de emergencia, se deberá explicitar la forma de organización como código azul,



Servicio  
Nacional de  
la Mujer y la  
Equidad de  
Género

Gobierno de Chile

## Unidad Programática en Violencia de Género

Programa Recuperación del ejercicio de la Autonomía para víctimas y sobrevivientes de  
Violencias de Género

considerando además que los fenómenos podrían surgir durante la noche y/o madrugada.

- c. Es fundamental la coordinación entre el ejecutor y la Dirección Regional para dar respuestas después del fenómeno.
- d. Se requiere comunicar semanalmente, quincenal o mensual, según se acuerde entre las partes de RT y DR, quienes serán las profesionales que se encuentran a cargo o de turno de emergencias. Lo importante es rotar, para evitar agotamiento de las trabajadoras.





## **ANEXOS PROGRAMÁTICOS C2**

### **ORIENTACIONES TÉCNICAS**

#### **PROGRAMA DE RECUPERACIÓN DEL EJERCICIO DE LA AUTONOMÍA PARA VÍCTIMAS Y SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA DE GÉNERO GRAVE/EXTREMA.**

C2 ANEXO ACUERDO DE NO AUTOAGRESIÓN

Yo ..... RUT....., me comprometo a no  
realizar acciones que atenten contra mi integridad física o coloquen en riesgo mi vida.

\_\_\_\_\_

Firma de le Consultante

Fecha: \_\_\_\_\_

C2 ANEXO CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA DERIVACIÓN

Por medio de este documento, yo \_\_\_\_\_ autorizo compartir información personal sobre mi caso y sobre mis necesidades actuales de atención los Programas de la Unidad de Violencia contra las mujeres 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: \_\_\_\_\_

## C2 ANEXO: CRITERIOS PARA LA VALORACIÓN DE DAÑO PSICOSOCIAL

Las violencias de género graves/extremas, se enmarca dentro de los eventos traumáticos que mayor daño psicosocial generan, impactando negativamente en la salud integral de las mujeres y diversidades sexo genéricas al experimentar secuelas emocionales, enfermedades médicas y sintomatología asociada a depresión, ansiedad y estrés post traumático. Además, afecta a las relaciones y vínculos interpersonales.

Según Barreto, González; & Soler (2005), en específico al daño psicosocial en la salud mental de mujeres y diversidades víctimas y sobrevivientes de violencias de género, se observan diferencias individuales en la respuesta emocional y recuperación, que pueden estar asociadas a las propias características de la violencia, a variables personales, familiares y sociales.

A continuación, se presenta la sistematización de criterios que contribuyan a valorar el daño psicosocial producto de la violencia de género sufrida, en función de 5 dimensiones y cada una de las cuales describe formas de expresión del daño psicosocial:

**Sintomatología.** 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, entre otros), 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.

**Impacto en la Funcionalidad.** 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 genérico.

**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, en 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, moderada y severa.

**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 cotidianos que permitan a la mujer sobreponerse a la violencia experimentada, y que contribuyan a la identificados en las trayectorias biográficas y los contextos en que se desenvuelven las mujeres y diversidades sexo genéricas atendidas.

Cabe señalar que esta pauta de evaluación corresponde a una evaluación del tipo contextual cualitativa, donde la expresión de daño será identificada en base a la presencia/ausencia de los factores descriptores, que deberán ser examinados a la luz de los antecedentes recopilados en la fase diagnóstica al ingreso, y que permitirá observar

en forma comparativa cuando se vuelva a aplicar en la evaluación de salida.

| NIVEL DE DAÑO PSICOSOCIAL | DIMENSIÓN DE DAÑO           | EXPRESIÓN DE DAÑO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Leve                      | Sintomatología              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Presentación de síntomas de ansiedad o depresión en que se observa capacidad de gestión de estados de ánimo disruptivos. No existen conductas autolesivas.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                           | Impacto en la funcionalidad | <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>                                                                                                                                                                                                     |
|                           | Frecuencia                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Transitorio, esporádico. Suele manifestarse de forma aguda en un intervalo temporal cercano a la ocurrencia de los hechos de violencia.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                           | Intensidad                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Baja. No genera secuelas de manera permanente y sostenida en el tiempo.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                           | Factores Protectores        | <ul style="list-style-type: none"><li>• 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 capaz de identificar.</li></ul>                                                                                                                                                                            |
| Moderado                  | Sintomatología              | <ul style="list-style-type: none"><li>• 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) no inundan la. Si existen deseos de muerte no logra configurarse ideación o planeación suicida.</li></ul> |
|                           | Impacto en la funcionalidad | <ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|       |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                             | 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                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tendencia a mantenerse en el tiempo durante un intervalo temporal más distante a la ocurrencia de los hechos de violencia.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|       | Intensidad                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Moderada. Las secuelas interfieren en algunas esferas de la vida de la mujer, pudiendo obstaculizar la adaptación al entorno, sin que ello 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.</li> </ul>                                                                                                                                                                 |
|       | Factores Protectores        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Aunque se identifica la presencia de recursos personales y de soporte social relativamente seguros, la mujer experimenta dificultades para reconocerlos y activarlos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Grave | Sintomatología              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Predomina la presentación de síntomas asociados a cuadros ansiosos y/o depresivos, y de estrés postraumático y/o trauma complejo.</li> <li>Conductas autolesivas y/o suicidas (planeación, ideación o intento de suicidio).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|       | Impacto en la funcionalidad | <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Se observa con claridad una afectación grave en la recuperación de las mujeres y diversidades sexo genérica, 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.</li> </ul> |
|       | Frecuencia                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recurrente. Suele manifestarse de forma persistente y periódica, aun cuando haya transcurrido un intervalo temporal considerable a la</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



|        |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                             | <p>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 de ciclo vital.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|        | Intensidad                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|        | Factores Protectores        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dificultades importantes para identificar y reconocer factores protectores asociados a recursos personales y de soporte social que podrían apoyar el proceso de recuperación.</li> <li>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.</li> </ul> |
| Severo | Sintomatología              | <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Conductas autolesivas y/o suicidas (planeación, ideación o intento de suicidio).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|        | Impacto en la funcionalidad | <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Presencia de polivictimización en la trayectoria vital y exposición sostenida a factores de riesgo y vulneración en diferentes etapas evolutivas.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                    |
|        | Frecuencia                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Permanente. Suele manifestarse de forma intensa en un intervalo</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|  |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                      | 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.                                                                                                      |
|  | Intensidad           | <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>                                          |
|  | Factores Protectores | <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul> |



---

## C2 ANEXO PROTOCOLO DE ATENCIÓN CENTRO DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN VIOLENCIAS DE GÉNERO

1. La atención psicosocial entregada por el Centro de Atención Especializado en Violencias de Género será de carácter mixto, es decir, de manera presencial o remota según lo acordado entre profesionales y consultantes.
2. La atención podrá ejecutarse a través de las siguientes modalidades: videollamada (a través de Hangouts, Meet, Zoom o Skype) y/o de manera presencial.
3. Las atenciones tienen una duración de 45 a 50 minutos como máximo, ya sea por videollamada o presencial.
4. Para las atenciones mencionadas, será importante agendar previamente, las cuales se podrán realizar en los horarios de atención del Centro, es decir: **lunes a viernes, de 9:00 a 13:30 y 14:30 a 18:00. Solo se atenderán excepciones fuera de dicho horario.**
5. En caso de requerir apoyo de carácter urgente fuera del horario de funcionamiento de Centro, asociado ante situaciones de riesgo vital e inminente solicitamos llamar a los siguientes números: **149 y 133 de Carabineros de Chile y 134 de Policía de Investigaciones de Chile.** En el caso que requiera orientación, información y contención emocional de solicitamos llamar al **1455 Servicio Atención Telefónica SernamEG o al servicio de WhatsApp Mujer +56997007000.** El horario de atención de servicios de orientación del SernamEG es de lunes a viernes (excepto festivos) de 08:00 a 00:00 hrs.  
Ante una situación de urgencia de salud mental, usted debe dirigirse **al Servicio de Urgencia de Hospital público de su comuna y/o región**, quienes brindan atención las 24 horas del día. Para acceder a esta prestación deberá asistir con su carnet de identidad y, en caso de tenerlos, documentación de atenciones previas o el uso de medicamentos.
6. Si durante el proceso psicológico y social se observa la necesidad de incorporar apoyo psiquiátrico de urgencia, se sugerirá a la/le consultante que dirigirse a su red de salud (pública y/o privada). En caso que la persona mantenga un tratamiento farmacológico se sugiere no interrumpirlo.
7. Se espera un trato cordial y respetuoso hacia el equipo de trabajo del Centro y otras personas participantes. Y en el caso que se presenten situaciones de agresión (física y psicológicas) se deberán suspender las atenciones, pues el Programa debe promover relaciones de buen trato y un ambiente seguro para todas/es las/es participantes.
8. Se solicita cumplir de manera puntual con sus atenciones agendadas, en cualquiera de sus modalidades. Recordamos que, si llega o contesta con 15 minutos de retraso, se tendrá que agendar una nueva hora.
9. En el caso de no poder participar de la atención acordada o no responder correo electrónico de alguna de las trabajadoras, se solicita se pueda comunicar oportunamente mediante llamado telefónico a los siguientes números (completar Centro)
10. Para que un proceso de atención social, psicológica y/o psiquiátrica con sentido reparatorio sea significativo y puedan cumplirse los objetivos trazados de la intervención, es fundamental mantener un proceso regular, es decir que usted asista a las atenciones agendadas.

11. Debido a la alta demanda para ingresos al Programa, en caso de no responder llamadas telefónicas ni correos electrónicos enviados por el equipo del Centro, dentro de un plazo de 3 semanas, se evaluará salida administrativa del dispositivo por motivos de deserción.
12. Dentro del proceso de atención en el Centro es posible que la hora de atención sea suspendida debido a necesidades internas del equipo o factores externos no planificados. En tal caso se le avisará a la brevedad para re-agendar hora, por lo cual es muy importante mantener actualizados su número de teléfono y correo electrónico.
13. Se le solicitará al inicio de su proceso el teléfono y/o datos de contacto de alguna persona de confianza, los que serán utilizados en caso de emergencia.

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Nombre de la persona: |  |
| Relación o vínculo:   |  |
| Número de contacto:   |  |
| Correo electrónico:   |  |

Durante el proceso de ingreso, he clarificado mis dudas respecto a la forma y funcionamiento del programa y estoy de acuerdo con lo que se me informa.

|                     |  |
|---------------------|--|
| Nombre:             |  |
| Rut:                |  |
| Fecha:              |  |
| Correo electrónico: |  |
| Firma:              |  |

C2 ANEXO RECHAZO A INGRESO A RESIDENCIA TRANSITORIA

(Comuna), .....Día/mes/año

Yo, (nombre de la/le consultante).....,Rut:  
....., rechazo el ofrecimiento realizado por el Equipo del Centro de atención  
especializada en Violencias de género para ingreso a Residencia Transitoria.

Esta decisión la tomó en total conocimiento del nivel de riesgo de la situación de violencia y las  
implicancias que esta decisión podría conllevar para mi seguridad y bienestar integral.

Nombre y firma consultante:

Nombre Profesional:  
Cargo:

## C2 ANEXO ECOMAPA Y GENOGRAMA

### REGISTROS GENERAL

A continuación, registre la información básica sobre el componente, ubicación y equipo de profesionales encargados del presente instrumento.

|                                      |    |    |      |
|--------------------------------------|----|----|------|
| <b>Nombre Completo de la Persona</b> |    |    |      |
| <b>Nombre social</b>                 |    |    |      |
| <b>RUT, DNI/Pasaporte</b>            |    |    |      |
| <b>Nombre del Componente</b>         |    |    |      |
| <b>Región</b>                        |    |    |      |
| <b>Comuna</b>                        |    |    |      |
| <b>Fecha de Ingreso</b>              | DD | MM | AAAA |

### ECOMAPA

#### Grafique el Ecomapa

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

## GENOGRAMA

### **Grafique el Genograma**

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

## CRONOLOGÍA DE HECHOS

### **Cronología de Hechos Relevantes de la historia de la persona**

Diagrama o grafique, según el relato de la persona, una cronología con los hechos relevantes en torno a su historia familiar y de violencia.

## C2 ANEXO : FICHA DE DERIVACIÓN INTERSECTORIAL

### 1. Identificación de la persona derivada para atención

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

### 2. Antecedentes del Programa y/o Institución que deriva

|                                                      |  |
|------------------------------------------------------|--|
| <b>Nombre del responsable de la derivación:</b>      |  |
| <b>Cargo del responsable de la derivación:</b>       |  |
| <b>Nombre del Programa o Institución que deriva:</b> |  |
| <b>Fecha de derivación:</b>                          |  |
| <b>Región:</b>                                       |  |
| <b>Comuna:</b>                                       |  |

|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Teléfono:</b>                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Mail de contacto:</b>                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Adjunta Documentación:</b>                                           | <b>No</b> <input type="checkbox"/> <b>SI</b> <input type="checkbox"/><br>1.- Copia de antecedentes de salud <input type="checkbox"/><br>2.- Copia de antecedentes sociales <input type="checkbox"/><br>3.- Copia de antecedentes judiciales <input type="checkbox"/><br>4.- Otros documentos: |
| <b>Indicar si la persona efectuó denuncia:</b>                          | <b>No</b> <input type="checkbox"/> <b>SI</b> <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Indicar si la persona cuenta con medidas de protección y cuáles:</b> | <b>No</b> <input type="checkbox"/> <b>SI</b> <input type="checkbox"/><br>¿Cuáles?<br><hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>                                                                                                                                                                            |

**3. Situación que motiva la derivación** (antecedentes de los hechos de violencias 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).

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



## Unidad Programática Violencia

### Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía para ~~Víctimas y Sobrevivientes de~~ Violencia de Género

---

## ANEXO C2 FICHA DE SUPERVISIÓN CLÍNICA

### Equipo de Reflexión y Co Visión

1

1. **Identificación de la consultante:** Breve síntesis de los antecedentes personales y familiares, como también contextuales y comunitarios de la mujer.
  - a. Antecedentes personales y familiares (Incorporar un análisis de las relaciones familiares y personales más relevantes para la comprensión y reflexión sobre la situación de la mujer a partir del ecomapa y genograma realizado)
  - b. Aspectos contextuales y comunitarios de la mujer
2. **Motivo de ingreso al programa:**
  - a. ¿Por qué ingresa el programa?
  - b. Caracterizar las dimensiones afectadas por el daño psicosocial producto de las violencias de género que motivan el ingreso (indicar si hay “síntomatología”, estigma, miedos, consumo de sustancias como respuesta, entre otras).
  - c. Según la consultante, ¿Cuál es el motivo principal para participar en el centro? ¿Qué le hace sentido?
  - d. ¿Cuáles son las expectativas de la consultante respecto a su ingreso en el programa?
3. **Antecedentes de trauma en su vida (perspectiva personal, comunitaria y estructural de trauma):** Resumen de experiencias traumáticas en su vida y el impacto (maltrato en infancia, negligencia, violencia de género, trauma relacional, discriminación y opresión por situaciones como pobreza, género, migración, discapacidad, rango etario u otras interseccionalidades)
4. **Vínculo/relación/alianza terapéutica:** Síntesis sobre la relación y las prácticas realizadas para favorecer el vínculo (de ambas partes).
  - a. ¿Cómo se ha ido construyendo la confianza y la alianza que promueve la autonomía de la mujer?
  - b. ¿Qué recursos y/o acciones han facilitado la construcción del vínculo terapéutico?
  - c. ¿Qué aspectos tensionan y/o dificultan la construcción de un vínculo terapéutico que promueva la autonomía de la mujer?
  - d. ¿Se ha producido algún impasse entre las mujeres que se atienden y alguna persona del equipo? ¿Cómo se ha abordado?
5. **Posicionamiento ético/político/teórico frente a las dificultades de la consultante:** Breve descripción de la postura terapéutica del profesional
  - a. ¿Desde dónde me posiciono ética, teórica y políticamente para comprender las dificultades que impactan a esta mujer?
  - b. ¿Hay algo que me afecte sobre el trabajo con esta mujer? (mi historia personal, me recuerda a otras consultantes, genera sensación de impotencia, me genera cansancio, entre otras)

---

<sup>1</sup> Este documento ha sido adaptado en base al instrumento “Ficha de Supervisión Clínica CAE-VG Equipo de Reflexión y co-visión” elaborado por la Trabajadora Social Paola Grandon Zerega, MSW, MNTCW, Instituto Chileno de Trabajo Social Clínico.

- c. Dada que la relación entre terapeuta y consultante es un espacio de poder ¿Cómo lo gestionas? ¿Cómo afecta en tu rol como profesional?
- 6. Síntesis del proceso de intervención: Prácticas y resultados.** Desarrollar una breve síntesis que incorpore la visión de la consultante y el equipo interventor.
- ¿Cuáles son las principales prácticas/acciones que se han llevado a cabo con la consultante?
  - ¿Cuáles han sido los avances y/o dificultades en el proceso?
  - ¿Qué resultados se han visualizado durante el proceso?
- 7. Estrategias de resistencia de la consultante frente a las violencias de género:**
- ¿Qué ha hecho la mujer para seguir adelante? ¿Ha hecho algo para responder a las dificultades?
  - ¿Cuáles son sus fortalezas?
  - ¿Tuvo actos de resistencia<sup>2</sup> durante la violencia?
  - ¿Logra ella identificar sus respuestas de resistencia o lucha?
  - ¿Hay otras personas significativas para la mujer que visualicen las respuestas de resistencia que ha tenido?
- 8. Redes de apoyo:** Identificar aquellas personas que contribuyen o hayan contribuido en su vida (familia, amigas, redes más amplias) y que podrían seguir en ese rol<sup>3</sup>.
- ¿Quiénes han contribuido/contribuyen en la vida de la consultante?
  - ¿De qué manera se podría potenciar el vínculo con aquellas personas?
  - ¿En qué habrá contribuido ella a la vida de estas personas?
- 9. Principales inquietudes o preguntas para la supervisión.** Breve descripción del motivo por el que presenta a la consultante al equipo de supervisión/covisión/reflexión.

---

<sup>2</sup> Se refieren a aquellas acciones realizadas por la diversidad de mujeres para enfrentar las violencias de género, motivadas por aquello que consideran valioso y digno de proteger [Definición basada en Bustos, A. (2017). *Navegando con los efectos del trauma: Posibilidades de abordaje terapéutico desde la Terapia Narrativa. De familias y terapias*, (43).]

<sup>3</sup> Se sugiere hacer uso de los anexos Genograma y Ecomapa

## C2 ANEXO INDICACIONES DEL EQUIPO TÉCNICO DE EVALUACIÓN PSIQUIÁTRICA DE URGENCIA

En la entrevista realizada hoy con fecha \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_, RUT: \_\_\_\_\_, se observó que existen síntomas de riesgo para la integridad de la/le consultante. Por lo anterior, y debido a que no está en nuestras competencias técnicas como profesionales del Centro dar resolución al mismo, se realiza una derivación para una Evaluación Psiquiátrica al Servicio de Urgencia \_\_\_\_\_.

En dicha entrevista, se le explica a la persona consultante y a la persona responsable de su acompañamiento, los síntomas de riesgo que presenta, el motivo por los cuales pueden ser un riesgo para su integridad, la necesidad de ser evaluada de forma urgente por médica/o en salud mental y/o especialista en psiquiatría, y se les indica dónde deben dirigirse para realizar esta evaluación. Además, se envía documento de "Interconsulta a Urgencia Psiquiátrica" (en el que se detallan los motivos del riesgo en salud mental), para presentarse en el Servicio de Urgencia, junto a este documento de "Indicación del Equipo Técnico de Evaluación Psiquiátrica de Urgencia".

Se indica, además, que mientras no se realice esta evaluación, y mientras persista el riesgo, la/le consultante debe:

- Estar acompañada las 24 horas del día y en todo momento
- No tener acceso a medicamentos y en caso de utilizarlos deben ser administrados por un tercero
- No tener acceso a armas (blancas o de fuego), cuerdas, cinturones (u otro elemento que pudiera ser utilizado para ahorcamiento), químicos (como cloro, diluyentes, etc.), ni ningún otro elemento que pudiera ser utilizado como elemento para un intento suicida.

Finalmente, se explica que es responsabilidad de quien consulta y de la persona responsable de su acompañamiento seguir estas indicaciones del Equipo del Centro de atención Especializada en Violencias de género, las cuales son fundamentales para la salud de la persona que se atiende en el programa.

Nombre de la/le profesional:  
Rut  
Cargo

## C2: ANEXO

### Manual de Intervención Abordaje psicosocial con sentido reparatorio

#### 1. Fundamentos del Programa:

El Programa Recuperación del ejercicio de la autonomía para víctimas y sobrevivientes de Violencias de Género contribuye a una 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 de Violencia Contra las Mujeres.

El presente documento tiene por propósito entregar un marco conceptual y metodológico para ejecución del Programa, en específico respecto del componente Atención Psicosocial con sentido reparatorio, constituyéndose como un material de apoyo para los equipos interventores que realizarán la atención directa al público objetivo del programa, que aborda a todas las mujeres y diversidades sexo genéricas que sean víctimas/sobrevivientes de violencias de género grave y/o extrema.

#### Componentes y estrategias de operación del Programa

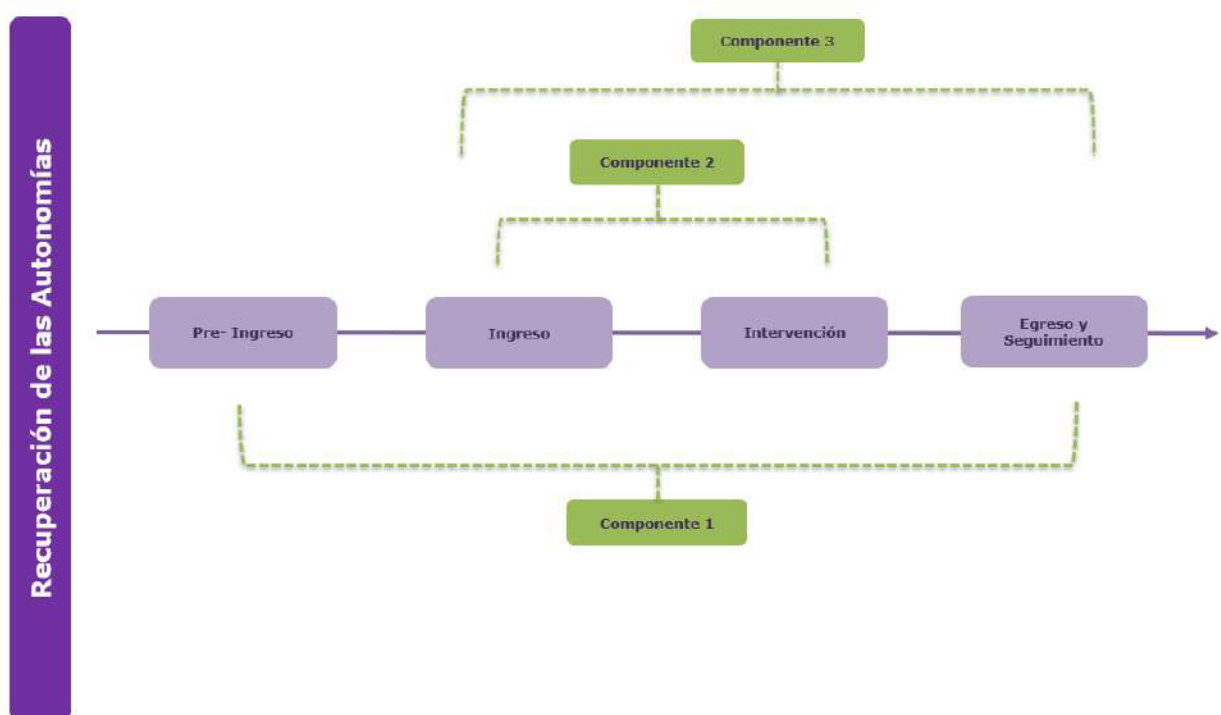
El Programa de Recuperación del ejercicio de la autonomía para víctimas y sobrevivientes de violencias de género entrega servicios organizados a través de 3 componentes, Residencias Transitorias; Abordaje psicosocial con sentido reparatoria; Acompañamiento y/o representación jurídica. Dichos componentes otorgan una respuesta articulada en base a las necesidades de protección, atención reparatoria y acceso a la justicia a mujeres víctimas y sobrevivientes de violencia de género<sup>1</sup> grave/extrema, que se encuentran en una situación de vulneración grave de derechos, viéndose afectadas directamente el ejercicio de su autonomía física. Su implementación se realiza a través de un modelo híbrido de intervención (presencial y remoto), de acuerdo a la pertinencia de cada caso. Los componentes se describen a continuación.

La estrategia del Programa, se ejecuta a través de tres modalidades territoriales distintas: Centros de las Mujeres con Atención Especializada, Centros de Atención Especializada en Violencias de Género y triadas reparatorias, emplazados territorialmente.

Tal como se describe en el Flujograma 1 los servicios se entregan por más de un componente a la vez, pudiendo otorgarse en momentos distintos o de forma simultánea, dependiendo de las necesidades de las mujeres en intervención. La situación siempre es evaluada **de acuerdo al nivel de riesgo y vulneración de derechos a causa de violencias graves/extremas en cualquiera de sus componentes.**

Diagrama N° 1: Flujograma Programa Recuperación de la Autonomía

<sup>1</sup> 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 violencia”. Disponible en <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/faqs/types-of-violence>



**Fuente:** Unidad VCM, SernamEG 2025

## 2. Enfoques transversales para intervención

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

### ✓ **Enfoque de Derechos Humanos:**

Reconoce "los derechos iguales e inalienables de todos los seres humanos" y establece 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 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.

### ✓ **Enfoque de género**

El 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, situándolas en una posición de inferioridad y dependencia respecto a los hombres, tanto económica, social, cultural y emocional.

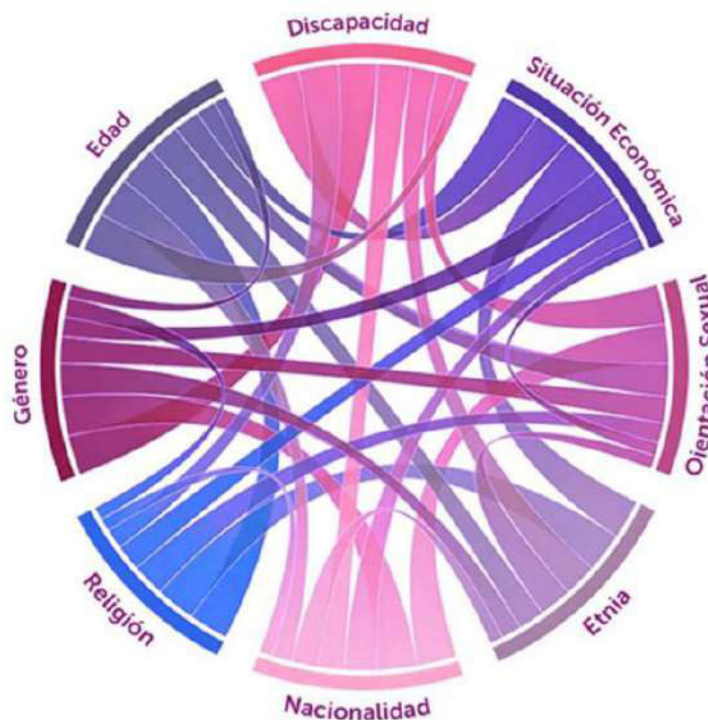
Estas relaciones de poder no solo existen entre hombres y mujeres, sino que se establece una jerarquía desde un modelo masculino hegemónico, es decir, que cumpla con ciertas características sociales esperadas a los hombres, hacia las mujeres y todas las identidades de género que difieren de esta masculinidad hegemónica.

### ✓ **Enfoque interseccional**

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.

Esta perspectiva sirve de 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 otros (Crenshaw, 1989)<sup>2</sup>.

**Diagrama N° 2:** Categorías Interseccionales



Todos estos factores cruzados definen la interseccionalidad.  
MariaCaterina La Barbera y DESIGNIA web ©, Author provided

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

En el diagrama se vislumbra que no es posible separar las categorías al encontrarse en interrelación, por lo tanto, para comprender las situaciones de discriminación y violencia que viven las mujeres y diversidades sexo genéricas, deben ser analizadas en su conjunto.

### ✓ **Enfoque Territorial:**

El Enfoque Territorial, que comprende una concepción de territorio como espacio a construir con enfoque de género, supone asumir que las intervenciones del SernamEG

<sup>2</sup> 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.



constituyen parte de un propósito y una estrategia de desarrollo que incorpora la equidad como valor central y que somos un actor más, en coordinación y cooperación permanente con los gobiernos locales, los ejecutores, con las mujeres y necesariamente con una diversidad de actores públicos y privados presentes en el territorio. Es por ello de vital importancia la planificación y adaptación de los programas en el territorio, generando alianzas que permitan relevar la importancia de avanzar hacia la integración.

El territorio es concebido como el resultado de la puesta en común de conocimientos, de lenguas y de sentimientos de identidad que permiten a los hombres y mujeres que viven en él, descubrir las razones y las ventajas de su vecindad física para elaborar, activamente, su identidad colectiva.

#### ✓ **Enfoque Intercultural:**

El *Enfoque de Interculturalidad* propone una convivencia democrática, y 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.

Asimismo, resulta fundamental incorporar una **mirada intersectorial** en el modelo de intervención entendiendo la naturaleza multicausal de la violencia de género y la necesaria respuesta integral en su abordaje, apuntando a la utilización de los recursos de los diferentes sectores. Para ello es esencial abordar el trabajo intersectorial coordinado, entendiendo que diferentes sectores forman parte del sistema de respuesta a lo largo de la ruta crítica que siguen las sobrevivientes de violencia de género.

### 3. Contextualización y definiciones de Violencia de Género

La violencia contra las mujeres y las niñas (VCMN)<sup>3</sup> 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 de mujeres y feministas que han hecho visibles demandas por mayor equidad de género y la erradicación de la violencia de género.

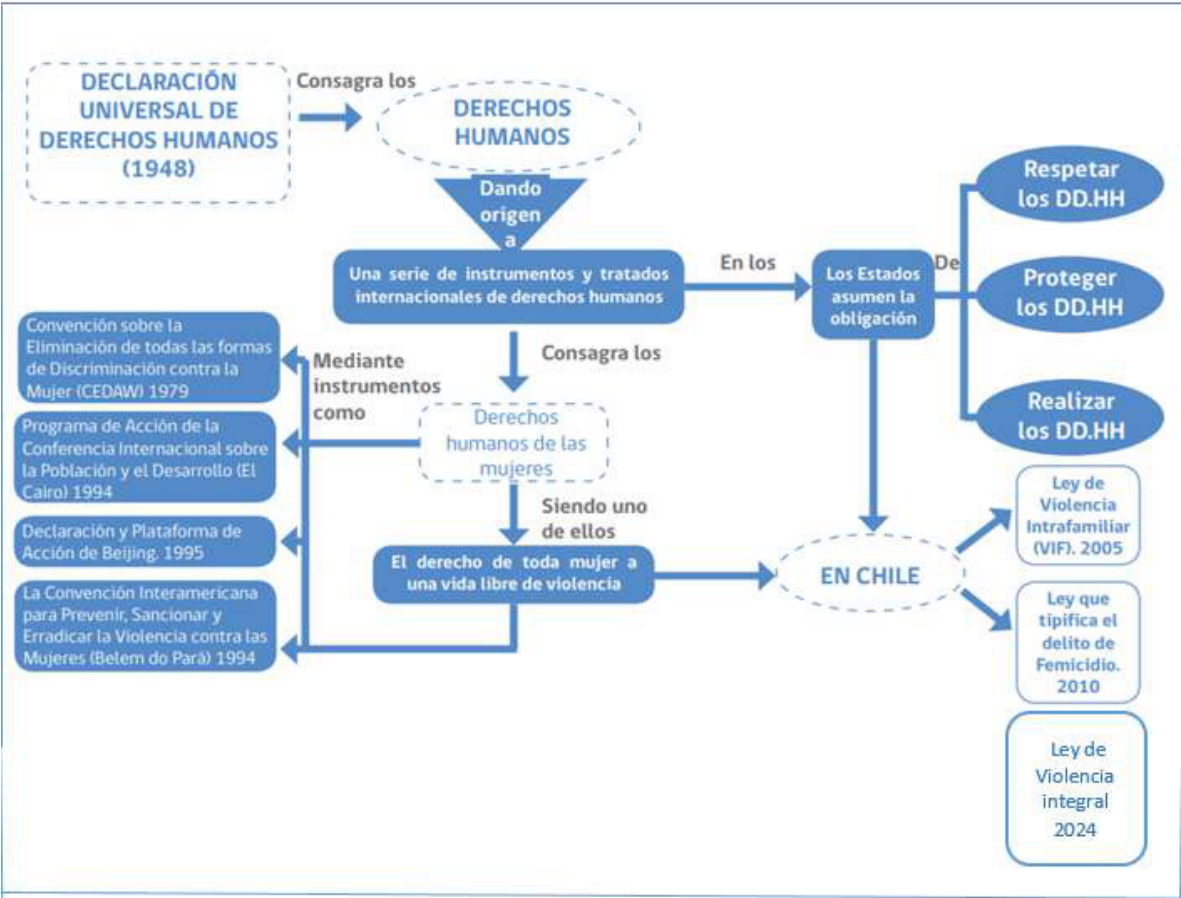
En la década de 1990 se profundizaron los esfuerzos en el ámbito del sistema de Naciones Unidas para eliminar la discriminación y violencia contra las mujeres, el cual fue definido explícitamente en la Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo de 1994 en El Cairo y en la Cuarta Conferencia 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).**

**Diagrama N° 3:** Instrumentos internacionales en violencia de género

<sup>3</sup> De aquí en adelante se utilizará VCMN para referirse a las violencias contras mujeres y niñas.





**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 contra las mujeres menoscaba o anula el goce de derechos humanos y libertades fundamentales, tal como se visualiza en el Diagrama N° 3 tales como el derecho a la vida, el derecho a la libertad y la seguridad personales, el derecho a verse libre de toda forma de discriminación, el derecho a no ser sometida a tortura, ni a tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes, y el derecho al más alto nivel posible de salud física y mental.

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

**Diagrama N° 3:** 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 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 (VCMN) en situación de riesgo frente a múltiples formas de violencia”.

Desde una perspectiva feminista la violencia contra las mujeres se define como un problema social y político de carácter estructural, que surge como consecuencia de las desiguales y jerárquicas relaciones 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 la violencia contra las mujeres al ser una expresión y resultado de la discriminación de género, se entiende como una violencia de género o una violencia basada en género, la cual tiene dos componentes básicos:

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

No obstante, la violencia de género, que se ejerce en base al sexo o el género de una persona, abarca a más fenómenos que la VCMN, ya que incluye también –por ejemplo- a la violencia en contra de las diversidades sexo genéricas (homofobia, lesbofobia y transfobia) que no cumplen con el modelo hegemónico de la heterosexualidad, que disienten de las pautas de género dominantes en una sociedad.

#### 4. Tipo de Violencias de Género grave/extremo

Respecto a los tipos de violencia de género, se ejercen tanto en el ámbito público como en el privado. En cuanto al espacio privado encontramos la violencia en contexto

doméstico (o intrafamiliar), y específicamente la violencia de pareja, que puede ser familiar o no, como en el pololeo o en parejas sin convivencias. Por otro lado, la violencia de género puede adoptar múltiples manifestaciones (maltrato físico, maltrato psicológico, violencia sexual, violencia económica, acoso, tortura, feminicidio, trata con fines de explotación sexual, mutilación genital femenina, matrimonios forzados, entre otros) y que es multidimensional y afecta los diferentes ámbitos de la vida de las víctimas y sobrevivientes (social, económico, laboral, salud física, salud emocional, entre otros).

A continuación, se describen algunas de estas manifestaciones:

- **Violencia física:** Es aquella conducta dirigida contra el cuerpo de las mujeres y diversidades sexo genéricas y que vulnera y daña gravemente su integridad física y que pudiera constituir delito de lesiones grave y gravísimas. Ejemplos: tirones de pelo, pellizcos, cachetadas, quemaduras, rasguños, patadas, golpes de puños, golpes con objetos, ataques con armas, estrangulamiento, mutilaciones, entre otras.
- **Violencia psicológica:** Conducta u omisión que tiene por objeto causar temor e intimidación buscando controlar las conductas, sentimientos, pensamientos y decisiones de las mujeres y diversidades sexo genéricas que están siendo agredida; atentando contra gravemente su autonomía e integridad que en definitiva genera un deterioro en el bienestar psíquico. Ejemplos: vejaciones a través de burlas o sobrenombres ofensivos, manipulaciones, vejaciones, garabatos, insultos, restricción a la libertad personal, vigilancia constante, aislamiento, abandono, amenazas de muerte, acusaciones sin razón, ley del silencio, humillaciones, destrucción de pertenencias personales, coacción verbal, exigencia de obediencia o sumisión, deshonor, descrédito, persecución, indiferencia, celos, chantaje, ridiculización, entre otras.
- **Violencia sexual grave:** Se entiende como cualquier comportamiento no consentido y de naturaleza o con connotación sexual, que se puede manifestar en conductas físicas, verbales o no verbales, que se realicen o no en contextos de subordinación, ya sea en el trabajo, la educación, la salud, el transporte, la vía pública, las actividades deportivas, entre otros, afectando las condiciones y/o el desempeño de las mujeres, niñas y diversidades sexo genéricas. En relevante mencionar un concepto central dentro de la comprensión de la problemática de la violencia sexual y dice relación con la *Cultura de la Violación*, conformada por mitos, creencias e ideologías, las cuales, sustentadas por la cultura patriarcal, normalizan y justifican la violencia sexual hacia grupos oprimidos como mujeres y niñas por medio de discursos socializados que perpetúan este tipo de actos (Muñoz, 2016)<sup>4</sup>.

Un aspecto a considerar es que violencia sexual tiene características distintas cuando es ejercida contra personas de las diversidades sexuales, especialmente a lesbianas, personas no binarias y trans, las cuales se denominan violaciones correctivas, que opera como una forma de "corregir" la orientación sexual que desobedece al sistema heteronormado<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> Muñoz, O. C. (2016). La cultura de la violación en Chile: un análisis de los medios de comunicación digitales. Universidad de Chile, facultad de Ciencias Sociales, departamento de Sociología. Disponible en: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/145695/La%20cultura%20de%20la%20violaci%C3%B3n%20en%20Chile.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

<sup>5</sup> La Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2015) –CIDH, define el término heteronormatividad como el sesgo cultural a favor de las relaciones heterosexuales, conforme al cual dichas relaciones son consideradas "normales, naturales e ideales" y son preferidas sobre relaciones del mismo sexo o género.

A continuación, se presenta un esquema que permita aclarar el concepto de cultura de la violación, elaborado por el colectivo feminista francés Feministas contra el ciberacoso<sup>6</sup>



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

- **Femicidio frustrado y tentado:** el femicidio es considerado una de las manifestaciones más extremas de la violencia de género y actualmente a nivel internacional alcanza niveles cercanos a los de una pandemia. la muerte violenta de mujeres por razones de género, ya sea que tenga lugar dentro de la familia, unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal; en la comunidad, por parte de cualquier persona, o que sea perpetrada o tolerada por el Estado y sus agentes, por acción u omisión”<sup>7</sup>. La antropóloga e investigadora feminista mexicana, Marcela Lagarde, toma la noción de femicide de Russell y Radford<sup>8</sup> y la desarrolla como feminicidio y no como femicidio, que vendría a ser la traducción literal. Para Lagarde, mientras el femicidio se entiende como la muerte de mujeres sin especificar las causas de estas muertes, el término feminicidio se presta mejor a cubrir las razones de género y la construcción social detrás de estos asesinatos.

En Chile partir de 2009 se establece un Mecanismo de Coordinación interinstitucional denominado “Circuito Intersectorial de Femicidio”<sup>9</sup>, que, entre otros objetivos, busca garantizar la protección y atención integral a las víctimas indirectas de femicidio y sus familiares, así como el registro e información de esta manifestación de violencia contra las mujeres. Asimismo, en 2010 se promulga la Ley N° 20.480 que sanciona y tipifica el delito de femicidio y en marzo de 2020

<sup>6</sup> El esquema original del colectivo Feministes Contre le Cyber Harcèlement se encuentra disponible en: <https://feministesvscyberh.tumblr.com/image/152106882545>

<sup>7</sup> OEA, CIM y MESECVI (2008). Comité de Expertas del Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará (MESECVI). DECLARACIÓN SOBRE EL FEMICIDIO. P. 6. Cuarta Reunión del Comité de Expertas/os 13-15 de agosto de 2008. Washington, D.C. Disponible en: <https://www.oas.org/es/mese cvi/docs/declaracionfemicidio-es.pdf>

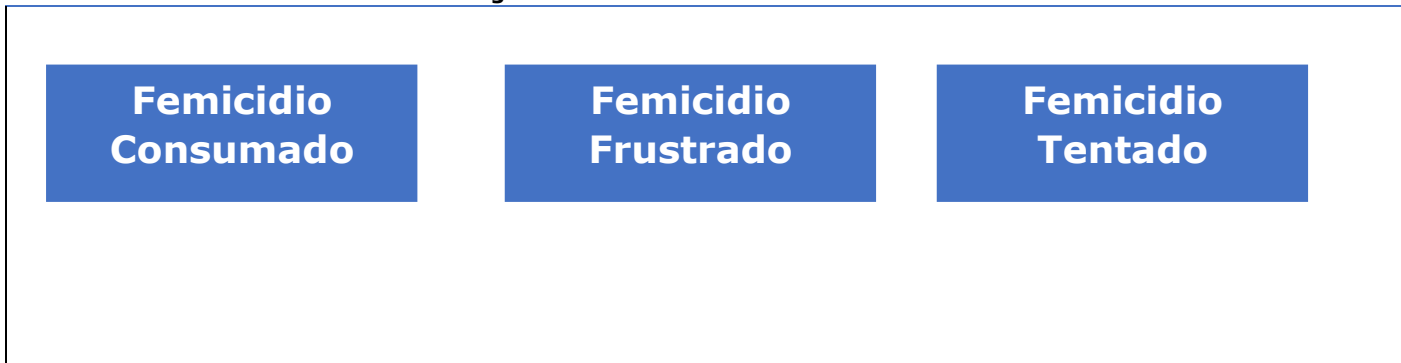
<sup>8</sup> Russell, Diana y Harmes, Roberta (2006). Feminicidio: Una Perspectiva Global. México DF: Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades de la Universidad Autónoma de México.

<sup>9</sup> De aquí en adelante se utilizará abreviación CIF para referirse al Circuito intersectorial del femicidio.

la nueva ley N° 21.212<sup>10</sup>, la cual incluye los femicidios o asesinatos de hombres a mujeres por razones de género en el ámbito íntimo de pareja, cónyuges, convivientes, padres de hijos/as en común y parejas sin convivencia; pero también en general o no íntimos, como otros asesinatos de mujeres por razones de género.

Es relevante indicar que el CIF considera todos los grados de desarrollo de los femicidios: consumados - frustrados - tentados. Esta consideración se aplica tanto para la activación de la respuesta y prestaciones de las instituciones del CIF; como para sus registros, lo que además desde el punto de vista de la intervención, plantean distintos desafíos en protección, atención psicosocial y representación judicial.

Diagrama N° 5: Grado de desarrollo de los Femicidios.



Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2025

A continuación, se describen los grados de desarrollo de los femicidios de acuerdo a definición legal y la que otorga el CIF:

- **Femicidio Consumado:** Cuando un hombre ejerce violencia femicida, es decir hay intención/dolo de asesinar a la mujer por razones de género y realiza todos los actos para ello y el resultado esperado se produce. Por ejemplo, un hombre asesinó a su ex pareja sin convivencia.
- **Femicidio Frustrado<sup>11</sup>:** Cuando el hombre que ejerce violencia femicida, es decir hay intención/dolo de asesinar por razones de género a una mujer, poniendo de su parte todo lo necesario para que el femicidio se consuma, pero este no se verifica por causas independientes de su voluntad. Por ejemplo, un hombre ejerce violencia contra una mujer con la intención /dolo de asesinar a una mujer en el contexto o con ocasión de una agresión sexual, pero no logra concretar su acción porque los vecinos llaman a carabineros y estos interrumpen la acción.
- **Femicidio Tentado<sup>12</sup>:** Cuando el hombre que ejerce violencia femicida, es decir hay intención/dolo de asesinar por razones de género a una mujer y da principio a la ejecución del femicidio por hechos directos, pero faltan uno o más para su complemento. Por ejemplo, un hombre inicia acciones para asesinar a una mujer en razón de su identidad sexual, mujer trans, prende rocía de bencina su casa o carpa en la calle, lleva un encendedor para prender fuego, pero no logra concretar todas las acciones; o una

<sup>10</sup> [47] Ley N° 21. 212, disponible en:

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1143040&tipoVersion=0>

<sup>11</sup> Basado en la definición de crímenes y simples delitos otorgada por el Código Penal chileno en su artículo 7, inciso segundo. Para más información revisar en "Informe Anual del Circuito intersectorial de Femicidio 2021". Disponible en: <https://minmujeryeg.gob.cl/wp-content/uploads/2022/12/Informe-Anual-CIF-2021.pdf>

<sup>12</sup> Basado en la definición de crímenes y simples delitos otorgada por el Código Penal chileno en su artículo 7, inciso tercero. Para más información revisar en "Informe Anual del Circuito intersectorial de Femicidio 2021". Disponible en: <https://minmujeryeg.gob.cl/wp-content/uploads/2022/12/Informe-Anual-CIF-2021.pdf>



mujer es agredida por pareja con intención/dolo de asesinarla y la ahorca e intenta asfixiarla, pero no continua la acción.

- **Trata de personas:** Es una manifestación de violencia extrema contra las mujeres y niñas y es considerado como un crimen de lesa humanidad. En Chile, la definición del delito de trata de personas se ajusta al estándar mínimo propuesto por el Protocolo de Palermo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, especialmente mujeres y niños/as, del año 2000, y está definido en el artículo 411 quáter del Código Penal como “el que mediante violencia, intimidación, coacción, engaño, abuso de poder, aprovechamiento de una situación de vulnerabilidad o dependencia de la víctima, o la concesión o recepción de pagos u otros beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, capte, traslade, acoja o reciba personas para que sean objeto de alguna forma de explotación sexual, incluyendo la pornografía, trabajos o servicios forzados, servidumbre o esclavitud o prácticas análogas a ésta, o extracción de órganos, será castigado/a con la pena de reclusión mayor en sus grados mínimo a medio y multa de cincuenta a cien unidades tributarias mensuales”.

A nivel mundial este delito es uno de los más lucrativos de las organizaciones criminales, encontrándose en el tercer lugar, después del tráfico de drogas y de armas. Si bien la trata de personas no es un delito nuevo, pues era conocido como “trata de blancas”, actualmente adquiere formas de ejecución y comisión sofisticadas, vinculándose con otros delitos, tales como tráfico de drogas, tráfico de armas, contrabando, lavado de activos, tráfico ilícito de migrantes.

Para atender la Trata de personas se crea el “Protocolo Intersectorial de Atención a víctimas de Trata de Personas”, el cual está vigente a la fecha y permite la atención de personas identificadas como posibles víctimas del delito de trata de personas en el país<sup>13</sup>. Además, el SernamEG es parte de la comite de casos de Trata de personas, donde se analizan de manera intersectorial los casos y se derivan a las instituciones y programa correspondientes. En el caso de la oferta del Servicio, pueden ser derivadas a las Residencias transitorias de trata de personas, donde brindan atención psicosocial especializada y los/as abogadas/os regionales del SernamEG son quienes las representan mediante querrela por el delito de trata de personas.

## 5. Modelos de intervención para el abordaje de las Violencias de género

Dada la complejidad de la violencia contra las mujeres y diversidades sexo genéricas, se requiere de un abordaje integral, siendo necesario, aplicar los distintos enfoques y marcos comprensivos, como son el enfoque de género, de Derechos Humanos, interseccionalidad, interculturalidad y territorial. En conjunto con lo anterior, se requieren modelos que caractericen la problemática de la violencia contra las mujeres, aportando a su abordaje.

A continuación, se presentan los modelos de abordaje de la violencia contra las mujeres más utilizados en violencias de género. No obstante, cada uno de ellos debe aplicarse de manera crítica y complementaria, considerando las particularidades del caso que se está abordando. Es decir, el análisis y comprensión de los modelos nos permite integrar diversas miradas, aprovechando sus fortalezas y previniendo sus falencias o puntos ciegos.

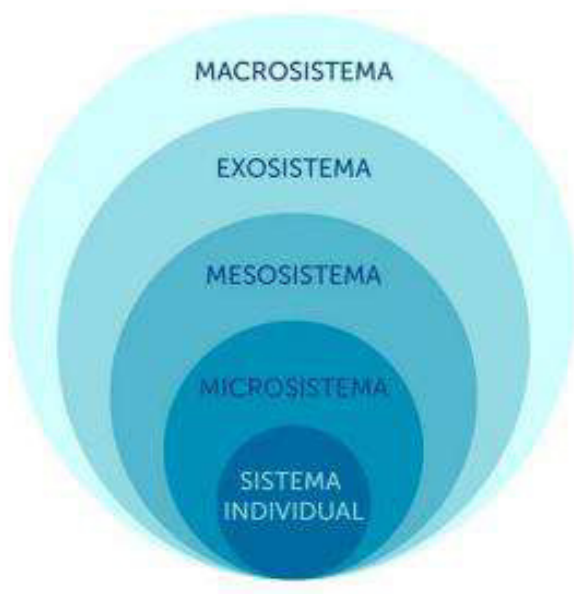
---

<sup>13</sup> Protocolo Intersectorial de Atención a Víctimas Sobrevivientes de Trata de Personas. Mesa intersectorial sobre Trata de Personas, 2024.

### 1. *Modelo ecológico Feminista:*

El modelo ecológico descrito por Brofenbrenner (1987), busca organizar, de manera articulada, la realidad social, familiar y cultural, engranando los distintos subsistemas entre sí, de manera dinámica, recíproca y permanente. Es posible explicitar y comprender, cómo los distintos ambientes rodean e influyen a la persona.

**Diagrama N° 6:** Modelo ecológico



**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 se actualizó incorporando la perspectiva de género, denominándose como **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 mujeres<sup>14</sup>.

<sup>14</sup> Para mayor información ver OACNUDH y ONU Mujeres (2014). Modelo de protocolo latinoamericano de investigación de las muertes violentas de mujeres por razones de género (femicidio/feminicidio). Pp. 40 -. Disponible en: <https://www.unwomen.org/es/digital-library/publications/2014/8/modelo-de-protocolo-latinoamericano>

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 que se utilizará como marco comprensivo para abordar y atender las violencias de género que no son en contexto de pareja o ex pareja. Por ejemplo, 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° 7:** 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, entregamos 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.

**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 o con prácticas rígidas o que usan la violencia como código de comunicación, más proclives a la violencia contra las mujeres en contexto de pareja.

**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 las: 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.

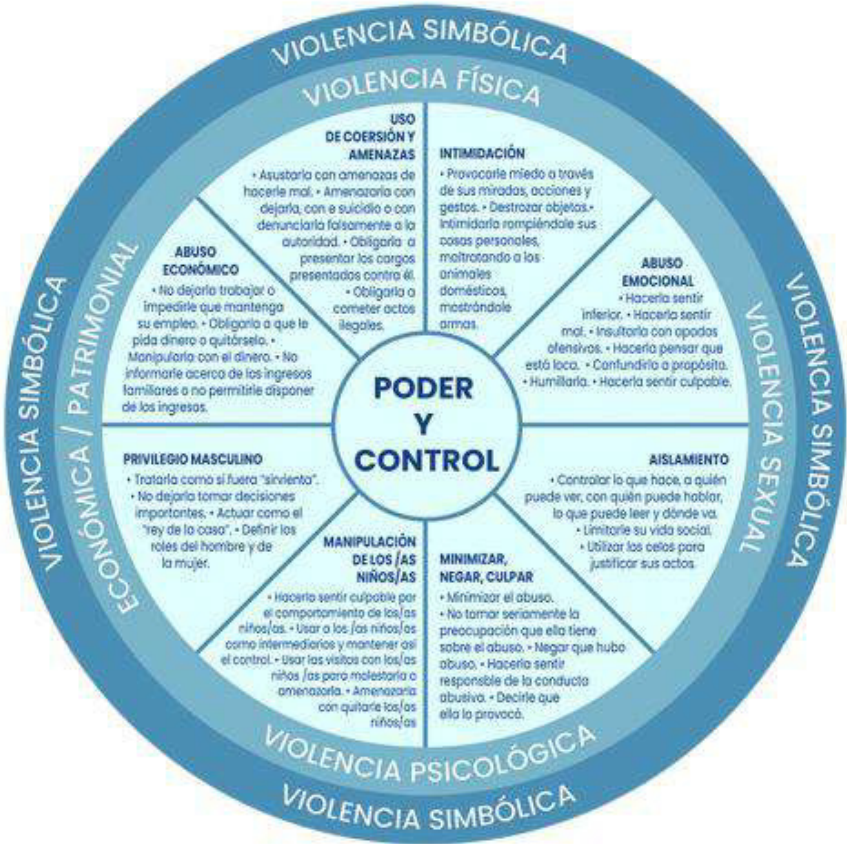
Los factores que inciden, facilitan o perpetúan la violencia contra las mujeres en cada uno de estos niveles deben problematizarse, desaprenderse y erradicarse.

## 2. Modelos para abordaje de Violencia en contexto de pareja o ex pareja.

### 2.1 Modelo de Duluth: Tácticas para ejercer poder y control sobre la pareja:

Este modelo abarca más que la sola violencia física, incorporando también la violencia psicológica, sexual y económica/patrimonial, que implican conductas verbales, actitudes y roles. Entiende a este conjunto de comportamientos como TÁCTICAS utilizadas por los hombres para ganar poder y control sobre sus parejas. Estas manifestaciones o tácticas para adquirir, mantener y ejercer el poder, el control y la asimetría en la relación son las siguientes:

**Diagrama N°8:** Rueda de Poder y control



**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, describiremos brevemente estas tácticas para adquirir, mantener y ejercer el poder y el control sobre la pareja, las cuales son manifestaciones de los tipos de violencia física, psicológica, emocional, económica/patrimonial y sexual, y también de la violencia simbólica.

- **Abuso Físico:** Uso de cualquier tipo de fuerza física contra su pareja, con el objeto de causarle daño físico y otros o de que ella sienta temor de él.
- **Uso de Coerción y Amenazas:** Hacer algo para que su pareja se sienta temerosa de que algo malo puede pasarle si no hace lo que él quiere que ella haga.
- **Intimidación:** Uso de acciones o palabras, gestos o miradas que buscan atemorizar, asustar o amedrentar a su pareja (el hecho que una mujer haya sufrido violencia en el pasado, aumenta la efectividad de la intimidación en ella).
- **Abuso Emocional:** Cualquier acción que haga sentir mal a su pareja acerca de sí misma o cualquier ataque contra su autoestima.
- **Aislamiento:** Resultado de varios tipos de comportamiento abusivo. Aislar a su pareja implica cualquier intento de controlar con quién ella se relaciona, de limitar lo que hace, restringir lo que ella quiere para sí misma, bloquear o problematizar su vida social.
- **Negación:** Afirmar o indicar verbal o no verbalmente que el abuso o violencia que se ejerció no sucedió.
- **Minimización:** Restar importancia a los efectos de su agresión o comportamiento abusivo.
- **Transferencia de la culpa:** Trasladar la responsabilidad de un comportamiento abusivo o violento que él realizó a otra persona o a alguna situación.

- **Manipulación de niños y niñas:** Todo intento de controlar a su pareja por medio de amenazar o dañar la relación que ella tiene con sus hijos/as o directamente amenazar con dañar o hacerles mal a éstos/as.
- **Privilegios Masculino:** Conjunto de creencias que sostiene que un hombre tiene derecho a ciertos privilegios sobre las mujeres “de forma natural e incuestionable”, por el sólo hecho de ser hombre, que se traduce de manera muy concreta, por ejemplo, en su desvinculación con las tareas domésticas del hogar y de cuidado.
- **Abuso Económico:** Controlar los ingresos de la familia o limitar el acceso de su pareja al dinero, con el fin de mantenerla dependiente de él o para presionarla a actuar de la manera que él quiere. También se refiere al mal uso del dinero o poner sus necesidades antes de las de la familia.
- **Abuso Sexual:** Cualquier intento de imponer actos sexuales a su pareja en contra de su voluntad. Cuando el acercamiento sexual se vuelve coercitivo, es decir, cruza la línea del consentimiento voluntario verbal o no verbal de las mujeres.

## 2.2. Modelo del Circuito de Abuso en el Sistema Familiar:

Este circuito, planteado por la psiquiatra y terapeuta familiar argentina Cristina Ravazzola (1997)<sup>15</sup>, da cuenta de la existencia de tres actores/as o agentes fundamentales que interactúan en cualquier situación de violencia.

- ✓ **Persona abusadora:** quien ejerce la violencia, generalmente el hombre.
- ✓ **Persona abusada o violentada:** quienes como hemos visto son principalmente los/as niños/as, las personas mayores y las mujeres.
- ✓ **Personas testigos o del contexto:** pueden ser parte del espacio inmediato (barrio, familia, amistades, compañeros/as de trabajo o de estudios) o del contexto más institucional, que también mantiene contacto permanente o periódico con la persona abusada o con alguien de su familia, que saben o pueden saber del abuso que está cometiéndose. Estos/as testigos pueden ejercer un rol absolutamente pasivo y aceptador del abuso, o bien, pueden participar introduciendo cambios o frenos en la situación de violencia de modo de detenerla.

Diagrama N° 9: Sistemas abusivos

<sup>15</sup> Ravazzola, M. Cristina (1997). Historias Infames, los maltratos en las relaciones. Buenos Aires: Paidós. Para una actualización de los recorridos teóricos y técnicos del trabajo de Ravazzola se sugiere revisar el siguiente sitio web: <http://redpiaff.blogspot.com/2010/05/violencia-familiaractualizacion-de.html>



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

## 6. Intervención psicosocial con sentido reparatorio en las Violencias de género grave/extremo

Intervenir en las violencias de género grave/extrema en contra de las mujeres y disidencias sexo genéricas contribuye a la recuperación de las autonomías, pues afecta gravemente a varios de sus Derechos Humanos y no solo se remite a la esfera de la sexualidad.

Se espera que la intervención psicosocial con sentido reparatorio incluya mínimamente los siguientes ejes de intervención:

- ✓ Alivio sintomático, interrupción o disminución de los síntomas de estrés postraumático y otra sintomatología asociada al daño psicosocial que interferían gravemente al momento del ingreso.
- ✓ Fortalecimiento de las redes sociales de apoyo. Mujeres y diversidades sexo genéricas cuentan con redes primarias y secundarias efectivas que puedan brindarles apoyo y constituyan un soporte para el proceso de recuperación.
- ✓ Recuperación de la capacidad de vinculación interpersonal y establecimiento de límites afectados por la experiencia de violencia vivida.
- ✓ Recuperación de la funcionalidad en aspectos cotidianos en la vida de las sobrevivientes (retoma rutinas, trabajo, estudios u otras actividades que había interrumpido producto de la violencia vivida).
- ✓ Problematicación de la violencia vivida como parte del continuo de violencias de género experimentadas en contra de mujeres y diversidades sexo genéricas.

- ✓ Gestión de riesgo alto y activación de recursos de protección institucionales y de autoprotección.

Los Centros de Atención Especializada en Violencias de género, así como los equipos de Atención Especializada ubicados en Centros de las Mujeres, trabajarán en **dos niveles de intervención en virtud de la evaluación del riesgo**: Intervención de primer orden e Intervención de segundo orden, que se describen a continuación.

- **Intervención de Primer Orden:**

La intervención de 1er orden se concibe como aquella destinada a abordar la situación que desencadena la solicitud de atención, orientada al abordaje de la crisis en lo inmediato, enfocada fundamentalmente en las acciones que permitan interrumpir la situación de violencia grave/extrema, desplegando acciones de protección ante la urgencia. Está destinada al abordaje en los casos donde mujeres y diversidades sexo genéricas presenten **evaluaciones con niveles de riesgo alto y la violencia es de carácter grave**.

Dentro de las acciones en las cuales se encuentra este tipo de intervención en violencias de género, es en la elaboración de un *Plan de seguridad* que permita resguardar su protección y seguridad para ellas/es y sus hijos.

Un Plan de Seguridad<sup>16</sup> consiste en una lista (concreta y operativa) de las precauciones que las mujeres y diversidades sexo genéricas sobrevivientes de violencia de género graves, deben adoptar para su autoprotección 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.

Para confeccionar este Plan de seguridad, se debe apoyar a las mujeres y diversidades sexo genéricas a pensar en su rutina diaria y en posibles cambios que puede hacer para mantenerse protegida (que podría incluir a hijas/os/es), 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. Además, el Plan de seguridad también debe incluir medidas que consideren la protección de las víctimas y sobrevivientes cuando la violencia de género haya ocurrido en su lugar de trabajo y estudios, mientras se realice la investigación respectiva.

Se sugiere que se elabore este Plan de seguridad estando a solas con las mujeres y diversidades sexo genéricas víctimas y sobrevivientes de violencia de género, a no ser que ésta consienta a que esa otra persona esté presente, siempre y cuando no sea quien ejerce violencia o sea familiar de éste.

**Diagrama N° 10:** Recomendaciones para la elaboración de un Plan de Seguridad

<sup>16</sup> Hope Center (2010). Un Plan de Seguridad para la mujer maltratada [En Línea]. Faribault: Alianza Latina Nacional para Erradicar la Violencia Doméstica. Disponible en: <http://hopecentermn.org/wp-content/uploads/2010/12/Safety-Plan-Spanish.pdf>



| 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 llevarse algún documento, llaves, dinero, ropa u otras cosas?<br>¿Cuáles serían las cosas esenciales que necesitaría llevarse?<br>¿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?<br>¿Lo tiene guardado en un lugar seguro?<br>¿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 violencia contra las mujeres desde un enfoque de género y Derechos Humanos, versión 2023, SernamEG.

Es importante considerar que si bien, la necesidad de interrumpir la violencia es requisito para el inicio de procesos de reparación, el abordaje de las vulnerabilidades en la salud mental y emocional de víctimas y sobrevivientes constituyen obstáculos a la interrupción de la violencia. Por tanto, resulta necesario apuntar a un equilibrio dinámico entre las intervenciones orientadas a la protección y aquellas orientadas a la visualización y comprensión, por parte de las víctimas y sobrevivientes, de las dificultades internas que se presentan como consecuencia de la relación de violencia<sup>17</sup>.

**Respecto de los casos en que sólo es posible desplegar acciones de intervención de primer orden, se deberá priorizar los siguientes tópicos de contenidos:**

<sup>17</sup> Crempien Robles Carla. Traumatización relacional compleja: Una noción útil en la comprensión del funcionamiento de mujeres víctimas de violencia doméstica. Revista Argentina de Clínica Psicológica [en línea]. 2012, XXI (1), 65-73[fecha de Consulta 20 de Marzo de 2024]. ISSN: 0327-6716. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281925884010>.

- ✓ **Gestión de riesgo alto y activación de recursos de protección institucionales y de autoprotección** cuando el riesgo alto/vital se encuentra activo al momento de ingreso al programa.
- ✓ **Problematización de las violencias de género grave/extrema** como parte del continuo de violencias contra las mujeres.

- **Intervención de Segundo Orden:**

La intervención de segundo orden se concibe como aquella destinada al abordaje de la situación que motiva la solicitud de atención, incluyendo aspectos como la resolución de la crisis, elaboración de la experiencia de trauma asociado a la violencia de género vivida y su resignificación en el contexto del proyecto de vida y ejercicio de las autonomías. Apunta fundamentalmente a los casos en que las mujeres y diversidades sexo genéricas no presenten riesgos activos en cuanto a la violencia de género por la cual consulta y/o se deriva, o éstos ya han sido abordados con gestiones de primer orden.

Según la CEPAL, la intervención que realizan los equipos especializados permite desplegar estrategias y acciones de largo aliento, para contribuir progresivamente en la reparación, entendida como el inicio de la recuperación de la autonomía física de las mujeres y diversidades sexo genéricas –en un primer orden- y del fortalecimiento de las autonomías económica y social-política – en un segundo orden-. De tal modo, el acompañamiento psicosocial debe apuntar a la reparación y restitución de los derechos vulnerados, a los daños (y no sólo físicos, psicológicos y/o económicos) de víctimas y sobrevivientes y a la puesta en práctica de medidas intersectoriales orientadas al logro del empoderamiento económico para la reintegración social y laboral de éstas (CEPAL, 2014, p. 62).

Un concepto central en el abordaje del proceso de intervención reparatoria con sobrevivientes de violencias de género grave/extremas es **trauma complejo**, el cual es entendido como la exposición prolongada a eventos traumáticos que genera una cronificación del daño y de la sintomatología asociada que puede concebirse en diversas etapas del ciclo vital y provenir de orígenes diversos incluida la violencia de género (Nieto, I. y López, M. 2016).

Para determinar la configuración de trauma complejo, y el consiguiente daño psicosocial que sufren las mujeres y diversidades sexo genéricas víctimas y sobrevivientes de violencia de género, se deben considerar como factores los siguientes: psicobiológicos, subjetivos, relacionales, sociales y culturales cuyas manifestaciones se expresan a nivel físico (experiencia de rechazo del propio cuerpo, disociación, estado de alerta generalizado), emocional (desregulación emocional severa, respuesta de hipo activación y/o hiperactivación emocional y alteración de la capacidad de reconocer, contextualizar y regulación psicobiológica frente al estrés) de la consciencia y la memoria (alteraciones de la memoria, recuerdos intrusivos frente a estímulos que evocan el trauma, y que provocan activación/desactivación emocional). Como consecuencia de todo lo anterior, las mujeres y diversidades sexo genéricas pierden autonomía, se fractura el tejido social y su proyecto vital.

Específicamente, las violencias de género graves, como por ejemplo la violencia sexual, generan un alto impacto psicosocial, por lo cual, es pertinente considerar que este tipo de violencia ocasiona efectos en las diferentes dimensiones de la vida de las personas, en lo individual y lo colectivo. En lo individual se ven afectadas sus capacidades de relacionarse con los demás y los mecanismos de adaptación a diferentes situaciones, y también, se deterioran las condiciones que hacen posible su bienestar. En lo comunitario,

se debilitan y fragmentan los procesos organizativos, aumenta la desconfianza y se alteran aspectos culturales de apoyo y solidaridad (Acero, C., Amparo, G., 2010)<sup>18</sup>

Otro concepto que es necesario relevar para el trabajo reparatorio con víctimas y sobrevivientes de violencia de género grave/extrema refiere al **daño psicosocial**. Según Acero, Amparo (2010): “implica un deterioro permanente: a nivel mental, material, familiar y político. Es la perpetuación del impacto en contextos de impunidad. Se caracteriza por la cronicidad, la severidad, la especificidad. Más que una distinción, los conceptos se vinculan como una continuidad impacto-daño”.

**Respecto de los casos en que es factible desplegar acciones de intervención de segundo orden, se deberá priorizar los siguientes contenidos:**

- ✓ **Alivio sintomático**, interrupción o disminución de los síntomas depresivos, ansiosos u otra sintomatología presentados al ingreso. Se espera una valoración entre lo declarado por las mujeres y diversidades sexo genéricas participantes y la evaluación técnica del equipo.
- ✓ **Fortalecimiento de las redes sociales de apoyo**. Las mujeres y diversidades sexo genéricas cuentan con redes primarias y secundarias que pueden brindarle apoyo.
- ✓ **Recupera la capacidad de vinculación interpersonal** y el establecimiento de límites para resguardar su autocuidado y protección.
- ✓ **Recuperación de la funcionalidad** en aspectos cotidianos de su vida (retoma rutinas, trabajo, estudios u otras actividades que había interrumpido producto de la violencia vivida, en razón de las consecuencias de esta).

**Tabla 1:** Acciones prioritarias en intervenciones de primer y segundo orden

| Tópicos prioritizados         |                   | Acciones prioritarias                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| INTERVENCIÓN DE PRIMERO ORDEN | Gestión de riesgo | <ul style="list-style-type: none"><li>• Valoración de riesgo por violencia: Identificación de factores de riesgo de violencia grave y/o extrema.</li><li>• Valoración del daño psicosocial, asociado a riesgos en salud mental. Ej: Ante planeación e ideación suicida activa, gestionar derivación asistida con servicio de urgencia salud y redes primarias (familiar o cercano significativo como referente en documento del <b>Protocolo de riesgo suicida</b> (Ej: educadoras equipo RT) que actúen como referentes ante protocolo de seguridad.</li><li>• Identificar redes de apoyo que permitan activarse y disminuir riesgo.</li><li>• Distinguir necesidades inmediatas/necesidades de largo plazo, que pueden posponerse de forma transitoria. Ej: posponer el abordaje en profundidad la historia de violencias en la trayectoria vital</li></ul> |

<sup>18</sup> Acero, C., Amparo, G. (2010). Acompañamiento psicosocial en el contexto colombiano: Guía psicosocial para acompañar y apoyar a mujeres víctimas de violencia sexual en conflicto armado interno. Corporación AVRE. AFRO editores, Bogotá, Colombia.



|                                      |                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      |                                                           | <p>para una segunda fase de intervención (intervención de segundo orden).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de Plan de Seguridad para la autoprotección.</li> <li>• Coordinación para la activación de medidas de protección jurídicas.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                  |
|                                      | <b>Problematización de las violencias de género</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Devolución de información sobre la evaluación de riesgo para incrementar la conciencia de riesgo.</li> <li>• Identificar el tipo de violencia y nombrar la experiencia de victimización por VG como tal.</li> <li>• Situar la experiencia de victimización en el continuo de las VG.</li> <li>• Comprender que las violencias de género son constitutivas de abusos de poder.</li> </ul>                                                          |
| <b>INTERVENCIÓN DE SEGUNDO ORDEN</b> | <b>Alivio sintomático</b>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de los efectos agudos de la sintomatología clínica de presentación aguda: Aplicación de técnicas de control de la respiración, ejercicios de relajación, evaluación atención psiquiátrica para el apoyo farmacológico pertinente.</li> <li>• Resignificación del trauma asociado a la VG vivida.</li> <li>• Activación de recursos personales y proceso de revalorización para el ejercicio de las autonomías.</li> </ul>                 |
|                                      | <b>Fortalecimiento de las redes sociales de apoyo</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de mapa de oportunidades de formación conducentes a oportunidades laborales.</li> <li>• Vinculación con estructura de oportunidades para mejorar el acceso en ámbito de empleabilidad.</li> <li>• Identificación de las necesidades de apoyo social en áreas prioritarias de trabajo, salud, educación, cultura, habitabilidad, entre otros.</li> <li>• Evaluar pertinencia técnica para ingreso a intervención grupal.</li> </ul> |
|                                      | <b>Recupera la capacidad de vinculación interpersonal</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar personas significativas que se perciban como referentes de apoyo socioemocional.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|  |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar expectativas sobre las relaciones vinculares y puesta en perspectiva para moderar expectativas de respuesta.</li><li>• Visualizar límites que no deben transgredirse para el resguardo de la integridad psíquica.</li><li>• Identificar áreas de conflicto interpersonal que se desea abordar para restablecer relaciones positivas con referentes significativos de apoyo.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|  | Recuperación de la funcionalidad | <ul style="list-style-type: none"><li>• Capacidad para organizar la vida para su sostenibilidad</li><li>• Reconocimiento y reapropiación de la autonomía y corporalidad.</li><li>• Identificar estrategias de afrontamiento positivas.</li><li>• Identificar áreas prioritarias de funcionamiento cotidiano que requieren recuperarse progresivamente, que permitan dar continuidad a su proyecto vital.</li><li>• Revisar condiciones de contexto para fortalecer/generar hábitos saludables: alimentación, higiene del sueño, actividades recreativas, ejercicio físico, consumo no problemático de alcohol, entre otros.</li><li>• Trabajar estrategias para reducir rumiación, autoculpabilización, pensamiento catastrófico, entre otros pensamientos y emociones que interfieren con la recuperación.</li><li>• Abordar el fortalecimiento de la percepción de control sobre los sucesos negativos.</li></ul> |

Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2025.

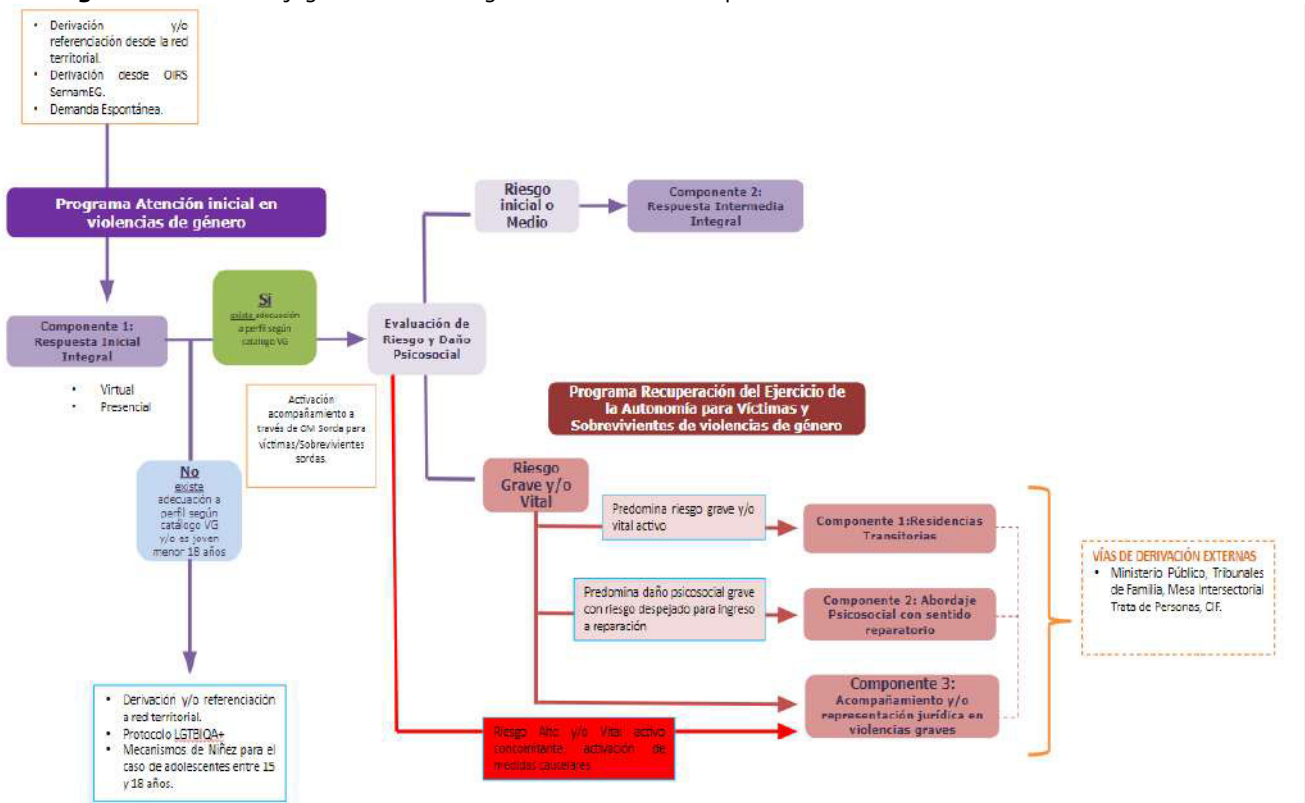
- **Aspectos éticos políticos del acompañamiento a sobrevivientes de Violencias de género:**
  - ✓ Promover vínculo terapéutico desde una relación simétrica y horizontal, relevando como aspectos fundamentales el buen trato, la compasión, el respeto y la amorosidad.
  - ✓ Las/los/les profesionales deben estar a disposición de acompañar procesos de recuperación y transformación.
  - ✓ Promover el reconocimiento de los recursos de sobrevivencia y resistencia de las/les sobrevivientes.
  - ✓ Visibilizar a las/les sobrevivientes como expertas/es en sus vidas.
  - ✓ Reconocer el daño psicosocial por sobre la visión patologizante, propia de la psiquiatría patriarcal.
  - ✓ Visibilizar los propios sesgos sobre la naturaleza la posibilidad de cambio en la diversidad de mujeres sobrevivientes de violencia de género, sin importar su edad, nivel educativo, o la naturaleza y duración de sus relaciones, con el fin de limitar su interferencia en el proceso de acompañamiento.

- ✓ Reconocimiento y legitimidad de la diversidad de mujeres sobrevivientes de violencias de género como sujetas políticas.
- ✓ Facilitar la expresión emocional, con la finalidad de romper el silenciamiento.
- ✓ Ajustarse a un modelo de atención respetuoso y apreciar las experiencias de vida diferentes a las propias, incluyendo posición socioeconómica, religión, orientación sexual, edad y nacionalidad, entre otras. Las técnicas del equipo de atención se preocupan permanentemente por fomentar en el ambiente de trabajo y en sus familias relaciones solidarias e igualitarias.
- ✓ No anteponer los deseos, preferencias, valores y creencias propios cuando no son semejantes a los de la diversidad de mujeres sobrevivientes de violencias de género que se atienden
- ✓ Reforzar y apoyar las decisiones sobre el propio cuerpo de la diversidad de mujeres sobrevivientes de violencias de género. Es decir, respetando la soberanía y autonomía de sus cuerpos, así como del consentimiento.

### Flujo de intervención.

El ingreso de las mujeres y diversidades sexo genéricas víctimas y sobrevivientes de violencia grave/extrema se produce por la derivación desde el Programa de Atención Inicial o desde redes institucionales externas como Ministerio Público, Tribunal de Familia, Circuito intersectorial de Femicidio y Mesa intersectorial de trata de personas, tal como indica el diagrama nº 11.

**Diagrama N° 11:** Flujograma vías de ingresos al Centro de Especialización en Violencias de Género



Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2025

#### 1. 1era fase inicial:

En esta etapa, se debe realizar una entrevista de ingreso con las mujeres y diversidades sexo genéricas para conocer sus expectativas acerca de la intervención y proporcionarle información acerca del proceso, como por ejemplo preferencia de modalidad de atención (presencial, remota e híbrida) e intervención (individual o grupal).

Los equipos territoriales de los Centros de Atención Especializada en Violencias de Género deberán analizar la pertinencia de la derivación del caso que está recibiendo en función de los criterios de ingreso al programa.

Los criterios de ingreso que deben evaluarse son los siguientes:

2. **Violencia Grave y/o extrema:** Las mujeres y diversidades sexo genéricas víctimas y sobrevivientes de violencia de género deberán ser evaluadas a nivel global mediante la pauta de evaluación de riesgo que debe realizar el equipo o profesionales del dispositivo que realizan la derivación.
3. **Voluntariedad y motivación para iniciar un proceso psicosocial con sentido reparatorio.** Este criterio, apunta relevar la proyección de un tipo de intervención de mayor intensidad respecto de la frecuencia de su ocurrencia, así como de la profundización de los procesos psicológicos abordados en torno a la resignificación de la historia de violencia y daño.
4. **Medidas de protección activas:** Es fundamental que las mujeres y diversidades sexo genéricas víctimas y sobrevivientes de violencia de género cuenten con Plan de Seguridad vigente, que permita resguardar su integridad física y emocional. Además, se debe despejar si se encuentran activadas las medidas de protección legales, las cuales hayan sido gestionadas con o sin patrocinio judicial de las/os abogadas/os del programa de Acompañamiento y/o representación jurídica en violencias graves/extremas. Dichas medidas pueden corresponder a las que otorga de manera autónoma el Ministerio Público, y/o las judiciales, decretadas por los tribunales de familia o penal.
5. **Conciencia de riesgo de violencia experimentada.** La fundamentación de este ámbito apunta a despejar la concientización de la violencia de género vivida, la percepción de daño y la visibilización de la necesidad de apoyo terapéutico.

De acuerdo a las vías de ingreso definidas en las Orientaciones Técnicas, los ingresos se producirán de acuerdo a los siguientes procedimientos:

- a) Derivación desde el programa de Atención Inicial y

Para estos casos los equipos de los Centros de las Mujeres del Programa de Atención Inicial y equipos de Residencias Transitorias deberán realizar la derivación del caso por medio de la plataforma del SGP. Además, deberá enviar cualquier otra documentación que no puede ser incorporada en la plataforma y sea relevante para la evaluación del caso, a la Coordinadora del Centro de Atención Especializada en Violencias de Género o Centro de las Mujeres con Atención Especializada, a través de correo electrónico. Una vez recibida, la Coordinadora tendrá un plazo dos días hábiles para confirmar la aceptación de la solicitud de ingreso y en caso de violencia grave/extrema 24 horas.

- b) Derivación desde la red externa a SernamEG:

En los casos que sean derivados desde otras instituciones como Ministerio Público y Tribunales de Familia, las entidades derivadoras Ministerio Público y Tribunales de Familia deberán enviar la ficha de derivación externa a SernamEG a la Coordinación del Centro de Atención Especializada o Centro de las Mujeres con Atención Especializada de acuerdo a la oferta regional. Una vez recibida, la Coordinadora tendrá un plazo dos días

hábiles para confirmar la aceptación de la solicitud de ingreso y en caso de violencia grave/extrema 24 horas.

## 2. 2da fase proceso de intervención

Una vez se haya definido que las mujeres y diversidades sexo genéricas víctimas y sobrevivientes de violencia grave/extrema cumplen con los criterios de ingreso y existe voluntariedad para participar del proceso de intervención psicosocial con sentido reparatorio, que busca aminorar el daño psicosocial, reencausar el proyecto vital y la restitución los derechos vulnerados, desde un enfoque de género e interseccional.

### A) Diagnóstico:

Se espera que los equipos puedan profundizar en los antecedentes del caso y evaluar el daño psicosocial producto de la violencia de género grave/extrema vivida, con el propósito de identificar las áreas más críticas de abordar en el proceso de intervención psicosocial, así como estimar requerimiento de contar con apoyo de atención psiquiátrica. Las profesionales contarán con un máximo de dos sesiones con una duración estimada de 45 a 75 minutos cada una.

Se entenderá por *daño psicosocial*, el impacto provocado por la violencia de género vivida, independiente de la data de ocurrencia de los hechos (recientes o pasados) y del tipo de vínculo de las mujeres y diversidades sexo genéricas víctimas/sobrevivientes, con quien ejerció o ejerce la violencia de género.

El alcance del daño psicosocial incluye el impacto sobre dimensiones de desarrollo de las mujeres y diversidades sexo genéricas que implican un detrimento, interferencia u obstaculizador en su capacidad de llevar adelante un proyecto de vida autónomo. La o las áreas de afectación incluyen dimensiones fundamentales del funcionamiento vital como el área afectiva, relacional, cognitiva y volitiva, generando algún grado de desajuste en una dimensión, en varias o en la mayoría de ellas, lo que determinará el grado de severidad del daño evaluado.

Por la naturaleza de la violencia de género, la evaluación del daño psicosocial asociado implica incorporar al marco evaluativo del mismo, el rol de los aspectos psicosociales relevantes y que resultan especialmente significativos respecto de la violencia sexual, que ayuden a dimensionar aspectos significativos del daño psicosocial evidenciado y que incluyen entre otros, las prácticas de silenciamiento, la respuesta del entorno como desmentida, minimización, culpabilización y sospecha, la cosificación del cuerpo, la experiencia de vulnerabilidad y desprotección, entre otros.

Para la evaluación de los niveles de daño psicosocial asociados a la violencia de género, es posible también en el proceso dimensionar el daño psicosocial al ingreso de las mujeres y diversidades sexo genéricas al dispositivo, y su evolución al momento de concluir el proceso interventivo. En específico, se consideran los siguientes criterios: Sintomatología presentada, su impacto en la funcionalidad cotidiana, frecuencia de las expresiones de daño manifestadas, intensidad de las mismas y factores protectores asociados a recursos personales y de soporte social<sup>19</sup>.

A continuación, se presenta la sistematización de criterios técnicos para la evaluación de daño psicosocial en función de 5 dimensiones, cada una de las cuales describe criterios específicos asociados a la expresión del daño psicosocial por cada nivel desagregado, y que corresponden a las siguientes:

---

<sup>19</sup> Para mayor información revisar Anexo de Criterios de evaluación de daño psicosocial.

Tabla N° 2: Criterios de Evaluación de Daño Psicosocial

| NIVEL DE DAÑO PSICOSOCIAL | DIMENSIÓN DE DAÑO           | EXPRESIÓN DE DAÑO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Leve                      | Sintomatología              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de síntomas de ansiedad o depresión en que se observa capacidad de gestión de estados de ánimo disruptivos. No existen conductas autolesivas.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                           | Impacto en la funcionalidad | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                     |
|                           | Frecuencia                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transitorio, esporádico. Suele manifestarse de forma aguda en un intervalo temporal cercano a la ocurrencia de los hechos de violencia.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                           | Intensidad                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Baja. No genera secuelas de manera permanente y sostenida en el tiempo.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                           | Factores Protectores        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 capaz de identificar.</li> </ul>                                                                                                                                                                            |
| Moderado                  | Sintomatología              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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) no inundan la. Si existen deseos de muerte no logra configurarse ideación o planeación suicida.</li> </ul> |
|                           | Impacto en la funcionalidad | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Malestar suficiente para interferir sobre áreas o dimensiones de desarrollo, incluyendo trabajo o estudios, relaciones afectivas, sociales y familiares que pueden</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



|       |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                             | <p>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.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|       | Frecuencia                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Tendencia a mantenerse en el tiempo durante un intervalo temporal más distante a la ocurrencia de los hechos de violencia.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|       | Intensidad                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moderada. Las secuelas interfieren en algunas esferas de la vida de la mujer, pudiendo obstaculizar la adaptación al entorno, sin que ello 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.</li> </ul>                                                                                                                                                                    |
|       | Factores Protectores        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aunque se identifica la presencia de recursos personales y de soporte social relativamente seguros, la mujer experimenta dificultades para reconocerlos y activarlos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Grave | Sintomatología              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Predomina la presentación de síntomas asociados a cuadros ansiosos y/o depresivos, y de estrés postraumático y/o trauma complejo.</li> <li>• Conductas autolesivas y/o suicidas (planeación, ideación o intento de suicidio).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|       | Impacto en la funcionalidad | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul> |
|       | Frecuencia                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recurrente. Suele manifestarse de forma persistente y periódica, aun cuando haya transcurrido un</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|        |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                             | <p>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 de ciclo vital.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|        | Intensidad                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|        | Factores Protectores        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultades importantes para identificar y reconocer factores protectores asociados a recursos personales y de soporte social que podrían apoyar el proceso de recuperación.</li> <li>• 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.</li> </ul> |
| Severo | Sintomatología              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Conductas autolesivas y/o suicidas (planeación, ideación o intento de suicidio).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|        | Impacto en la funcionalidad | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Presencia de polivictimización en la trayectoria vital y exposición sostenida a factores de riesgo y vulneración en diferentes etapas evolutivas.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                    |
|        | Frecuencia                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permanente. Suele manifestarse de forma intensa en un intervalo</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



|  |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                      | 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.                                                                                                                                                       |
|  | Intensidad           | <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li></ul>                                                                                           |
|  | Factores Protectores | <ul style="list-style-type: none"><li>• Las mujeres y diversidades sexo genéricas víctimas y sobrevivientes de violencia de género 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.</li></ul> |

Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2025.

B) Co-construcción del plan de intervención:

El desarrollo de la intervención especializada se orientará por el plan de intervención individual (PII) reparatorio, instrumento co-construido con la/le víctima/sobreviviente y el equipo interventor, promoviendo la toma de decisiones de la/le participante acerca de los objetivos a trabajar, como también de las estrategias utilizadas.

Se espera que en esta segunda fase de la intervención se trabaje en la co-construcción del PII, acompañando a las mujeres y diversidades sexo genericas víctimas y sobrevivientes de violencia de género para la definición de los objetivos que se espera alcanzar como resultados del proceso. Contará con un máximo de dos sesiones con una duración estimada de 55 minutos cada una. No obstante, considerando el carácter dinámico del instrumento de registro y la variación de las necesidades de las mujeres y diversidades sexo genéricas, es posible que el tiempo sugerido para esta etapa puede ser modificado y adaptarse según la evaluación técnica del equipo profesional.

Es importante que en este acompañamiento se intencione levantar objetivos que hagan sentido a las necesidades que las mujeres y diversidades sexo genéricas plantean como prioritarias, así como revisar en conjunto sus expectativas declaradas en la fase anterior, aclarando cuál es el rol de acompañamiento que cabe al equipo que brinda la atención, así como lo que éste espera de la participación de éstas.

En esta etapa se constituye como un hito dentro del proceso, la firma del contrato terapéutico, que incluye los derechos y compromisos que tiene las víctimas y sobrevivientes de Violencias de Género al acceder a un programa estatal especializado para la reparación. Entre los aspectos que incluye el contrato terapéutico se encuentran los horarios de atención, el compromiso con la adherencia al proceso para que éste sea

favorable, el buen trato como forma de vinculación recíproca entre consultantes y equipo interventor, entre otras<sup>20</sup>.

Al concluir la elaboración del PII se espera haber precisado los objetivos terapéuticos a desarrollar en el espacio de intervención psicológica individual, así como los objetivos abordables desde una perspectiva social y/o psiquiátrica, según lo determinado en la fase diagnóstica previa.

**Aspectos técnicos que deben considerarse en la elaboración del PII:**

- *Vinculación con la apreciación técnica respecto de la evaluación de daño psicosocial.* Los objetivos del PII son coherentes con los antecedentes del diagnóstico recabado respecto de las dimensiones que dan cuenta del daño psicosocial producto de la violencia vivida.
- *Elaboración de objetivos de la intervención.* Los objetivos del PII recogen la situación de las mujeres y diversidades sexo genéricas consultantes, de acuerdo con su contexto particular (antecedentes diagnósticos, historia de violencias de género, recursos de sobrevivencia, redes, gestiones proyectadas en función de los antecedentes individualizados).
- *Integralidad de la intervención.* El modelo de intervención del programa de Recuperación del Ejercicio de las autonomías para víctimas y sobrevivientes de violencias de género, mediante sus 3 componentes corresponde a un modelo de abordaje psicosociojurídico integral de las Violencias de género comprendido como más que la suma de prestaciones jurídicas, psicológicas y sociales de manera desagregada. Lo anterior implica considerar los alcances, ámbitos de acción y limitaciones de cada área de intervención en particular, teniendo como marco referencial el trabajo interdisciplinar. Es preciso relevar que la integralidad del modelo de abordaje se fundamenta en la implementación del proceso de intervención desde los enfoques de género, interseccional, territorial, de Derechos Humanos, e intercultural, integrando las áreas social, psicológica y jurídica a lo largo de todo el proceso interventivo: diagnóstico, co-construcción del PII y ejecución del mismo y salida, considerando las necesidades y voluntad de participación de las mujeres y diversidades sexogenéricas. Lo anterior, en tanto adoptar un enfoque integral de intervención como modelo de abordaje, no es impedimento para que la construcción del PII considerando los requerimientos de atención de las mujeres y diversidades sexo genéricas que se atiende en el programa, priorice una o más líneas de intervención por sobre otras.
- *Flexibilidad y plazos de cumplimiento:* El PII se define como una herramienta con la suficiente flexibilidad para aplicar las modificaciones y ajustes tanto de objetivos iniciales, como de las acciones que permitan abordarlos, de acuerdo con la evaluación técnica del equipo que interviene integrando las evaluaciones de las mujeres y diversidades sexo genéricas que se atienden en el programa a lo largo de todo el proceso. Se considera un mínimo de 3 objetivos a trabajar por cada área de intervención, a excepción del área psiquiátrica cuyos objetivos es priorizar la estabilización sintomática, sin invisibilizar otras tareas y funciones que realizan.<sup>21</sup> Los plazos de la ejecución de las acciones se encuentran asociadas a los objetivos de intervención por áreas psicológica, social y psiquiátrica, considerando que el PII es un instrumento dinámico que debe revisarse y actualizarse a lo largo del proceso de intervención. Se propone como referencia revisar para ajustes concluidas las primeras 12 sesiones de intervención y a partir de la primera evaluación, volver a revisarlo cuando se vuelvan a

<sup>20</sup> Para más información revisar el Anexo de Contrato terapéutico del Centro de atención especializado en Violencias de género.

<sup>21</sup> Para mayor información revisar anexo de Plan de intervención del componente 2: Abordaje psicosocial con sentido reparatorio.

ejecutar 12 sesiones hasta concluir el proceso de intervención en el componente. Las evaluaciones del PII se deben consignar en el Anexo Evaluación de PII y registrar en esta ficha las fechas de evaluación.

- *Participación de las mujeres y diversidades de género:* El PII debe considerar comentarios y evaluaciones de las mujeres y diversidades sexo genéricas consultantes a lo largo de todo el proceso, incluyendo su co- construcción, modificación y/o ajuste hasta la evaluación de su cumplimiento al término del proceso de intervención, lo que debe ser consignado en el registro del PII, que incluye además la firma de las participantes.

### C) Ejecución del PII

- ***Atención individual:***

Se espera que la frecuencia de la atención individual psicosocial y psiquiátrica sea de 1 vez por semana, y que cada sesión tenga un tiempo de duración estimado de 55 minutos cada una. Durante esta fase se implementará paralelamente las atenciones jurídicas, en el caso que las mujeres y diversidades sexo genéricas lo soliciten.

Cabe señalar, que los objetivos definidos inicialmente para el PII podrán ser ajustados en función del proceso de intervención, sin perder de vista que el enfoque de participación es transversal a todo el proceso, apuntando a fortalecer las autonomías. Se contempla como número estimativo un máximo de 26 sesiones<sup>22</sup> para el desarrollo de la ejecución del plan de intervención en virtud que el tiempo de intervención es de un año.

- ***Atención Grupal:***

En forma complementaria, se deberá intencionar también la participación de las mujeres y diversidades sexo genéricas en Atención Grupal, siempre y cuando ello no sea contraproducente para su proceso individual o para el proceso de grupo, y se cuente con la voluntad de éstas.

El objetivo de la atención grupal es generar un espacio de cuidado mutuo, donde se espera que la puesta colectiva de la propia experiencia de las violencias de género tenga un efecto potenciador y transformador para el proceso de resignificación del daño psicosocial y trauma, a través de la emergencia del colectivo como espacio de contención, sororidad y resonancia de estos con efectos terapéuticos.

Se considera que los grupos no debieran exceder las 10 sesiones y con un número de integrantes que facilite la participación (no superior a 15 mujeres y diversidades sexo genéricas). Metodológicamente, se debe privilegiar un abordaje terapéutico con enfoque psicosocioeducativo que promueva la participación sobre la base de relaciones simétricas que no reproduzcan jerarquía, dominación y abuso de poder.

Los espacios de intervención grupal y colectiva pretenden modelar relaciones alternativas y de buen trato a los contextos de opresión y asimetría que sustentan las violencias de género experimentado por las mujeres y diversidades sexo genéricas, por

---

<sup>22</sup> Recordar que es número estimativo y se puede extender siempre y cuando se justifique técnicamente (gravedad del caso).

lo que la observación permanente del encuadre de estos espacios debe ser de permanente revisión.

La intervención grupal temáticas<sup>23</sup> de carácter eminentemente socioeducativo serán abiertos, permitiendo el ingreso y salida de las mujeres y diversidades sexo genéricas, a diferencia de lo que puede ocurrir con los grupos con objetivos psicoterapéuticos que serán de carácter cerrado, donde se espera lograr un grado de cohesión que propicie la contención en un espacio seguro, que eventualmente podría verse interferido con la permanente incorporación de nuevas/es integrante.

### Gestión de lista de espera por medio de intervención grupal

En relación con el punto anterior, las intervenciones grupales incluyen los **grupos transicionales** como estrategias de afrontamiento para la gestión de listas de espera.

El sentido de implementar estos grupos, apunta a ofrecer un espacio donde las personas en lista de espera puedan compartir experiencias, recibir apoyo emocional y aprender estrategias de afrontamiento. Se centran en un enfoque psicosocioeducativo que apunta a brindar información y socioeducación acerca de la violencia de género. Dentro de los temas sugeridos se incluyen:

- Manejo de la ansiedad y el estrés asociados a la espera.
- Desarrollo de habilidades de autocuidado.
- Información sobre recursos y servicios disponibles para la gestión a través de la coordinación intersectorial.
- Plan de seguridad.
- Activación del servicio de llamadas prioritarias SATT
- Socioeducación acerca de las prestaciones jurídicas: características del proceso judicial, derechos y garantías de las víctimas en los procesos jurídicos por violencias de género, acceso a medidas cautelares, entre otros.

Se recomienda que la modalidad de participación sea abierta, y que no exceda las 6 a 8 sesiones.

Por último, y respecto de la intervención grupal en general, se debe considerar como factores clave:

- **Flexibilidad:** Las metodologías grupales deben adaptarse a las necesidades y características específicas de sus participantes.
- **Facilitación:** La facilitación de los grupos deben ofrecer un espacio seguro y de apoyo, para lo que es fundamental planificar sus actividades con el propósito de que durante su implementación, el equipo que facilite concentre sus recursos en el despliegue de habilidades para el manejo grupal que permita aquello.
- **Evaluación:** Es fundamental evaluar la efectividad de las metodologías grupales para asegurar que estén cumpliendo sus objetivos, por lo que la evaluación debe incorporarse dentro de la planificación.

Junto con la implementación de grupos transicionales dentro de las acciones sugeridas para gestionar la lista de espera se recomienda mantener actualizado un mapeo de las coordinaciones intersectoriales que pueden activarse para la derivación de casos que no pueden mantenerse a la espera de ingreso para atención. Entre éstos, considerar los

---

<sup>23</sup> Este tipo de intervención grupal puede ser de una sola sesión y cuyos temas puede ser, por ejemplo: autocuidado feminista, arteterapia, cuerpo y emociones, comunicaciones asertivas, entre otros.

CAVD de acuerdo a la pertinencia de derivación con su catálogo de delitos, así como el establecimiento de convenios u otros mecanismos de coordinación regionales para la derivación hacia clínicas jurídicas y centros de atención psicológica de universidades o centros de formación, y organizaciones de la sociedad civil ubicados en el territorio.

3. 3era fase de cierre:

Corresponderá en esta fase de la atención, evaluar el cumplimiento del PII. Para ello se dispondrá de un máximo de **dos sesiones** con una duración estimada de 45 a 55 minutos cada una. Esa evaluación se obtendrá a través de la evaluación técnica del equipo en conjunto con el auto reporte de las propias mujeres y diversidades sexo genéricas acerca de su proceso de intervención.

La evaluación del cumplimiento de los objetivos del PII deberá consignarse cualquiera el tipo de egreso de las mujeres y diversidades sexo genéricas del centro (favorable o no favorable). El egreso deberá comenzar a trabajarse con al menos un mes de antelación a que se haga efectivo a fin de cerrar adecuadamente su proceso terapéutico y realizar las gestiones de coordinación con redes de apoyo que sean pertinentes.

Evaluación de Egreso

El egreso del dispositivo determina el término del proceso de atención psicosocial con sentido reparatorio y su evaluación y considera todas las acciones que deben implementarse al momento de efectuarse.

Para evaluar el egreso, es necesario previamente haber concluido la evaluación final del PII para lo que se debe orientar dicha evaluación en base a los siguientes criterios:

Tabla N° 3: Criterios para la Evaluación del cumplimiento del Plan de Intervención Individual

| 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 persona víctima/sobreviviente, considerando el logro de los criterios mínimos indispensables para efectuar el egreso de la persona víctima/sobrevivientes. | Se logra un 25% o más del total de los objetivos trazados.  |

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                   |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Cumplimiento Moderado</b></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><b>Cumplimiento Satisfactorio</b></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> |

Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2025.

- **Egreso del componente Abordaje Psicosocial con Sentido Reparatorio**

El egreso del componente constituye el término del proceso de intervención en el dispositivo, existiendo tres categorías de egresos que pueden efectuarse de acuerdo a los siguientes criterios:

- Egreso Favorable: Considera los egresos que completado su Plan de intervención individual obtienen un nivel de cumplimiento moderado y satisfactorio.
- Egreso No Favorable: Considera los egresos en que habiendo elaborado un PII, finalmente no continúan con el proceso (incluye las salidas por deserción e interrupción). O cuando concluyen su plan de intervención individual con una evaluación Sin cumplimiento o con cumplimiento Mínimo.
- Egreso Administrativo: Se considera cuando no se haya iniciado el Plan de Intervención y se desista de continuar con las atenciones; cuando iniciado el Plan de Intervención ocurra un traslado; y en caso de fallecimiento.

A continuación se describen las categorías de egreso:

**a) Deserción:**

Corresponde al término del proceso reparatorio de intervención iniciado en el dispositivo, sin que éste haya concluido, y producto de la decisión unilateral de las mujeres y diversidades sexo genéricas de interrumpir su continuidad.

Entre los motivos que pueden dar lugar a una deserción se incluyen:

- **Se pierde el contacto con las mujeres y diversidades sexo genéricas,** pese a los intentos de contacto realizados por el equipo, siendo imposible ubicarla para proseguir el proceso luego de que ella ha dejado de asistir sin dar respuesta a las gestiones de contacto.

En los casos en que se produzca deserción y las mujeres y diversidades sexo genéricas se encuentre en situación de riesgo alto/vital activo, se deben realizar 3 gestiones de contacto telefónico en distintos momentos y diferentes horarios en caso de no lograr establecer el contacto efectivo en el primer intento. En caso de no lograr contacto con el tercer intento, se debe intencionar la realización de visita domiciliaria siempre que



ello no ponga en riesgo a las mujeres y diversidades sexo genéricas y/o al equipo técnico y se cuente con los medios para efectuarla.

- **Insatisfacción con la atención psicosocial y/o jurídica brindada.** Las mujeres y diversidades sexo genéricas señalan que no desean continuar con el proceso de intervención porque no se encuentran conforme con el mismo.
  - **Las mujeres y diversidades sexo genéricas sostiene que cuenta con nuevas redes de apoyo** (nueva pareja, amigos/as, familia, entre otras), por lo que estima que ya no es necesario continuar con el proceso de intervención hasta concluirlo según lo proyectado en el PII.
  - **Deserción asociada a los efectos del daño psicosocial.** Las mujeres y diversidades sexo genéricas desertan del proceso de intervención sin haber concluido los objetivos proyectados en el PII, porque consideran no encontrarse en condiciones de sostener un proceso de intervención terapéutica reparatoria, evidenciándose la interferencia de factores asociados al impacto del daño psicosocial experimentado. Se debe ofrecer a las mujeres y diversidades sexo genéricas la posibilidad de retomar el proceso más adelante.
  - **No se pudo establecer un motivo de consulta co- construido con las mujeres y diversidades sexo genéricas** (el ingreso se asocia a motivación de terceros). Aplica especialmente a situaciones en que la derivación al dispositivo no corresponde al perfil de ingreso, así como aquellos casos en que la decisión de ingreso por parte de las mujeres y diversidades sexo genéricas está fundada en la sugerencia de la entidad derivadora más que en su convicción sobre la pertinencia de iniciar un proceso de intervención reparatoria en el dispositivo.
- 
- ❖ En el caso que las mujeres y diversidades sexo genéricas sigan encontrándose en una situación de riesgo grave/vital y no deseen ingresar a Residencia transitoria deberá firmar documento de Carta de rechazo de ingreso.
  - ❖ En el caso que las mujeres y diversidades sexo genéricas sigan encontrándose en una situación de riesgo vital en salud y no desea seguir las indicaciones técnicas del equipo de profesionales, que se encuentra en el Protocolo de riesgo suicida, deberá firmar el documento de Carta de rechazo de indicaciones del equipo técnico.

## b) Interrupción

Se produce cuando las mujeres y diversidades sexo genéricas deciden no concluir el proceso de intervención por motivos específicos, pero con la intención de retomarlo en un futuro próximo.

Entre los motivos que pueden dar lugar a una salida por interrupción se debe considerar:

- **Las mujeres y diversidades sexo genéricas encuentran trabajo o debe iniciar una actividad laboral que implica trasladarse** de comuna o que hace insostenible continuar asistiendo al Centro.
- **No dispone de tiempo** para asistir al proceso de intervención por motivos personales no asociados a situación laboral o al cuidado de algún familiar por enfermedad.
- **Debe asumir el cuidado de un familiar** (hijos/padres/pariente enfermo/otros), situación que se presenta en el curso del proceso de intervención.
- **Interrupción asociada al daño psicosocial**, cuando las mujeres y diversidades sexo genéricas decide interrumpir su proceso para retomarlo posteriormente cuando se encuentre más fortalecida para enfrentar el proceso de intervención, siendo clave la disposición de retomar el proceso.

c) Fallecimiento

Considera las situaciones de deceso de las mujeres y diversidades sexo genéricas que puedan presentarse mientras se encuentran en proceso de atención vigente.

d) Traslado

Aplica cuando el proceso de intervención de abordaje psicosocial con sentido reparatorio debe trasladarse a otro Centro de Atención Especializada o Centro de las Mujeres con atención Especializada, en caso de presentarse, alguno de los siguientes motivos:

- Las mujeres y diversidades sexo genéricas se trasladan de comuna o región de residencia por motivos personales.
- Las mujeres y diversidades sexo genéricas 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.

Dimensiones a considerar al Egreso:

Dentro de los criterios de evaluación al egreso de las mujeres y diversidades sexo genéricas en intervención reparatoria, se debe considerar el abordaje de dimensiones que guíen la decisión técnica que determinará el egreso. Sin perjuicio de ello, no debe perderse de vista que estas dimensiones adoptarán diferentes expresiones según el caso de cada participante del programa en particular, entendiendo que cada proceso de intervención y proyección de egreso debe responder a las necesidades de las mujeres y diversidades sexo genéricas consultantes del programa.

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Valoración del daño psicosocial        | Esta dimensión considera la evaluación del daño psicosocial producto de la violencia grave/extrema vivida. Se espera que éste haya disminuido respecto de su presentación al ingreso al dispositivo, de acuerdo a la evaluación realizada en base al anexo Criterios de Evaluación de Daño Psicosocial.                                                                                                                                               |
| Gestión de medidas para su protección  | Se debe corroborar la vigencia de medidas cautelares con que cuenta la participante, para solicitar su renovación o bien, gestionar su solicitud. Dentro de estas medidas debe incluirse la elaboración de un Plan de Seguridad trabajado en conjunto.                                                                                                                                                                                                |
| Identificación de redes de apoyo       | Se debe gestionar en conjunto con la mujer, la vinculación con las personas y/o instituciones identificadas como potenciales de redes de apoyo. Este trabajo debe ser cuidadosamente abordado por el equipo, con el propósito de verificar la estructura de soporte para el egreso, incluyendo la derivación complementaria a otros Programas de SernamEG o de la red institucional y/o territorial.                                                  |
| Derivación y/o Referenciación Asistida | Considera la referenciación y/o derivación a un dispositivo que dé continuidad al proceso, para todos los casos en que éste no se encuentre concluido, y la mujer acepte esta gestión. Para estos efectos, será responsabilidad del equipo técnico identificar la institución u organización presente en el territorio que resulte pertinente. Esta gestión se acompañará con la ficha de derivación, y se considerará concluida cuando se obtenga la |



|  |                                                                                           |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | respuesta por parte de la institución a la que se realiza la referenciación o derivación. |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------|

Para cualquier egreso en que el equipo técnico identifique que existen factores de riesgo que amenazan la seguridad de las mujeres y diversidades sexo genéricas, se debe gestionar la activación o solicitud de ampliación del Servicio de Emergencia que brinda el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT) en VCM (Fono #1455), para todas las mujeres cuya evaluación de riesgo a la salida sea alto y/o vital. Asimismo, respecto de la solicitud y/o renovación de medidas cautelares y reforzamiento de un Plan de Seguridad.

Todas las medidas adoptadas deben contar con el consentimiento de las mujeres y diversidades sexo genéricas, y planificar en los casos en que sea factible de implementar.

**Orientaciones para el trabajo no presencial o remoto**

Actualmente existen 3 modalidades de atención: presencial, no presencial o remota y mixta (combinación de ambas).

De tal modo, **la modalidad de atención no presencial constituye una práctica que podrá implementarse**, combinándola con atención presencial o desarrollándose de manera exclusiva o preferente en modo no presencial o remota, especialmente considerando comunas en donde el centro de atención especializada en violencias de género se encuentre muy lejos de lugar de residencia de las mujeres y y diversidades sexo genéricas que participan del programa.

Para la implementación de atención no presencial es necesario evaluar técnicamente los casos, considerando los siguientes criterios:

- a) Las mujeres y diversidades sexo genéricas acceden a continuar el proceso de intervención en modalidad no presencial y/o mixta.
- b) La mujeres y diversidades sexo genéricas señalan contar con los medios para establecer la conexión a distancia vía telefónica o videollamada preferentemente.
- c) Existen condiciones de seguridad para que las mujeres y diversidades sexo genéricas puedan efectuar el contacto a distancia con el equipo de dispositivo. Entre éstas se incluye:
  - Chequear que las mujeres y diversidades sexo genéricas se encuentran en un espacio seguro e idóneo para tomar la llamada/videollamada. Por ejemplo, no es posible realizar atención psicosocial en taxis, en el lugar de trabajo, lugares públicos en general.
  - Acordar qué hacer en caso de que la comunicación sea interrumpida por la presencia de alguien (que represente una amenaza) que ingrese al mismo lugar en que se encuentre la/le participante del programa. Por ejemplo, acordar una palabra de seguridad que permita comprender que las condiciones de seguridad del contacto cambiaron y debe interrumpirse.
  - Definir un tópico específico para cambiar el tema de la conversación si ella se siente insegura y/o cree ser escuchada.
  - Recordar a las mujeres y diversidades sexo genéricas que elimine cualquier mensaje de texto/WhatsApp si se considera que la expone a algún peligro.

- d) El proceso interventivo debe adaptarse a la modalidad de atención remota, considerando la participación de las mujeres y diversidades sexo genéricas, y la **evaluación técnica de la factibilidad de darle continuidad** en modalidad remota y a través de los medios que se encuentran disponibles. Ello es fundamental considerando las limitaciones que pueden presentar los medios de atención virtual, ya que hace complejo en muchos casos, dar curso a los procesos de intervención los cuales requieren de la elaboración de un Plan de Intervención, ejecución, ajuste y seguimiento de este, tal como se procede en todos los procesos interventivos una vez que se ha producido el ingreso administrativo de las mujeres y diversidades sexo genéricas en la modalidad de atención presencial, ya sea para intervención psicosocial, reparatoria o reeducativa. Estos elementos deben evaluarse también respecto de la factibilidad de implementar procesos de intervención grupal a través de medios telemáticos.
- e) El equipo técnico del dispositivo dispone de los medios de conexión para establecer el contacto, contando con las condiciones que resguarden poder establecer un contacto que permita profundizar, para sostener un proceso de intervención.
- f) Se requiere que la/el Coordinadora/or del dispositivo asegure la discusión técnica respecto de los casos en que se procederá a implementar el proceso interventivo en modalidad remota, para lo que debe existir una planificación que permita al equipo organizar los tiempos de atención, el medio preferente, y fundamentalmente, la metodología de abordaje en función de los puntos revisados y las necesidades de intervención, de acuerdo con la evaluación de riesgo de las mujeres y diversidades sexo genéricas. Ello permitirá en primer término, determinar las acciones que deben implementarse en lo inmediato y en el corto plazo, para los casos de riesgo alto/o vital, asimismo proyectar un proceso interventivo pertinente a las necesidades de las mujeres y diversidades sexo genéricas que se atienden en el programa y a la factibilidad e implementación en modalidad remota y/o mixta.
- g) La evaluación técnica realizada por el equipo debe contar con acompañamiento técnico por parte de las/os Encargadas/os Regionales VCM, quienes solicitarán a su vez, apoyo y orientación al equipo nacional en caso de requerir. El acompañamiento técnico del nivel regional incluye el levantamiento, seguimiento y monitoreo de la estrategia adoptada para la implementación de la atención en los dispositivos que resulte más pertinente de acuerdo con el contexto y se enmarque en las Orientaciones Técnicas del Programa.

### Encuadre y aspectos operativos

- Incluir dentro del encuadre de los servicios y prestaciones que son parte de la atención: cuál o cuáles serán los medios de conexión para realizar la atención, así como el horario acordado, el procedimiento para reagendar una cita programada, definir las excepciones en caso de emergencia, entre otros que puedan ser útiles y que sean facilitadores para establecer la comunicación con las mujeres y diversidades sexo genéricas que se atienden en el programa.
- Considerar los aspectos relativos a las estrategias de información y comunicación que se asocian a algún medio tecnológico y que pueden tener

distintas características, las acciones clave para tener en cuenta según el medio de comunicación utilizado, y las acciones de seguridad de la información para el guardado, archivo y eliminación de mensajes para el resguardo de la seguridad de las mujeres y diversidades sexo genéricas participantes del programa.

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

## C2 ANEXO PROTOCOLO DE ACCIÓN ANTE AGRESIONES

El presente documento ha sido elaborado con la finalidad de protocolizar situaciones de agresiones ocurridas durante las atenciones realizadas por las/les trabajadoras de los equipos territoriales del SernamEG, que permitan 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/les trabajadoras de programas del SernamEG se han visto situaciones de agresiones de parte de consultantes, hechos que han generado una merma en la salud integral de las trabajadoras del centro, dificultando además poder realizar un acompañamiento psicosociojurídico ético, respetuoso y humano, propio de una intervención reparatoria a quienes han sufrido violencia.

Se han identificado dentro situaciones que generan gran malestar en les consultantes o usuarias y han provocado que éstos/as hayan ejercido conductas agresivas a las trabajadoras de los programas de la Unidad de Violencia contra las mujeres del SernamEG: una de estas alude al daño cronificado de mujeres, que presentan sintomatología aguda sin tratamiento para incrementar su estabilidad emocional o bienestar emocional. Otra situación que ha generado agresiones es producto de mujeres que presentan consumo de alcohol o drogas, los cuales impiden realizar un acompañamiento para abordar los efectos de la violencia o el riesgo. Ante la instauración de límites en la intervención, así como normas en las Residencias transitorias, genera frustración y hostilidad hacia las profesionales.

Para identificar los tipos de agresiones que puedan existir dentro de un programa de atención pública como son los programas de la Unidad de Violencia contra las mujeres del SernamEG, es necesario definirlas:

- **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.

Para velar por la seguridad y bienestar de lxs trabajadorxs las siguientes medidas de seguridad:

### 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.
- Datos de plan cuadrante de Carabineros de Chile y seguridad ciudadana que permita el contacto inmediato con fuerza policíaca y de seguridad.
- Cámara de vigilancia en la zona de ingreso al Centro.
- Distribución del mobiliario en el caso de que lxs trabajadorxs deba salir rápido de la sala de consulta, pueda hacerlo antes que la persona ejerza la agresión. Esta medida incluye actuaciones tales como: colocar el sillón donde la trabajadora atiende a les consultantes cerca de una puerta de salida.

### Actuación frente a amenazas o agresiones:

- Agresión verbal:
  - o No contestar la agresión
  - o Retirarse del lugar
  - o Informar de inmediato a profesional más próxima y posteriormente a Coordinadorx del centro o para que concurra a la sala de atención en el caso que sea atención presencial
  - o Informar a supervisora técnica del ejecutor y a supervisora regional del SernamEG.
  - o Reportar en el formulario de agresiones (Anexo 1).
  - o En el caso que la agresión genere una merma a nivel integral y que impida el desarrollo de sus funciones, deberá ser asistido por coordinación quien le brindará contención emocional.
  - o Evaluar traslado de trabajadorx a la Mutual de Seguridad
  - o Evaluación de suspensión de atenciones en el resto de la jornada laboral hasta garantizar la seguridad del/la trabajador/a
- Agresiones físicas de la/le consultante:
  - o No contestar la agresión
  - o Retirarse del lugar
  - o Llamar de inmediato a Carabineros de Chile
  - o Traslado al servicio de urgencia a constar lesiones y reportar como accidente laboral.
  - o Evaluar traslado de la trabajadora a la Mutual de Seguridad
  - o Informar a supervisora técnica del ejecutor y a supervisora regional del SernamEG.
  - o Reportar en el formulario de agresiones (Anexo 1).
  - o Consignar nombre, rut y domicilios de los testigos de la agresión
  - o Suspendar atenciones hasta garantizar la seguridad de la trabajadora.
  - o Evaluar presentación de denuncia en el caso que agresión no sea secundaria a posible trastorno grave de salud mental.
- Intento o destrucción efectiva de propiedad de alguna trabajadora del centro y programa.
  - o No contestar la agresión
  - o Retirarse del lugar
  - o Informar de inmediato a profesional más próxima y posteriormente a Coordinadora del centro para que concurra al box de atención en el caso que sea atención presencial
  - o Llamar de inmediato a Carabineros
  - o Certificar daños sufridos mediante constancia de Carabineros
  - o Informar a supervisora técnica del ejecutor y a supervisora regional del SernamEG.
  - o Reportar en el formulario de agresiones (Anexo 1).
  - o Consignar nombre, rut y domicilios de los testigos de la agresión
  - o Suspendar atenciones en el resto de la jornada laboral hasta garantizar la seguridad de la trabajadora
  - o En el caso que la agresión genere una merma a nivel integral y que impida el desarrollo de sus funciones, deberá ser asistido por coordinadora u otra trabajadora del programa quien le brindará contención emocional en crisis.
  - o Evaluar presentación de denuncia mediante solicitud de orientación de abogada/o externo.

**Anexo 1: Formulario de notificación de agresiones**

**Nombre:**



Unidad Programática Violencia de Género

Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía para Víctimas y Sobrevivientes de Violencia de Género

Fecha:

Hora:

Tipo de agresión:

Lesiones: SI

NO

Daño Material: SI

NO

Descripción del evento:

Firma de Coordinadora

.

Firma trabajadora/e

\_\_\_\_\_

## C2 ANEXO: PROTOCOLO PARA MANEJO DE RIESGO SALUD MENTAL

En el siguiente documento se entregan recomendaciones generales para manejar de la forma más segura las situaciones de riesgo en salud mental que podrían afectar a las mujeres y diversidades sexo genéricas víctimas y sobrevivientes de violencias de género que son atendidas en el Centro de Atención Especializada en Violencias de Género.

I. Se consideran situaciones de riesgo en Salud Mental, cualquier sintomatología que pudiera causar la muerte o daño grave a la persona participante y/o a otros individuos (familiares, agresores, pareja, hijos, entre otros.). Dentro de estas situaciones se encuentran principalmente:

1. **Ideación Suicida:** existe un continuo en relación a estas ideas que va desde ideas de muerte pasivas (deseo de morir sin hacer algo al respecto) hasta ideación suicida (pensar en matarse), ideación suicida planificada (haber pensado en los métodos y momentos para realizarlo, hacer cartas de despedida, entre otros), e intentos suicidas recientes (que tengan la intención de matarse, independiente de la gravedad real del intento).
2. **Ideación o Realización de Autoagresiones Severas:** Las autoagresiones se definen como realizarse un daño corporal deliberadamente, e incluye cortes, quemaduras y golpes principalmente. En la mayoría de los casos no revisten un daño grave al cuerpo, sin embargo, hay casos que pueden ser de riesgo médico, aunque no exista esta intencionalidad. Ejemplo de esto podrían ser quemaduras muy profundas o extensas, o cortes muy profundos. También se deben considerar otras formas de autodaño que sin intención propiamente tal, pudieran ser de riesgo grave para la mujer, tales como: sobredosis de drogas, conductas de riesgo en seguridad (caminar por la calle con intoxicación por alcohol, por ejemplo), o relaciones sexuales sin preservativo. Estos casos no necesariamente requieren de hospitalización, pero son importantes de evitar.
3. **Ideación Homicida o de Heteroagresiones Severas:** Existen casos, muy poco frecuentes, en que las mujeres y diversidades sexo genéricas pudieran tener ideas de matar o dañar de forma grave a terceros. Si impresiona que se pudiera llevar a cabo esa acción, se considera un riesgo.
4. **Sintomatología Psicótica:** La psicosis es el estado mental en que una persona pierde el juicio de la realidad, y esto se puede observar clínicamente con distintos síntomas:
  - a. **Alucinaciones:** Significa percibir (ver, escuchar, sentir, oler) cosas que no están presentes.
  - b. **Ideas delirantes:** Se refiere a tener ideas que (pudiendo ser reales o no), no se construyen con el pensamiento lógico normal, que son muy fijas, y que la persona no duda de ellas. Por ejemplo: ideas de ser perseguidas por alguien, o que agresor tiene poderes mágicos, etc.
  - c. **Lenguaje desorganizado:** Se puede observar o escuchar a una usuaria cuyo discurso no es comprensible ya sea porque, salta de una idea a otra, o usa palabras que no existen, o lo que dice no tiene ningún sentido.

En general, la sintomatología psicótica es muy difícil de evaluar, y en nuestro contexto de atención, las alucinaciones e ideas posiblemente delirantes son frecuentes, y no implican necesariamente un riesgo activo. Sin embargo, si pesquizamos a las mujeres y diversidades sexo genéricas que consultan que presentan un discurso extremadamente desorganizado, sí implica un riesgo, y debe ser manejado como tal.

5. **Agitación Psicomotora:** Se refiere a un estado en que la persona se encuentra muy agitada física y mentalmente, y que generalmente puede tener cualquiera de los síntomas ya mencionados. Se considera un riesgo ya que la persona se encuentra en descontrol de impulsos severo, y puede actuar de forma peligrosa, con riesgo para sí misma y otras/os.



II. En relación a las atenciones que se realizan a las mujeres y diversidades sexo genéricas en el Centro de Atención Especializada en Violencias de Género y en las cuáles pudiera haber mayor riesgo, es importante considerar lo siguiente:

1. En las entrevistas de ingresos que realicen las/les profesionales del centro será de gran utilidad para el equipo que tenga de antemano un teléfono de alguna persona significativa para las mujeres y diversidades sexo genéricas que se atienden en el programa, cuando exista alguna situación de urgencia o riesgo alto.
2. En las entrevistas de ingresos se deberá evaluar si existen los riesgos ya mencionados. En el caso que la persona que se atiende en el centro no los exprese espontáneamente, será la/le profesional quien deberá preguntar directamente a la/le consultante.
3. En las entrevistas de ingresos y atenciones posteriores, es recomendable indagar de forma regular la presencia de las situaciones de riesgo en salud mental ya descritas, a modo de seguimiento. En los casos en que las atenciones se realicen en modalidad online y aparezcan dudas sobre estos riesgos, las/les profesionales deberán procurar realizar atención presencial (siempre y cuando esto es factible en términos de territoriales). En caso contrario, se deberán realizar seguimiento para despejar estas dudas, y si se confirmar el riesgo deberán realizar las acciones y gestiones correspondientes para su disminución.

Si no se logra el contacto, se deberá informar a la brevedad posible a la coordinadora del programa para que en reunión de equipo se tome una decisión según cada caso en particular.

III. En caso de riesgos en salud mental donde la integridad de las mujeres y diversidades sexo genéricas estén en peligro (ideación suicida grave, autolesiones graves, ideación homicida o heteroagresiva grave, discurso o comportamiento desorganizado), se deberá indicar una evaluación psiquiátrica de urgencia. En relación a esto:

1. Las mujeres y diversidades sexo genéricas víctimas y sobrevivientes deberán contar con alguna persona significativa quien pueda brindarle los cuidados respectivos y acompañarla hasta el Servicio de Urgencia. Las/les profesionales deberán explicar la situación de riesgo a la persona significativa para que comprenda la gravedad del hecho y que realice las gestiones correspondientes que se le indicarán (por ejemplo, el cuidar 24 horas, llevar a Servicio de Urgencia, entre otras). Además, las/les profesionales deberán explicar a las mujeres y diversidad sexo genéricas víctimas y sobrevivientes sobre la situación de riesgo en la que se encuentran y sobre las medidas que se deberán adoptar (a menos que se encuentre en un estado de agitación psicomotora o psicosis importante).
2. En el caso de las mujeres y diversidades sexo genéricas que se encuentren en Residencias Temporales las/les profesionales del equipo deberán contactarse de inmediato con la Coordinadora de la Residencia, con la finalidad de informar sobre esta situación y gestionar con educadoras (turno noche y día) la necesidad de gestionar este riesgo, con la finalidad de resguardar la integridad y seguridad de las/les consultantes.

Es relevante indicar que las/les profesionales del Centro deberán enviar documentación asociada a indicaciones de riesgo suicida e interconsulta psiquiátrica de urgencia mediante correo electrónico a la Coordinadora de la Residencia Transitoria, con la finalidad que puedan brindar acompañamiento y/o gestionar con la/le participante del programa la asistencia a urgencia por salud mental.

3. Las/les profesionales del programa deberán registrar en la ficha de las mujeres y diversidades todas las atenciones y gestiones realizadas. Además, deberán



registrar los datos de la persona significativa, quien se hará responsable del cuidado de víctima y sobreviviente en esta situación.

Los datos que se solicitarán son los siguientes: Nombre Completo, RUT, Relación con la/le consultante que se atiende en el centro (pareja, familiar, amiga/o, entre otros.), Dirección, Correo Electrónico, Teléfono. La obtención de los datos permitirá individualizar a la persona que tomará la responsabilidad de los cuidados de las mujeres y diversidades sexo genéricas consultantes del programa y facilitará a las profesionales realizar el seguimiento del estado emocional y salud integral de éstas. Si la persona significativa se negara a entregar estos datos, se deberá registrar en la ficha de la víctima y sobreviviente esta situación.

4. Las profesionales deberán entregar y/o enviar por correo electrónico, tanto a las mujeres y diversidades sexo genéricas como a la persona significativa, el documento "Interconsulta a Urgencia Psiquiátrica", donde se explicita lo siguiente: datos de la persona, el motivo de la derivación y el riesgo, y los datos de la profesional que realiza la derivación (nombre, correo electrónico y número de celular del centro). La profesional deberá, además, enviar por correo electrónico, a la víctima y sobreviviente y a la persona significativa, el documento "Indicación del Equipo Técnico de Evaluación Psiquiátrica de Urgencia", en donde se detalla esta indicación y los cuidados que se deben tener ante este riesgo. La/le profesional deberá confirmar la recepción de ambos documentos mediante llamado telefónico a las mujeres y diversidades sexo genéricas consultantes del programa.
5. En el caso de que las víctimas/supervivientes y la persona significativa no deseen realizar la evaluación psiquiátrica de urgencia, la profesional se deberá entregar y/o enviar por correo electrónico el documento de "Rechazo de Indicación del Equipo Técnico de Atención de Urgencia", el cual deberán firmar<sup>1</sup>. En el caso de mujeres y diversidades sexo genéricas que se encuentren en Residencias transitorias, se debe informar de inmediato a Coordinadora del dispositivo, enviando documento por correo y entregando una copia a participante del programa. De cualquier forma, se deberá dejar registrado en la ficha de la/le consultante que hubo un rechazo de la indicación, y si no envían el documento mencionado con anterioridad, se deberá dejar consignado que se le indicó que debían enviarlo y no se hizo.
6. En el caso de que las mujeres y diversidades que se atienden en el centro no quiera seguir indicación de asistir al servicio de urgencia, y ésta se encuentre en agitación psicomotora, o en estado psicótico severo, y la persona significativa sí quiera llevarla al Servicio de Urgencia, o ambas no quieran, pero de acuerdo a los criterios técnicos de las profesionales del Centro evalúan que el estado de salud mental es extremadamente grave, se deberá realizar trámite de Internación Administrativa. Esto deberá ser realizado por familiar y/o profesional en SEREMI de Salud.
7. En el caso de que las mujeres y diversidades que se atienden en el centro no contara con ninguna persona significativa, y las profesionales del centro observan un riesgo inminente en su salud mental, se deberá mantener contacto con la/le consultante, mientras se coordina con otra integrante del equipo (especialmente coordinadora y trabajadora social) para realizar llamado telefónico al SAMU<sup>2</sup> o a Carabineros de Chile, de acuerdo a la Guía del Programa Nacional de Prevención del Suicidio<sup>3</sup>.
8. En relación a los lugares de derivación, se deberá realizar al servicio de urgencias de hospitales públicos, especialmente en territorios donde no existan Hospitales psiquiátricos.

<sup>1</sup> También puede ser firma digital

<sup>2</sup> El Servicio de Atención Médico de Urgencias

<sup>3</sup> [https://web.minsal.cl/sites/default/files/Programa\\_Nacional\\_Prevencion.pdf](https://web.minsal.cl/sites/default/files/Programa_Nacional_Prevencion.pdf)

IV. En los casos que exista sintomatología psiquiátrica importante, pero no de riesgo grave, las mujeres y diversidades sexos genéricos deben ser derivadas a su red de salud pública o privada. En relación a este punto es importante mencionar:

1. Los sistemas de salud mental públicos (CESFAM, COSAM, CRS) de las distintas comunas del país, en general cuentan con escasas horas y profesionales, brindan atención con mayor rapidez ante casos de mayor gravedad. En virtud de esto, las profesionales deberán realizar referenciación o derivación asistida, tomando contacto con el centro de salud que le corresponde a la/le consultante o evaluar la disponibilidad de las mujeres y diversidades sexo genéricas para solicitar atención en el ámbito privado.
2. En estos casos, la profesional deberá completar un documento o ficha de derivación y posteriormente deberá enviárselo al correo electrónico de las mujeres y diversidades sexo genérico que consultan al centro.
3. En el caso de participantes ingresadas en Residencias Transitorias SernamEG, derivadas desde el Ministerio Público y que no hayan logrado acceder a salud mental pública, se sugiere que la Coordinadora o profesional a cargo, solicite a URAVIT el financiamiento de las prestaciones de salud mental privada, considerando la relevancia de esta para la protección de las/es sobrevivientes.

C2 ANEXO RECHAZO DE INDICACIONES DEL EQUIPO TÉCNICO

(Comuna), .....Día/mes/año

Yo, (nombre de la/le consultante)..... , Rut: .....; y  
Yo, (nombre de persona significativa) ....., Rut:  
....., rechazó la indicación realizada por el Equipo del Centro de atención especializada  
en Violencias de  
género.....  
.....

Esta decisión la tomó en total conocimiento del nivel de gravedad de la situación y los riesgos que pueda  
traer consigo no seguir esta indicación. Así mismo, asumo las responsabilidades médicas y legales,  
derivadas de esta decisión.

Nombre y firma consultante:

Nombre y firma Persona Significativa:

Nombre Profesional:  
Cargo:

C2 ANEXO INTERCONSULTA A URGENCIA PSIQUIÁTRICA

Datos de la persona

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Nombres (incluir nombre social) |  |
| Apellidos                       |  |
| RUT                             |  |
| Edad                            |  |
| Fecha de Derivación             |  |

Motivo de Derivación

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Características del cuadro Clínico |  |
| Hipótesis Diagnóstica              |  |
| Otros Antecedentes relevantes      |  |

Datos del/la profesional que deriva

|                    |  |
|--------------------|--|
| Nombre             |  |
| Apellidos          |  |
| RUT                |  |
| Cargo              |  |
| Correo Electrónico |  |
| Firma              |  |



## **ANEXOS PROGRAMÁTICOS C3**

### **ORIENTACIONES TÉCNICAS**

#### **PROGRAMA DE RECUPERACIÓN DEL EJERCICIO DE LA AUTONOMÍA PARA VÍCTIMAS Y SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA DE GÉNERO GRAVE/EXTREMA.**

### C3 ANEXO: GESTIÓN LISTA DE ESPERA

#### ACOMPAÑAMIENTO Y REPRESENTACIÓN JURÍDICA.

##### 1.- Antecedentes

A partir de la información recabada durante las asesorías técnicas realizadas a las distintas Direcciones Regionales, se ha identificado la existencia de dispositivos que ya presentan listas de espera en el componente de Acompañamiento y Representación Jurídica. Asimismo, se ha detectado la necesidad de reforzar aclaraciones respecto a conceptos claves, para prevenir la emergencia de una lista de espera. El presente documento tiene como objetivo puntualizar estos conceptos, fortalecer su comprensión y estandarizar los criterios de ingreso al componente, capacidad de atención así como la gestión de la lista de espera y la priorización de los casos.

##### 2.- Definiciones operativas

**Coberturas:** Para este componente se entenderá la cobertura como la cantidad total de personas que ingresaron efectivamente al componente y/o mantienen una atención vigente durante un periodo determinado. Lo anterior considera que una persona pueda ingresar en más de una ocasión. Esta cantidad no refleja necesariamente la cantidad de solicitudes de ingreso, sino solo aquellas que se otorgaron efectivamente por el Centro.

**Cupos de atención:** Será entendida como el número específico de plazas o espacios disponibles con los que cuenta el centro para ingresar a las personas y otorgar las prestaciones de acuerdo al modelo de intervención.

**Capacidad de atención:** Se entiende como la cantidad máxima de personas en atención simultánea que el equipo profesional puede manejar efectivamente en un período de tiempo. La capacidad de atención puede variar de acuerdo a otros factores que escapan a la proyección realizada lo cual afecta directamente los cupos disponibles. Además, de las horas disponibles para la prestación de orientación legal, se considera para la prestación de representación jurídica, que un/a abogado/a puede manejar un máximo de 70 causas activas de manera simultánea. Este número incluye las causas de arrastre.

**Representaciones judiciales:** Corresponde a aquellas causas en la que se ha presentado patrocinio y poder, por parte de los/as abogados/as territoriales del componente de Acompañamiento y Representación Jurídica tanto en sede familia como en sede penal (entiéndase Juzgado de Garantía y Tribunal Oral en lo Penal). Este documento puede ser presentado como un escrito independiente o constar en la respectiva querella, demanda o ampliación de la demanda.

**Causas activas:** Corresponde a aquellas causas vigentes y en curso dentro del sistema judicial, sin que exista una resolución que las haya finalizado de manera definitiva o sin que exista una manifestación expresa por parte de quien otorgó poder para poner fin al proceso. Es decir, son aquellas causas que aún están pendientes de resolución y sobre las cuales el tribunal competente debe pronunciarse.

**Causas de arrastre:** Corresponde a aquellas causas que iniciaron en años anteriores y que se mantienen vigentes, sin que exista una resolución que las haya finalizado de manera definitiva o sin que exista una manifestación expresa por parte de quien otorgó poder para poner fin al proceso.

**Lista de espera:** Es una herramienta o instrumento que permitirá la gestión y abordaje de la sobredemanda. En ese sentido, considera el total de solicitudes de ingreso al Programa de Recuperación derivadas desde el Programa de Atención Inicial y/o de las instituciones externas, que no pueden ser atendidas en el período transcurrido desde la fecha de derivación y cuando exceden la capacidad de atención de las y los profesionales de los equipos territoriales dispuestos para el programa, transcurrido un tiempo de 30 días.

En específico para el componente, corresponde al registro de mujeres que, habiendo recibido ya la orientación legal, no pueden acceder a representación judicial dentro de los siguientes 30 días, debido a que la abogada o abogado ha alcanzado su capacidad máxima de causas activas representadas. Es decir, esta situación da origen a la lista de espera sólo cuando ambas condiciones se cumplen: que la orientación legal ya se haya realizado, y que no existan cupos disponibles para la representación.

### **3.- Condiciones de funcionamiento del componente.**

La capacidad de atención de los/as abogados/as territoriales del componente de Acompañamiento y representación jurídica dependerá de la composición y dotación de los equipos. Así, se ha establecido como criterio para determinar su capacidad de atención que cada abogado/a territorial deberá representar hasta 70 causas activas simultáneamente, considerando las causas de arrastre.

Sin embargo, se debe tener presente que este componente comprende otras dos prestaciones, esto es, orientación legal y acompañamiento jurídico, por lo que no debiese existir lista de espera para brindarlas, considerando que las gestiones a realizar son precisas y están consideradas dentro del promedio de horas que destina un/a profesional para la atención individual. En conclusión, la lista de espera nace cuando no se puede brindar representación judicial por haber llegado a la capacidad máxima de atención, esto es, representar 70 causas simultáneas<sup>1</sup>.

Es importante precisar que no se considerarán como causas activas, aquellos casos que cuenten con la formalidad del patrocinio y poder sin la correspondiente interposición de querrela, demanda o ampliación de la misma, salvo en aquellos casos en los que se justifique debidamente la inviabilidad de su presentación (cierre de investigación, requerimiento procedimiento simplificado o por voluntad expresa de la mujer, la cual debe constar por escrito). De igual manera, quedarán excluidos como ingresos, las causas que:

- Cuenten únicamente con representación ante el Ministerio Público.
- Causas que se encuentren en etapa desformalizada y que no tengan movimiento por más de 3 meses.
- Causas que versen sobre materias que no son propias del programa (alimentos, régimen comunicacional, divorcios, entre otras).
- Causas que se encuentran radicadas en una comuna, provincia o región distinta a la irradiación que corresponda al dispositivo.

Será función de las/los abogadas/os regionales del componente de Acompañamiento y representación jurídica cerciorarse de que los ingresos cumplan con los criterios ya mencionados.

### **4.- Gestión de la lista de espera.**

Esta función quedará radicada en la coordinadora del Centro de Atención Especializada o Centro de las Mujeres con Atención Especializada en colaboración con abogada o abogado territorial de violencia extrema.

Para la gestión oportuna de la lista de espera se debe considerar:

- Mantener el registro periódico de los casos ingresados a lista de espera en SGP.
- Revisión semanal de la lista de espera.
- Analizar los tiempos de espera a fin de monitorear los tiempos de demora en concretarse el ingreso al componente de Acompañamiento y/o Representación Jurídica.

---

<sup>1</sup> Cuando una mujer tenga varias causas activas y/o con diferentes agresores (en materias propias del Programa), se considerarán como una única causa, debiendo ser representadas en su totalidad.



- Levantar en forma oportuna a las/os respectivas/os Encargados/os Regionales sobre la necesidad de implementar medidas de mitigación.
- Contar con el mapa de actores o catastro de redes actualizado para activar la gestión de derivaciones que sean necesarias. Al respecto, se deberá derivar al intersector a aquellas mujeres que no puedan recibir representación jurídica oportuna dentro de los 30 días posteriores a haber recibido la orientación legal. En caso de que la mujer no desee ser derivada, deberá firmar un documento que así lo acredite.

## 5.- Priorización:

El criterio de prelación permite priorizar los cupos disponibles y gestionar la movilidad de la lista de espera. Así, una vez ingresado los casos al Sistema (SGP) donde se registran variables psicosociales y legales, tales como la gravedad del delito y fecha de próxima audiencia, se establecerá una escala de priorización clasificada en baja, media y alta, lo que permitirá al dispositivo determinar a quién se asignará, en primer lugar, el cupo liberado.

En caso de que existan 5 o más casos con una priorización en nivel alto, será necesario considerar otros antecedentes complementarios para definir el ingreso, tales como la proximidad de audiencia, el tiempo de espera, entre otros factores. Esta decisión deberá ser debidamente fundamentada y documentada.

Excepcionalmente, cuando el resultado de la aplicación de los criterios mencionados para determinar la priorización de casos sea insuficiente para arribar a una decisión, es responsabilidad de la Coordinación del Centro levantar la necesidad de apoyo técnico al nivel regional a fin de apoyar la decisión. Asimismo, cuando persistan dudas sobre los criterios de priorización aplicados, el nivel regional deberá levantar la consulta al nivel central. Las solicitudes de apoyo frente a las dudas surgidas para asignar la priorización deben ser levantadas a través de correo electrónico.

C3: ANEXO RECHAZO DE PATROCINIO

RECHAZA PATROCINIO

Yo<sup>2</sup> \_\_\_\_\_, cédula de  
identidad \_\_\_\_\_, en mi calidad de víctima, con esta fecha declaro que,  
habiendo recibido la información completa y suficiente de parte de <sup>1</sup> \_\_\_\_\_,  
respecto al derecho que me asiste para ser representada judicialmente por el  
<sup>2</sup> \_\_\_\_\_ en la causa<sup>5</sup> \_\_\_\_\_ seguida por el  
delito de <sup>3</sup> \_\_\_\_\_, por este acto vengo en **rechazar** tanto la representación  
judicial como el ejercicio de cualquier acción judicial originada por el delito mencionado.  
Asimismo, declaro que he sido informada de la posibilidad de concurrir nuevamente al  
<sup>4</sup> \_\_\_\_\_ a solicitar la representación judicial, en caso de cambiar  
esta decisión más adelante.

\_\_\_\_\_  
Firma declarante

\_\_\_\_\_ N°  
Cédula de identidad

\_\_\_\_\_  
<sup>1</sup> Nombre de la profesional que entrega la información de la persona  
<sup>2</sup> Indicar dispositivo (CAEVG respectivo) o Dirección Regional, según sea el caso. <sup>5</sup>  
Indicar RIT o RUC y Tribunal o Fiscalía respectiva.  
<sup>3</sup> Indicar el delito o los delitos, según corresponda  
<sup>4</sup> Indicar dispositivo (CAEVG respectivo) o Dirección Regional, según sea el caso.



## Unidad Programática Violencia de Género

### Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía para Víctimas y Sobrevivientes de Violencia de Género





## **LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN Y REPRESENTACIÓN JURÍDICA DE LOS PROGRAMAS DE LA UNIDAD EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES**

---

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 LGBTIQA+.....                                                                                                                                                                                                                             | 10        |
| Ámbito de competencia.....                                                                                                                                                                                                                          | 11        |
| <b>PROGRAMA ATENCIÓN INICIAL DE LAS VIOLENCIAS DE GÉNERO.....</b>                                                                                                                                                                                   | <b>12</b> |
| - 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 VÍCTIMAS Y SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIAS DE GÉNERO.....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 reconvencionalmente
- 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 estudios<sup>1</sup>, 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 situación<sup>2</sup>.

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.

---

<sup>1</sup> Estudio Ruta Crítica, 2020

<sup>2</sup> OEA, 2007, Acceso a la Justicia para las Mujeres Víctimas de Violencia en las Américas. Y ONU, CEDAW. 0215, Resolución General Nº 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 LGBTIQA+"**<sup>3</sup> 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 LGBTIQA+"**, 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 LGBTIQA+ 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.

---

<sup>3</sup> Disponible en:

<https://www.apoyovictimas.cl/seguridadpublica/wpcontent/uploads/2023/12/Protocolo-atencion-a-victimas-comunidad-LGBTIQA-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 violencia"*<sup>4</sup>.

### 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:

---

<sup>4</sup> <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/faqs/types-of-violence>

## Unidad de Violencia Contra las Mujeres

- 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 Violencia Contra las Mujeres

### 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 violencia de Género                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Oferta SernamEG Atención (Programas VG)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Representación por parte de SernamEG                                                                                                                                                                                  | Derivación                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Violencia económica:</b> Toda acción, ejercida en el contexto de relaciones afectivos 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 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. | <b>Programa Atención Inicial</b><br>• <b>Componente 1 Orientación e información.</b><br>• <b>Componente 2 Atención Integral:</b> Ingresar dependiendo si el riesgo es inicial o medio y si existen razones de género.<br><b>Programa Recuperación:</b> ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño grave o severo y si hay violencia por razones de género. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Delito contenido artículo 14 bis Ley 20.066, esto es el no pago reiterado de pensión de alimentos</li> </ul>                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Separación judicial de bienes.</li> <li>Liquidación sociedad conyugal.</li> <li>Cumplimiento pensión de alimentos.</li> </ul> <p>Estos casos se pueden derivar a la Corporación de Asistencia Judicial, Clínicas Jurídicas de las distintas Universidades del País.</p> |
| <b>Violencia psicológica:</b> Toda acción u omisión, cualquiera sea el medio empleado, que vulnere, perturbe o amenace la integridad psíquica, tales como                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Programa Atención Inicial</b><br>• <b>Componente 1 Orientación e información.</b><br>• <b>Componente 2 Atención Integral:</b> Ingresar dependiendo si el riesgo es                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>           |

## Unidad Violencia Contra las Mujeres

| 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>inicial o medio y si existen razones de género.</p> <p><b>Programa Recuperación:</b> ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño grave o severo y si hay violencia por razones de género.</p>                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maltrato Habitual.</li> <li>• Amenazas simples en contexto de pareja (Ley 20.066)</li> <li>• Amenazas simples en contexto de violencia de género.</li> <li>• Delito desacato.</li> </ul>                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Manifestaciones de violencia de Género                                                                                                                                                                    | Oferta SernamEG Atención (Programas VG)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Representación por parte de SernamEG                                                                                                                                                                                                                                                                                | Derivación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><b>Violencia vicaria:</b> Se entiende como aquella que es ejercida sobre las hijas e hijos, con la intención de ocasionar un daño psicológico en la mujer.</p>                                         | <p><b>Programa Atención Inicial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Componente 1 Orientación e información.</b></li> <li>• <b>Componente 2 Atención Integral:</b> Ingresa dependiendo si el riesgo es inicial o medio y si existen razones de género.</li> </ul> <p><b>Programa Recuperación:</b> ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño grave o severo y si hay violencia por razones de género.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amenazas simples de causar daños a sus hijas/hijos.</li> <li>• Violencia psicológica no constitutiva de delito Maltrato Habitual.</li> </ul>                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si se desprenden delitos de dicha violencia en contra de niños, niñas y adolescentes. En este caso se debe derivar a los Programa del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.</li> <li>• Medidas de protección: se deriva a Corporación de Asistencia Judicial, Clínicas Jurídicas de las diversas Universidades del País.</li> </ul> |
| <p><b>Violencia Física:</b> Cualquier acción que vulnere, perturbe o amenace la integridad física, el derecho a la vida o a la libertad personal de la mujer.</p>                                         | <p><b>Programa Atención Inicial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Componente 1 Orientación e información.</b></li> <li>• <b>Componente 2 Atención Integral:</b> Ingresa dependiendo si el riesgo es inicial o medio y si existen razones de género.</li> </ul> <p><b>Programa Recuperación:</b> ingresa dependiendo si la</p>                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lesiones menos graves, graves en contexto de pareja o por razones de género.</li> <li>• Lesiones leves en contexto de pareja o pololeo sin convivencia.</li> <li>• Mutilaciones que se dan en contexto de pareja o por razones de género.</li> <li>• Secuestro.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lesiones graves en contexto de Violencia Intrafamiliar.</li> <li>• Mutilaciones que se dan en contexto de Violencia Intrafamiliar</li> <li>• Femicidios consumados se debe derivar a CAVD para proceso reparatorio de víctimas indirectas.</li> <li>• Lesiones graves, mutilaciones, homicidios donde no hay razones de género se pueden</li> </ul>                    |

## Unidad Violencia Contra las Mujeres

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño grave o severo y si hay violencia por razones de género.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Femicidios en grado de Frustrado y Tentado por las Direcciones regionales.</li> <li>Femicidios consumados por las Direcciones regionales.</li> </ul>                                                                                                                                 | derivar a CAVD, CAVI.                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Manifestaciones de violencia de Género                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Oferta SernamEG Atención (Programas VG)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Representación por parte de SernamEG                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Derivación                                                                     |
| <b>Violencia Sexual:</b> 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.                                                                                                                                                      | <b>Programa Atención Inicial</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Componente 1 Orientación e información.</b></li> <li><b>Componente 2</b></li> </ul> <b>Atención Integral:</b> Ingresa dependiendo si el riesgo es inicial o medio y si existen razones de género.<br><b>Programa Recuperación:</b> ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño grave o severo y si hay violencia por razones de género. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Abuso sexual</li> <li>Acoso sexual callejero</li> <li>Delitos de difusión de imágenes íntimas sin consentimiento sean del artículo 161 C y 161 D.</li> <li>Violación</li> <li>Trata de persona con fines de explotación sexual a través de abogados/as Dirección Regional</li> </ul> | Estos delitos se derivan sólo si no contamos con cupos de atención disponible. |
| <b>Violencia simbólica:</b> 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. | <b>Programa Atención Inicial</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Componente 1 Orientación e información.</b></li> </ul> <b>Programa Recuperación:</b> ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño grave o severo y si hay violencia por razones de género.                                                                                                                                               | No se representa                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Se debe derivar al intersector                                                 |

## Unidad Violencia Contra las Mujeres

| Manifestaciones de violencia de Género                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Oferta SernamEG Atención (Programas VG)                                                                                                                                                                                                                                                                         | Representación por parte de SernamEG                                                                                                                                                                                                                       | Derivación                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Violencia Institucional:</b> 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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p><b>Programa Atención Inicial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Componente 1 Orientación e información.</b></li> </ul> <p><b>Programa Recuperación:</b> ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño grave o severo y si hay violencia por razones de género.</p> | No se representa                                                                                                                                                                                                                                           | Se debe derivar al intersector                                                                                           |
| <p><b>Tortura:</b> todo acto por el cual se inflija intencionalmente a una persona dolores o sufrimientos graves, ya sean físicos, sexuales o psíquicos, con el fin de obtener de ella o de un tercero información, declaración o confesión; de castigarla por un acto que haya cometido, o se le impute haber cometido; o de intimidarla o coaccionarla; o en razón de discriminación fundada en motivos como la ideología, la opinión política, la religión o creencias de la víctima; la nación, la raza, la etnia o el grupo social al que pertenezca; <b>el sexo, la orientación sexual, la identidad de género;</b> la edad, la filiación, la apariencia personal, el estado de salud, la situación de discapacidad, o con cualquier otro fin.</p> | <p><b>Programa Atención Inicial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Componente 1 Orientación e Información.</b></li> </ul> <p><b>Programa Recuperación:</b> ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño grave o severo y si hay violencia por razones de género.</p> | <p>No se representa ya que por ley quien está mandatado para abordar estos casos es el Instituto Nacional de Derechos Humanos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina de Derechos Humanos de la Corporación de Asistencia Judicial.</li> </ul> | Derivar a Instituto Nacional de Derechos Humanos u Oficina de Derechos Humanos de la Corporación de Asistencia Judicial. |

## Unidad Violencia Contra las Mujeres

| Manifestaciones de violencia de Género                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Oferta SernamEG Atención (Programas VG)                                                                                                                                                                                                                                                                         | Representación por parte de SernamEG | Derivación                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------|
| <p><b>Tratos degradantes:</b> todo acto que, sin constituir tortura, vulnere el derecho a la integridad o dignidad de las personas privadas de libertad (<b>se deben despejar elementos de género en la conducta desplegada</b>)</p>                                                                                                                                    | <p><b>Programa Atención Inicial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Componente 1 Orientación e información.</b></li> </ul> <p><b>Programa Recuperación:</b> ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño grave o severo y si hay violencia por razones de género.</p> | No se representa                     | Derivar a Instituto de Derechos Humanos. |
| <p><b>Violencia política:</b> 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 o ejercicio de sus derechos políticos y de participación.</p> | <p><b>Programa Atención Inicial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Componente 1 Orientación e información.</b></li> </ul> <p><b>Programa Recuperación:</b> ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño grave o severo y si hay violencia por razones de género.</p> | No se representa                     | Se debe derivar al intersector.          |

## Unidad Violencia Contra las Mujeres

| Manifestaciones de violencia de Género                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Oferta SernamEG Atención (Programas VG)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Representación por parte de SernamEG                                                                                                                                                                                  | Derivación                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Violencia en el trabajo:</b> 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> | <p><b>Programa Atención Inicial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Componente 1 Orientación e información.</b></li> <li>• <b>Componente 2 Atención Integral:</b> Ingresa dependiendo si el riesgo es inicial o medio y si existen razones de género.</li> </ul> <p><b>Programa Recuperación:</b> ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño grave o severo y si hay violencia por razones de género.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Delitos sexuales derivados de la acción: abuso sexual, violación</li> <li>• Trata de mujeres con fines laborales a través de abogados/as de la Dirección Regional</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acoso laboral se debe derivar a la Defensoría Laboral.</li> </ul>                                                                                                                                           |
| <p><b>Violencia gineco- obstétrica:</b> 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, parto, puerperio, aborto o urgencia ginecológica</p>                                                                                                                                                                                                                                                     | <p><b>Programa Atención Inicial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Componente 1 Orientación e información.</b></li> <li>• <b>Componente 2 Atención Integral:</b> Ingresa dependiendo si el riesgo es inicial o medio y si existen razones de género.</li> </ul> <p><b>Programa Recuperación:</b> ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño grave o severo y si hay violencia por razones de género.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abuso sexual en sus distintas tipificaciones y violación.</li> </ul>                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Delitos derivados de una mala praxis: se puede derivar a Fundación Pro Bono.</li> <li>• Indemnización de perjuicio por negligencia médica: se debe derivar a Corporación de Asistencia Judicial.</li> </ul> |

## Unidad Violencia Contra las Mujeres

| Manifestaciones de violencia de Género                                                                                       | Oferta SernamEG Atención (Programas VG)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Representación por parte de SernamEG                         | Derivación                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <b>Discriminación arbitraria basada en el género</b>                                                                         | <b>Programa Atención Inicial</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Componente 1 Orientación e información.</b></li> <li>• <b>Componente 2 Atención Integral:</b> Ingresa dependiendo si el riesgo es inicial o medio y si existen razones de género.</li> </ul> <b>Programa Recuperación:</b> ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño grave o severo y si hay violencia por razones de género. | No se representa                                             | Centros de atención civil de la Corporación de Asistencia Judicial. |
| <b>Trata de personas</b> (con fines de explotación sexual y laboral, matrimonio servil, otras formas análogas de esclavitud) | <b>Programa Atención Inicial</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Componente 1 Orientación e información.</b></li> </ul> <b>Programa Recuperación:</b> ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño grave o severo y si hay violencia por razones de género.                                                                                                                                       | Se representa a través de abogados/as de Dirección Regional. | No se deriva.                                                       |

## Unidad Violencia Contra las Mujeres

| Manifestaciones de violencia de Género           | Oferta SernamEG Atención (Programas VG)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Representación por parte de SernamEG                                                                         | Derivación                                                              |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| <b>Suicidio Femicida e inducción al suicidio</b> | <p><b>Programa Atención Inicial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Componente 1 Orientación e información.</b></li> </ul> <p><b>Programa Recuperación:</b><br/>Ingresa a Componente de Acompañamiento y Representación Jurídica y al equipo de pensiones en caso de existir hijos/as menores de edad para los casos de Suicidio Femicida.</p> | Se representa a través de abogados/as de Dirección Regional previa calificación por parte del Nivel Central. | Se debe derivar a CAVD para proceso reparatorio de víctimas indirectas. |
| <b>Femicidios Consumados</b>                     | <p><b>Programa Atención Inicial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Componente 1 Orientación e información.</b></li> </ul> <p><b>Programa Recuperación:</b><br/>Ingresa a componente de Acompañamiento y Representación Jurídica y al equipo de pensiones en caso de existir hijos/as menores de edad.</p>                                     | Se representa a través de abogados/as de Dirección Regional previa calificación por parte del Nivel Central  | Se debe derivar a CAVD para proceso reparatorio de víctimas indirectas. |



## Unidad Violencia Contra las Mujeres

| Manifestaciones de violencia de Género | Oferta SernamEG Atención (Programas VG)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Representación por parte de SernamEG                                                                                                       | Derivación                                                              |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Hallazgos de cadáver                   | <p><b>Programa Atención Inicial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Componente 1 Orientación e información.</b></li> </ul> <p><b>Programa Recuperación:</b><br/>Ingresa a componente de Acompañamiento y Representación Jurídica y al equipo de pensiones en caso de existir hijos/as menores de edad y se califique el caso como Femicidio.</p> | Se representa a través de abogados/as de Dirección Regional, sólo si es calificado previamente como Femicidio por parte del Nivel central. | Se debe derivar a CAVD para proceso reparatorio de víctimas indirectas. |
| Desaparición de mujeres                | <p><b>Programa Atención Inicial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Componente 1 Orientación e información.</b></li> </ul> <p><b>Programa Recuperación:</b><br/>Ingresa a componente de Acompañamiento y Representación Jurídica.</p>                                                                                                            | Se realiza acompañamiento por parte de abogados/as de Dirección Regional.                                                                  |                                                                         |

---

### 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.**

| <b>CRITERIOS A CONSIDERAR PARA EVALUAR CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PLAN DE INTERVENCIÓN INDIVIDUAL</b> |                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>% DE CUMPLIMIENTO</b>                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <b>Sin cumplimiento</b>                                                                                      | 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. |
| <b>Cumplimiento Mínimo</b>                                                                                   | 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.  |
| <b>Cumplimiento Moderado</b>                                                                                 | 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.  |
| <b>Cumplimiento Satisfactorio</b>                                                                            | 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 Querella 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 querrella/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 Registro<sup>7</sup>:** 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

---

<sup>7</sup> 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 de Violencia Contra las Mujeres

---

años a través de sus representantes legales, que sean o hayan sido víctimas de Femicidio en cualquiera de sus grados.

## Unidad Violencia Contra las Mujeres

### 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 violencia de Género                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Oferta SernamEG Atención (Programas VG)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Representación por parte de SernamEG                                                                                                                                                                                                              | Derivación                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Violencia económica:</b> Toda acción, ejercida en el contexto de relaciones afectivos 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 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. | <b>Programa Atención Inicial</b><br>• <b>Componente 1 Orientación e información.</b><br>• <b>Componente 2 Atención Integral:</b> Ingresa dependiendo si el riesgo es inicial o medio y si existen razones de género.<br><b>Programa Recuperación:</b> ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño grave o severo y si hay violencia por razones de género. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Delito contenido artículo 14 bis Ley 20.066, esto es el no pago reiterado de pensión de alimentos</li> </ul>                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Separación judicial de bienes.</li> <li>Liquidación sociedad conyugal.</li> <li>Cumplimiento pensión de alimentos.</li> </ul> <p>Estos casos se pueden derivar a la Corporación de Asistencia Judicial, Clínicas Jurídicas de las distintas Universidades del País.</p> |
| <b>Violencia psicológica:</b> 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                                                                                                                                                                                | <b>Programa Atención Inicial</b><br>• <b>Componente 1 Orientación e información.</b><br>• <b>Componente 2 Atención Integral:</b> Ingresa dependiendo si el riesgo es                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Maltrato Habitual.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>           |

## Unidad Violencia Contra las Mujeres

| vigilancia de conductas, intimidación, coacción, sumisión aislamiento, explotación o limitación de la libertad de acción, opinión de pensamiento           | inicial o medio y si existen razones de género.<br><b>Programa Recuperación:</b> ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño grave o severo y si hay violencia por razones de género.                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Amenazas simples en contexto de pareja (Ley 20.066)</li> <li>Amenazas simples en contexto de violencia de género.</li> <li>Delito desacato.</li> </ul>                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Manifestaciones de violencia de Género                                                                                                                     | Oferta SernamEG Atención (Programas VG)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Representación por parte de SernamEG                                                                                                                                                                                                                                                                        | Derivación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Violencia vicaria:</b> Se entiende como aquella que es ejercida sobre las hijas e hijos, con la intención de ocasionar un daño psicológico en la mujer. | <b>Programa Atención Inicial</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Componente 1 Orientación e información.</b></li> <li><b>Componente 2 Atención Integral:</b> Ingresa dependiendo si el riesgo es inicial o medio y si existen razones de género.</li> </ul> <b>Programa Recuperación:</b> ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño grave o severo y si hay violencia por razones de género. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Amenazas simples de causar daños a sus hijas/hijos.</li> <li>Violencia psicológica no constitutiva de delito Maltrato Habitual.</li> </ul>                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Si se desprenden delitos de dicha violencia en contra de niños, niñas y adolescentes. En este caso se debe derivar a los Programa del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.</li> <li>Medidas de protección: se deriva a Corporación de Asistencia Judicial, Clínicas Jurídicas de las diversas Universidades del País.</li> </ul> |
| <b>Violencia Física:</b> Cualquier acción que vulnere, perturbe o amenace la integridad física, el derecho a la vida o a la libertad personal de la mujer. | <b>Programa Atención Inicial</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Componente 1 Orientación e información.</b></li> <li><b>Componente 2 Atención Integral:</b> Ingresa dependiendo si el riesgo es inicial o medio y si existen razones de género.</li> </ul> <b>Programa Recuperación:</b> ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño grave o severo y si                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Lesiones menos graves, graves en contexto de pareja o por razones de género.</li> <li>Lesiones leves en contexto de pareja o pololeo sin convivencia.</li> <li>Mutilaciones que se dan en contexto de pareja o por razones de género.</li> <li>Secuestro.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Lesiones graves en contexto de Violencia Intrafamiliar.</li> <li>Mutilaciones que se dan en contexto de Violencia Intrafamiliar</li> <li>Femicidios consumados se debe derivar a CAVD para proceso reparatorio de víctimas indirectas.</li> <li>Lesiones graves, mutilaciones, homicidios donde no hay razones de género se pueden derivar a CAVD, CAVI.</li> </ul>  |

## Unidad Violencia Contra las Mujeres

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | hay violencia por razones de género.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Femicidios en grado de Frustrado y Tentado por las Direcciones regionales.</li> <li>Femicidios consumados por las Direcciones regionales.</li> </ul>                                                                                                                                                                                     |                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Manifestaciones de violencia de Género                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Oferta SernamEG Atención (Programas VG)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Representación por parte de SernamEG                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Derivación                                                                     |
| <b>Violencia Sexual:</b> 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.                                                                                                                                                      | <b>Programa Atención Inicial</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Componente 1 Orientación e información.</b></li> <li><b>Componente 2</b></li> </ul> <b>Atención Integral:</b> Ingresa dependiendo si el riesgo es inicial o medio y si existen razones de género.<br><b>Programa Recuperación:</b> ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño grave o severo y si hay violencia por razones de género. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Abuso sexual</li> <li>Acoso sexual callejero</li> <li> <ul style="list-style-type: none"> <li>Delitos de difusión de imágenes íntimas sin consentimiento sean del artículo 161 C y 161 D.</li> </ul> </li> <li>Violación</li> <li>Trata de persona con fines de explotación sexual a través de abogados/as Dirección Regional</li> </ul> | Estos delitos se derivan sólo si no contamos con cupos de atención disponible. |
| <b>Violencia simbólica:</b> 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. | <b>Programa Atención Inicial</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Componente 1 Orientación e información.</b></li> </ul> <b>Programa Recuperación:</b> ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño grave o severo y si hay violencia por razones de género.                                                                                                                                               | No se representa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Se debe derivar al intersector                                                 |



## Unidad Violencia Contra las Mujeres

| Manifestaciones de violencia de Género                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Oferta SernamEG Atención (Programas VG)                                                                                                                                                                                                                                                                           | Representación por parte de SernamEG                                                                                                                                                                                                                         | Derivación                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Violencia Institucional:</b> 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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p><b>Programa Atención Inicial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Componente 1 Orientación e información.</b></li> </ul> <p><b>Programa Recuperación:</b> ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño grave o severo y si hay violencia por razones de género.</p> | No se representa                                                                                                                                                                                                                                             | Se debe derivar al intersector                                                                                           |
| <p><b>Tortura:</b> todo acto por el cual se inflija intencionalmente a una persona dolores o sufrimientos graves, ya sean físicos, sexuales o psíquicos, con el fin de obtener de ella o de un tercero información, declaración o confesión; de castigarla por un acto que haya cometido, o se le impute haber cometido; o de intimidarla o coaccionarla; o en razón de discriminación fundada en motivos como la ideología, la opinión política, la religión o creencias de la víctima; la nación, la raza, la etnia o el grupo social al que pertenezca; <b>el sexo, la orientación sexual, la identidad de género;</b> la edad, la filiación, la apariencia personal, el estado de salud, la situación de discapacidad, o con cualquier otro fin.</p> | <p><b>Programa Atención Inicial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Componente 1 Orientación e Información.</b></li> </ul> <p><b>Programa Recuperación:</b> ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño grave o severo y si hay violencia por razones de género.</p> | <p>No se representa ya que por ley quien está mandatado para abordar estos casos es el Instituto Nacional de Derechos Humanos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficina de Derechos Humanos de la Corporación de Asistencia Judicial.</li> </ul> | Derivar a Instituto Nacional de Derechos Humanos u Oficina de Derechos Humanos de la Corporación de Asistencia Judicial. |

## Unidad Violencia Contra las Mujeres

| Manifestaciones de violencia de Género                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Oferta SernamEG Atención (Programas VG)                                                                                                                                                                                                                                                                         | Representación por parte de SernamEG | Derivación                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------|
| <p><b>Tratos degradantes:</b> todo acto que, sin constituir tortura, vulnere el derecho a la integridad o dignidad de las personas privadas de libertad (<b>se deben despejar elementos de género en la conducta desplegada</b>)</p>                                                                                                                                    | <p><b>Programa Atención Inicial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Componente 1 Orientación e información.</b></li> </ul> <p><b>Programa Recuperación:</b> ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño grave o severo y si hay violencia por razones de género.</p> | No se representa                     | Derivar a Instituto de Derechos Humanos. |
| <p><b>Violencia política:</b> 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 o ejercicio de sus derechos políticos y de participación.</p> | <p><b>Programa Atención Inicial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Componente 1 Orientación e información.</b></li> </ul> <p><b>Programa Recuperación:</b> ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño grave o severo y si hay violencia por razones de género.</p> | No se representa                     | Se debe derivar al intersector.          |

## Unidad Violencia Contra las Mujeres

| Manifestaciones de violencia de Género                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Oferta SernamEG Atención (Programas VG)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Representación por parte de SernamEG                                                                                                                                                                                  | Derivación                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Violencia en el trabajo:</b> 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> | <p><b>Programa Atención Inicial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Componente 1 Orientación e información.</b></li> <li>• <b>Componente 2 Atención Integral:</b> Ingresa dependiendo si el riesgo es inicial o medio y si existen razones de género.</li> </ul> <p><b>Programa Recuperación:</b> ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño grave o severo y si hay violencia por razones de género.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Delitos sexuales derivados de la acción: abuso sexual, violación</li> <li>• Trata de mujeres con fines laborales a través de abogados/as de la Dirección Regional</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acoso laboral se debe derivar a la Defensoría Laboral.</li> </ul>                                                                                                                                           |
| <p><b>Violencia gineco- obstétrica:</b> 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, parto, puerperio, aborto o urgencia ginecológica</p>                                                                                                                                                                                                                                                     | <p><b>Programa Atención Inicial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Componente 1 Orientación e información.</b></li> <li>• <b>Componente 2 Atención Integral:</b> Ingresa dependiendo si el riesgo es inicial o medio y si existen razones de género.</li> </ul> <p><b>Programa Recuperación:</b> ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño grave o severo y si hay violencia por razones de género.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abuso sexual en sus distintas tipificaciones y violación.</li> </ul>                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Delitos derivados de una mala praxis: se puede derivar a Fundación Pro Bono.</li> <li>• Indemnización de perjuicio por negligencia médica: se debe derivar a Corporación de Asistencia Judicial.</li> </ul> |

## Unidad Violencia Contra las Mujeres

| Manifestaciones de violencia de Género                                                                                       | Oferta SernamEG Atención (Programas VG)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Representación por parte de SernamEG                         | Derivación                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <b>Discriminación arbitraria basada en el género</b>                                                                         | <b>Programa Atención Inicial</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Componente 1 Orientación e información.</b></li> <li>• <b>Componente 2 Atención Integral:</b> Ingresa dependiendo si el riesgo es inicial o medio y si existen razones de género.</li> </ul> <b>Programa Recuperación:</b> ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño grave o severo y si hay violencia por razones de género. | No se representa                                             | Centros de atención civil de la Corporación de Asistencia Judicial. |
| <b>Trata de personas</b> (con fines de explotación sexual y laboral, matrimonio servil, otras formas análogas de esclavitud) | <b>Programa Atención Inicial</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Componente 1 Orientación e información.</b></li> </ul> <b>Programa Recuperación:</b> ingresa dependiendo si la evaluación de riesgo es grave o vital y/o daño grave o severo y si hay violencia por razones de género.                                                                                                                                       | Se representa a través de abogados/as de Dirección Regional. | No se deriva.                                                       |

## Unidad Violencia Contra las Mujeres

| Manifestaciones de violencia de Género           | Oferta SernamEG Atención (Programas VG)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Representación por parte de SernamEG                                                                         | Derivación                                                              |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| <b>Suicidio Femicida e inducción al suicidio</b> | <p><b>Programa Atención Inicial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Componente 1 Orientación e información.</b></li> </ul> <p><b>Programa Recuperación:</b><br/>Ingresa a Componente de Acompañamiento y Representación Jurídica y al equipo de pensiones en caso de existir hijos/as menores de edad para los casos de Suicidio Femicida.</p> | Se representa a través de abogados/as de Dirección Regional previa calificación por parte del Nivel Central. | Se debe derivar a CAVD para proceso reparatorio de víctimas indirectas. |
| <b>Femicidios Consumados</b>                     | <p><b>Programa Atención Inicial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Componente 1 Orientación e información.</b></li> </ul> <p><b>Programa Recuperación:</b><br/>Ingresa a componente de Acompañamiento y Representación Jurídica y al equipo de pensiones en caso de existir hijos/as menores de edad.</p>                                     | Se representa a través de abogados/as de Dirección Regional previa calificación por parte del Nivel Central  | Se debe derivar a CAVD para proceso reparatorio de víctimas indirectas. |

## Unidad Violencia Contra las Mujeres

| Manifestaciones de violencia de Género | Oferta SernamEG Atención (Programas VG)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Representación por parte de SernamEG                                                                                                       | Derivación                                                              |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Hallazgos de cadáver                   | <p><b>Programa Atención Inicial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Componente 1 Orientación e información.</b></li> </ul> <p><b>Programa Recuperación:</b><br/>Ingresa a componente de Acompañamiento y Representación Jurídica y al equipo de pensiones en caso de existir hijos/as menores de edad y se califique el caso como Femicidio.</p> | Se representa a través de abogados/as de Dirección Regional, sólo si es calificado previamente como Femicidio por parte del Nivel central. | Se debe derivar a CAVD para proceso reparatorio de víctimas indirectas. |
| Desaparición de mujeres                | <p><b>Programa Atención Inicial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Componente 1 Orientación e información.</b></li> </ul> <p><b>Programa Recuperación:</b><br/>Ingresa a componente de Acompañamiento y Representación Jurídica.</p>                                                                                                            | Se realiza acompañamiento por parte de abogados/as de Dirección Regional.                                                                  |                                                                         |

---

### 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 querella 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

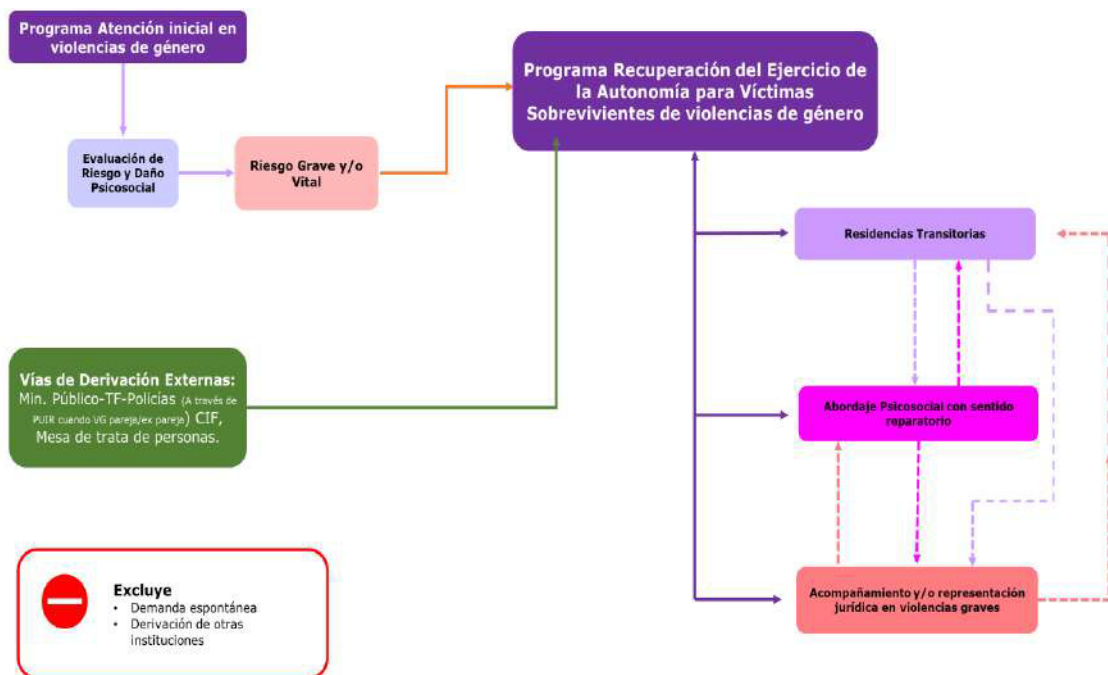
a una mujer sobreviviente, pesquisa que los hechos denunciados pudieran estar dentro de las hipótesis de un delito de Femicidio, deberá informar inmediatamente a él/a/e abogado/a/e regional del programa, para comenzar la activación interna de despeje.

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:

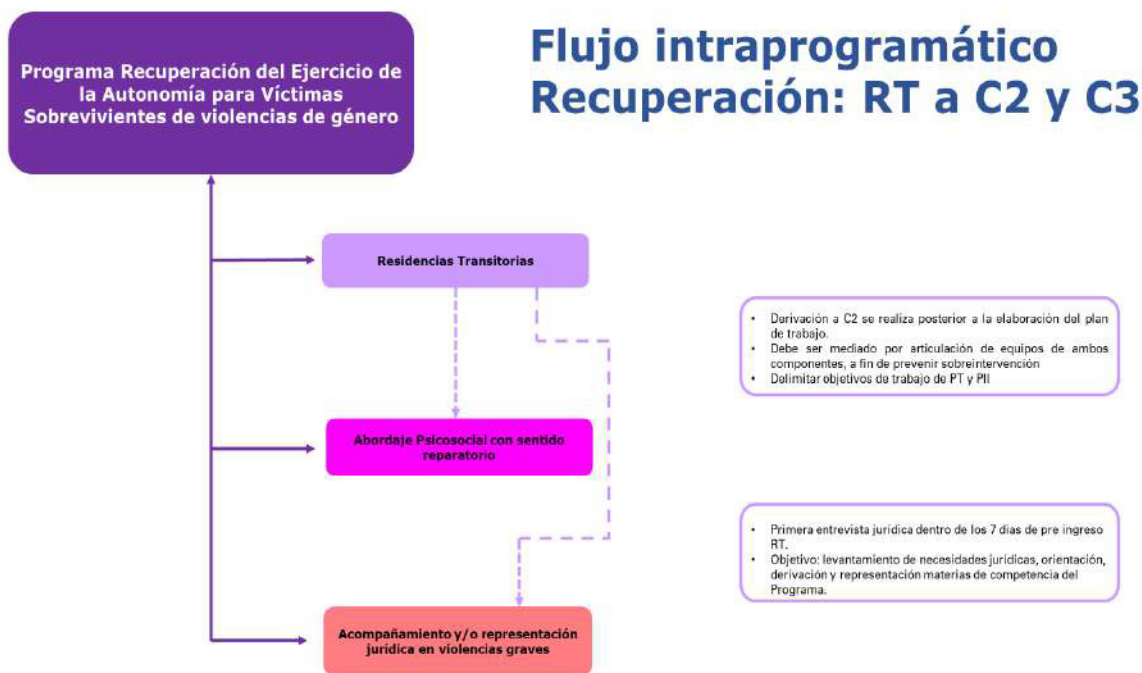
- a) **Derivación desde el Programa de atención Inicial:** Ello cuando el programa remita la Ficha de derivación interna al Centro de Atención Especializada en Violencia de Género o Centros de las Mujeres con Atención Especializada en Violencia de Género, para que pueda recibir orientación legal, acompañamiento 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



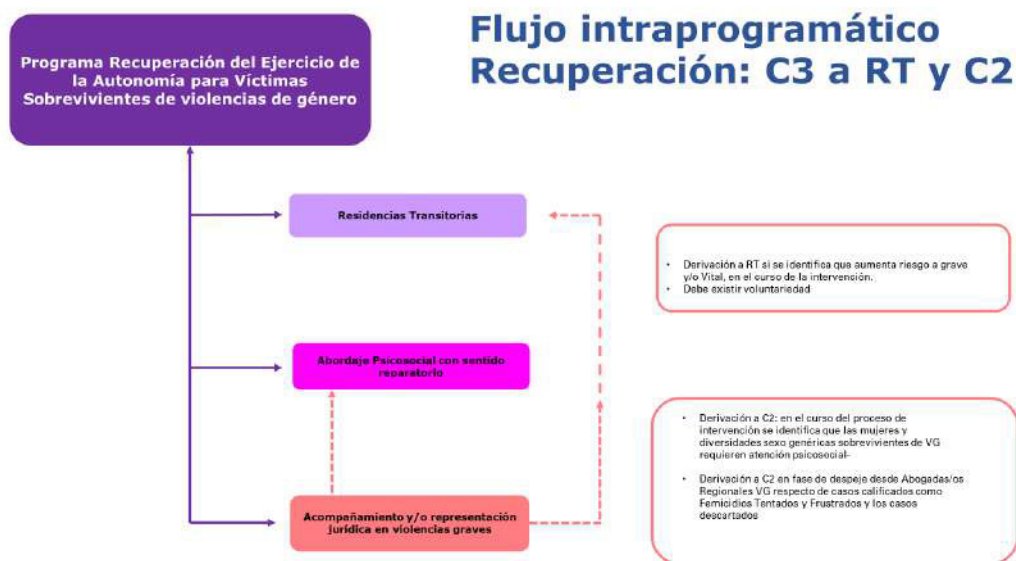
Fuente: Unidad VCM SernamEG, 2024

- 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 pública<sup>9</sup> 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

<sup>9</sup> 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 tentados<sup>10</sup>.

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

---

<sup>10</sup> 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 Pública<sup>11</sup>:**

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

---

<sup>11</sup> "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 hábiles<sup>12</sup> contados desde que se realiza la respectiva orientación legal. Este plazo no obsta a que se pueda presentar de inmediato la respectiva querella, 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 querella, 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 querella, 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

---

<sup>12</sup> 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 querella/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 querella 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 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 el/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 Atención Especializada o Centro de las Mujeres con Atención Especializada, 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.

**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                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sin cumplimiento</b>                                                                               | 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           |
| <b>Cumplimiento Mínimo</b>                                                                            | 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. |
| <b>Cumplimiento Moderado</b>                                                                          | 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.   |
| <b>Cumplimiento Satisfactorio</b>                                                                     | 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.   |



## **ANEXOS INTRAPROGRAMÁTICOS**

### **ORIENTACIONES TÉCNICAS**

#### **PROGRAMA DE RECUPERACIÓN DEL EJERCICIO DE LA AUTONOMÍA PARA VÍCTIMAS Y SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA DE GÉNERO GRAVE/EXTREMA.**

## GUÍA PRÁCTICA PARA UNA ATENCIÓN OPORTUNA EN CASOS DE VIOLENCIA GRAVE/EXTREMA

### Programa Recuperación del ejercicio de la autonomía para víctimas y sobrevivientes de violencias de género grave/extrema

#### I. Introducción

Como parte de la oferta de atención que provee el Estado, los servicios y prestaciones otorgadas, deben guiarse bajo el estándar de debida diligencia que compromete la respuesta estatal en el marco de los compromisos internacionales suscritos por el Estado de Chile (CEDAW; Convención de Belém do Pará) en el contexto de los servicios de atención brindados por la oferta. Estos estándares nos invitan a revisar la idoneidad de los servicios prestados y la oportunidad en la que son activados.

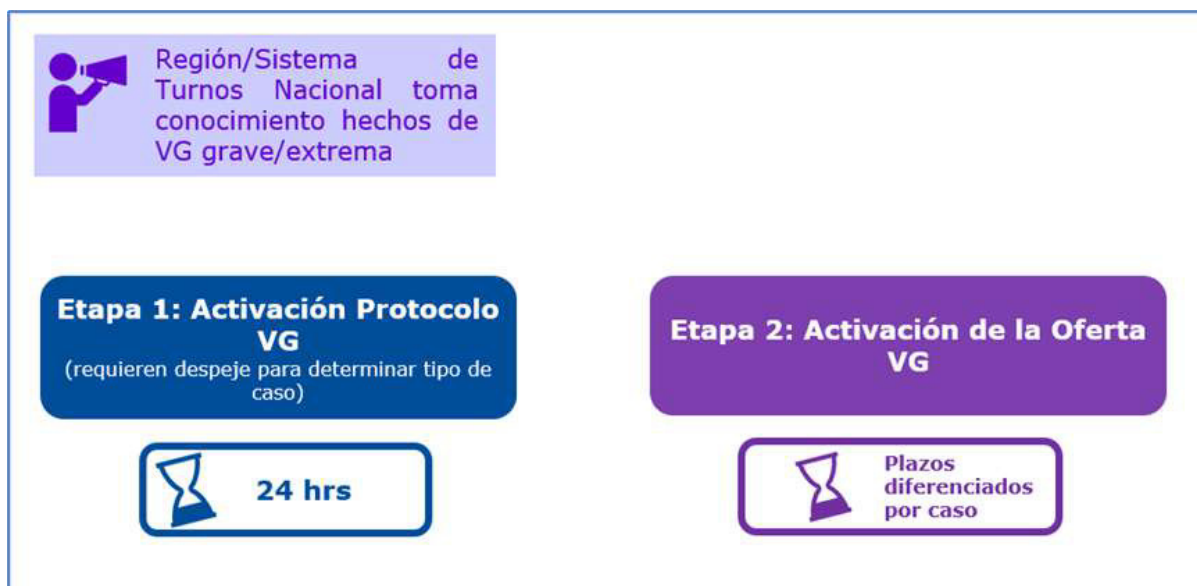
En base a lo anterior, esta guía tiene como objetivo, orientar el marco de los servicios y prestaciones para resguardar una atención oportuna y efectiva en casos de violencia grave o extrema contra mujeres, garantizando la restitución de derechos y el acceso a la justicia. Se enmarca en el sistema de respuesta en violencia de género de SernamEG, que viene a diferenciar su oferta programática en virtud de la atención focalizada en base a los riesgos identificados y delitos violentos, siendo la población **objetivo del programa de Recuperación, la diversidad de mujeres víctimas/sobrevivientes de violencias de género grave y/o extrema**. Esta diferenciación programática, tiene por objetivo concentrar los servicios de atención residencial, de intervención psicosocial con sentido reparatorio y de orientación y representación jurídica, a través de prestaciones especializadas para el abordaje de este tipo de Violencia de Género<sup>1</sup> en particular.

Para lo anterior, es necesario visualizar dos etapas para robustecer tanto la primera respuesta como el proceso de intervención otorgada, en el marco de los tres componentes del Programa. Tal como se indica en el siguiente diagrama, las etapas son: 1) Activación del protocolo VG y 2) Activación de la oferta VG.

---

<sup>1</sup> De aquí en adelante VG

**Diagrama 1:** Etapas para la gestión de casos de violencias graves/extremas



**Fuente:** Unidad VG, SernamEG 2025

De esta manera, tanto los y las abogadas/os regionales de violencia extrema en una primera etapa<sup>2</sup>, como de los Centros de Atención Especializada en Violencias de Género, Centros de la Mujer con Atención Especializada y Residencias Transitorias<sup>3</sup> en una segunda etapa, ejecutan la oferta específica para la atención de violencias graves y/o extremas que incluye dentro de sus tipos la violencia física, sexual, psicológica y económica graves, y dentro de sus manifestaciones los femicidios frustrados y tentados y la trata de personas.

## II. Alcance de esta guía

Esta guía busca estandarizar procedimientos para cada etapa, tanto de activación del protocolo VG como de la oferta VG, y por tanto, está dirigida a equipos regionales de abogadas/os de violencia extrema, equipos territoriales de Centros de la Mujer con Atención Especializada, Residencias Transitorias, abogadas/os del

<sup>2</sup>En la región Metropolitana opera el Sistema de Conmoción Pública que ejecuta la Delegación Presidencial, cuyas profesionales están a cargo de despeje de Fichas Policiales y de los casos de Connotación Pública ocurridas en esta zona, por lo que todo lo que se aborde en este punto, es resorte de dicho dispositivo.

<sup>3</sup> También aplica para los Centros de las Mujeres con Atención Especializada en Violencias de Género



Sistema Turnos Casos de Connotación Pública y del Sistema de Connotación Pública de SernamEG Región Metropolitana.

### III. Acciones Comunes

Para todos los casos contemplados en esta guía de actuación, se debe tener presente la aplicación de principios generales para el estándar de la atención que debe ser garantizada (debida diligencia, prevención de la victimización secundaria, trato digno, entre otros), así como acciones comunes que se enmarcan en el procedimiento de todos los casos.

**Estos acciones se aplican en todas las etapas y tipos de casos, con variaciones específicas según la situación, se basan en principios como la debida diligencia y la prevención de la victimización secundaria en el marco de los enfoques orientadores de SernamEG y corresponden a los siguientes:**

- **Atención Oportuna:** Considerando que se trata de VG grave/extrema, se refuerza la importancia de la atención oportuna en todos los casos.
- **Acogida:** Se releva la necesidad de una primera acogida que resguarde el cuidado emocional de las víctimas/sobrevivientes.
- **Recopilación de Información:** Necesidad de recabar información detallada sobre los antecedentes del caso, el posible imputado, la precalificación del delito, las medidas cautelares, y si la víctima es/fue usuaria de algún dispositivo SernamEG.
- **Coordinación Intersectorial:** Reforzar la importancia de la articulación intersectorial, especialmente con las instituciones que conforman el CIF (Circuito Intersectorial de Femicidios).
- **Orientación y Representación Jurídica:** Ofrecer orientación y representación jurídica especializada a las víctimas/sobrevivientes o víctimas indirectas.
- **Derivación asistida:** Derivar a las víctimas/sobrevivientes a programas de apoyo psicosocial, programas sociales, de asistencia en salud entre otros y reparatorio de la oferta SernamEG, según sea necesario.
- **Periodicidad de Atenciones:** Asegurar la periodicidad de las atenciones legales y psicosociales, con un estándar inicial de frecuencia semanal, ajustándose según las necesidades y la etapa del caso.
- **Plan de Seguridad:** Elaborar un plan de seguridad para resguardar la integridad y seguridad de la víctima.



- **Información:** Mantener informadas a las víctimas/sobrevivientes sobre el estado de sus procesos, avances en la investigación, resultados de audiencias, etc.



#### IV. 1.- Etapa 1: Activación Protocolo VG:

**Diagrama 2:** Resumen acciones Etapa 2 Activación Oferta VG



**Fuente:** Unidad VCM, SernamEG, 2025

Esta etapa se enfoca en **casos que requieren un despeje previo** para determinar si califican como Femicidio, Suicidio Femicida, por parte del nivel central, Hallazgo de Cadáver, o Trata con fines de explotación laboral y/o sexual.

A continuación, se describen las acciones y procedimientos de activación de acuerdo a las particularidades de cada caso:

#### **a.- Femicidio Consumado:**

- **Atención Oportuna:** Realizar contacto dentro de las 24 horas contados desde que la Dirección regional o quien esté de turno, tome conocimiento del hecho. En caso excepcional, cuando por razones de dispersión geográfica no se logre contacto efectivo por parte de abogada/o regional, se deberá gestionar, a la brevedad, apoyo a través de los dispositivos territoriales, para realizar la respectiva visita domiciliaria, cuyo objetivo solo es vincular a las víctimas indirectas con nuestro Servicio. En este sentido, es de suma importancia que la región evalúe y tome los resguardos necesarios para proteger a las y los profesionales que realicen dicha gestión como también a las víctimas indirectas.
- **Acogida:** Resguardar que el contacto resguarde el cuidado emocional de las víctimas indirectas al establecer el contacto, teniendo en consideración que el objetivo de esta intervención breve, es dar contención, despejar antecedentes del caso, dinámica de los hechos, orientar, ofrecer representación jurídica especializada y derivar a la oferta externa para el apoyo psicosocial.
- **Orientación y Representación Jurídica:** El objetivo de esta intervención de primer contacto es otorgar contención, despejar antecedentes del caso, existencia de hijos/as menores de edad<sup>4</sup>, orientar y **ofrecer representación jurídica especializada**.
- **Derivación a Programas de Apoyo:** Derivar a víctimas indirectas a Programa de Apoyo a Víctimas para proceso reparatorio, si es que lo desean.

---

<sup>4</sup> Esta información es de suma importancia para que opere el procedimiento contemplado en la Ley 21.565 relacionado con el pago de pensiones para hijos e hijas menores de edad víctimas de Femicidio o suicidio Femicida. Así, quien se encuentra despejando el caso deberá informar al NC:

- Nombre y contacto de quien detenta el cuidado personal.
- Resolución que decreta el cuidado personal definitiva o provisoria.
- Datos de los menores de edad.

- **Recopilación de Información:** Se debe recabar información relacionada con los antecedentes de la causa, posible datos sobre el imputado, precalificación del delito o la posible fecha de formalización, las medidas cautelares decretadas, y verificar si la mujer víctima fue usuaria de algún dispositivo SernamEG. Se sugiere participar de las audiencias de control de detención en calidad de oyente, si no se cuenta con antecedentes suficientes para calificar el delito, siempre y cuando se tenga posibilidad de asistir presencialmente o el tribunal acepte ingreso vía remota. Ahora bien, si ya se cuenta con antecedentes para su calificación y la familia desea ser representada por el Servicio, se deberá presentar patrocinio y poder de inmediato para ingresar como interviniente en la audiencia de control de detención.
- **Coordinación Intersectorial:** Reforzar la importancia de la articulación intersectorial, especialmente con las instituciones que conforman el CIF (Circuito Intersectorial de Femicidios). Gestiones como la coordinación con el Servicio Médico Legal para precisar fecha y hora de entrega del cuerpo, constituyen diligencias que brindan certeza y conocimiento sobre los pasos relacionados con los procedimientos en casos de muertes violentas.

#### **b.- Hallazgos de cadáver:**

De conformidad al Convenio de actuación del Circuito Intersectorial de Femicidios Nacional ampliado, del año 2017, se acordó la confección de Ficha Policial en los casos en que pudiese existir intervención de terceros, indicaciones de violencia sexual, razones de género en la muerte y antecedentes de violencia previa.

- **Atención Oportuna:** Una vez que se tome conocimiento por parte de la región o por los/as profesionales del Sistema de turno, de un hallazgo de cadáver femenino, se deberá tomar contacto con familiares de la víctima directa, dentro de las 24 horas de tomado conocimiento de los hechos. Ahora bien, si no se logra contacto efectivo con las víctimas indirectas, se sugiere evaluar la pertinencia de visita domiciliaria con el fin de vincular a la familia a la red SernamEG junto con las otras instituciones que pertenecen al CIF y que también brindan prestaciones.
- **Acogida:** Resguardar que el contacto resguarde el cuidado emocional de las víctimas indirectas al establecer el contacto, teniendo en consideración que el objetivo de esta intervención breve, es dar contención, despejar antecedentes del caso, dinámica de los hechos, orientar, ofrecer

representación jurídica especializada y derivar a la oferta externa para el apoyo psicosocial.

- **Orientación y Representación Jurídica:** Se sugiere en este contacto, orientar de manera clara a las víctimas indirectas, explicando los procedimientos que se desarrollarán en Fiscalía como en otras instituciones, dejando siempre claro que en esta etapa de activación, no es posible representar sus intereses pero sí es factible ofrecer otras prestaciones que se enmarcan dentro del Componente de Acompañamiento y/o Representación jurídica, relacionado con **orientar y acompañar jurídicamente**<sup>5</sup>.
- **Recopilación de Información:** En el contacto con familiares de la víctima directa tiene por objetivo de despejar antecedentes tales como: existencia de violencia previa, existencia de denuncia por presunta desgracia, existencia de hijos/as menores de edad, existencia de lesiones atribuibles a terceras personas, indicios de violencia sexual y cualquier antecedente que permita proceder a calificar o descartar el caso como un posible Femicidio consumado. Toda la información levantada deberá estar contenida en el respectivo correo electrónico de activación del caso, con copia a las/los encargadas/os del Nivel Central del Componente de Representación Jurídica, Profesionales del Sistema de turno, coordinadora del Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía y Jefa de la Unidad, con copia a las encargadas/os regionales de su región y Directora regional, identificando en el asunto: **"Activación protocolo VG, posible Femicidio (especificar el grado), o hallazgo de cadáver o suicidio femicida, especificando la comuna y región"**
- **Coordinación Intersectorial:** Complementar la información con lo que se pueda obtener de Fiscalía, Carabineros y el Servicio Médico Legal. Todas estas gestiones y sus resultados permitirán a los encargados/as del Nivel Central calificar o descartar el caso.

---

<sup>5</sup> Se sugiere que los casos levantados como Hallazgos y en los cuales se tenga certeza de que existe participación de terceras personas, puedan ser abordados en conjunto tanto desde el Nivel Central como en la región, con el fin de co construir lineamientos para su abordaje particular.

### **c.- Suicidio Femicida:**

Desde la publicación de la Ley 21.523, que tipifica el Suicidio Femicida como delito, como Servicio se ha avanzado en su abordaje, tanto desde la prevención como desde la intervención.

- **Atención Oportuna:** Una vez que se tome conocimiento por parte de la región o por los/as profesionales del Sistema de turno, de un hallazgo de cadáver femenino, se deberá tomar contacto con familiares de la víctima directa, **dentro de las 24 horas de tomado conocimiento de los hechos.**
- **Acogida:** Resguardar que el contacto resguarde el cuidado emocional de las víctimas indirectas al establecer el contacto, teniendo en consideración que el objetivo de esta intervención breve, es dar contención, despejar antecedentes del caso, dinámica de los hechos, orientar, ofrecer representación jurídica especializada y derivar a la oferta externa para el apoyo psicosocial.
- **Recopilación de Información:** Se debe obtener información relacionada a violencia de género, antecedentes de salud mental derivados de la violencia y cualquier otro dato relevante que permita contextualizar la conducta dentro de este tipo penal. Es crucial, en esta etapa, coordinar con los dispositivos territoriales para recabar información sobre posibles ingresos de la mujer a la oferta del Servicio. Toda la información levantada deberá estar contenida en el respectivo correo electrónico de activación del caso, con copia a las/los encargadas/os del Nivel Central del Componente de Representación Jurídica, Profesionales del Sistema de turno, coordinadora del Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía y Jefa de la Unidad, con copia a las encargadas/os regionales de su región y Directora regional, identificando en el asunto: **"Activación protocolo VG, posible Femicidio (especificar el grado), o hallazgo de cadáver o suicidio femicida, especificando la comuna y región"**
- **Orientación y Representación Jurídica:** si bien no es posible asumir una representación mientras no esté calificado por el Nivel Central, si es factible ofrecer otras prestaciones como **orientación y acompañamiento a las víctimas.** Todo lo señalado en este punto se debe aplicar en el caso de estar en presencia de un posible delito de inducción al suicidio.
- **Coordinación Intersectorial:** Se debe levantar antecedentes relacionados con denuncias radicadas tanto en Fiscalía como en Juzgados

de Familia. Este último paso es esencial para fundamentar la solicitud de levantamiento de Ficha Policial, que permite a las Policías actuar conforme a lo establecido en el Convenio CIF.

#### **d.- Femicidios Frustrados y Tentados:**

- **Atención Oportuna:** Una vez que la Dirección regional o los y las profesionales del Sistema de turno, tomen conocimiento de un hecho que revista características de este delito, deberá tomar contacto con víctima directa dentro de las 24 horas de tomado conocimiento del caso.

En caso excepcional cuando no se logre contacto efectivo, por razones de dispersión geográfica, se deberá gestionar a la brevedad, apoyo través de sus dispositivos territoriales, para realizar la respectiva visita domiciliaria, cuyo objetivo solo es vincular a la mujer víctima y sobreviviente con el Servicio. En este sentido es de suma importancia que la región evalúe y tome los resguardos necesarios para proteger a las y los profesionales que realicen dicha gestión como también a las víctimas indirectas.

En caso que una mujer debido a las agresiones sufridas se encuentre hospitalizada en un recinto de salud, como parte de una gestión efectiva, se recomienda contactar a las/los referentes del Servicio de Salud de la región o directamente con profesionales, tales como trabajadores/as sociales del Hospital. El objetivo de estas acciones es obtener información de contacto de sus familiares o gestionar la vinculación con ellos/as a través del propio centro de salud. Esto permitirá informarles sobre la oferta institucional, siempre respetando las normativas de la Ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes de los pacientes en los servicios públicos y privados de salud.

- **Acogida:** Resguardar que el contacto resguarde el cuidado emocional de la mujer víctima/sobreviviente. El objetivo de esta intervención breve, es dar contención, despejar antecedentes del caso, dinámica de los hechos, orientar, ofrecer representación jurídica especializada y derivar a la oferta interna.
- **Recopilación de Información:** Recabar información relacionada con antecedentes de la causa, información del posible imputado, precalificación del delito o posible fecha de formalización, medidas cautelares decretadas, orden de detención emanada precisando el delito, junto con despejar si la

mujer víctima y sobreviviente ha sido o fue usuaria de algún dispositivo SernamEG. Toda esta información permite a las/los encargados del Componente de Representación Jurídica del nivel central, realizar el respectivo análisis de los antecedentes entregados que permitirán calificar o descartar el caso. Toda la información levantada deberá estar contenida en el respectivo correo electrónico de activación del caso, con copia a las/los encargadas/os del Nivel Central del Componente de Representación Jurídica, Profesionales del Sistema de turno, coordinadora del Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía y Jefa de la Unidad, con copia a las encargadas/os regionales de su región y Directora regional, identificando en el asunto: **"Activación protocolo VG, posible Femicidio (especificar el grado), o hallazgo de cadáver o suicidio femicida, especificando la comuna y región"**

- **Orientación y Representación Jurídica:** El objetivo de esta intervención breve, es dar contención, despejar antecedentes del caso, dinámica de los hechos, orientar, ofrecer representación jurídica especializada y derivar a la oferta interna.

En la etapa de activación y como intervención breve, se deberá elaborar un plan de seguridad que resguarde la integridad y seguridad de la mujer víctima y sobreviviente, debiendo ofrecer ingreso a Residencias Transitorias y en caso de rechazo, gestionar otras medidas para resguardar su seguridad, tales como entrega de número de plan cuadrante, números de SATT, entre otras.

Asimismo, y en virtud de la Ley 21.565, se debe orientar sobre el derecho a fuero laboral que pueden ejercer todas las mujeres sobrevivientes de femicidio frustrado o tentado. De esta forma se da cumplimiento al compromiso de abordar el femicidio de manera integral, considerando los alcances de este fenómeno y a sus víctimas/sobrevivientes más allá de lo relacionado al ámbito de persecución penal.

- **Coordinación Intersectorial:** En caso que una mujer debido a las agresiones sufridas se encuentre hospitalizada en un recinto de salud, como parte de una gestión efectiva, se recomienda contactar a las/los referentes del Servicio de Salud de la región o directamente con profesionales, tales como trabajadores/as sociales del Hospital. El objetivo de estas acciones es obtener información de contacto de sus familiares o gestionar la vinculación con ellos/as a través del propio centro de salud. Esto permitirá informarles sobre la oferta institucional, siempre respetando las normativas de la Ley N° 20.584, que regula los derechos y deberes de los pacientes en los servicios públicos y privados de salud.

#### e.- Casos de Connotación Pública<sup>6</sup> y/o violencia de género grave:

- **Atención Oportuna:** Una vez tomado conocimiento de los hechos que revistan estas características por parte de la Dirección regional o de las profesionales del Sistema de turno, se deberá tomar contacto con la víctima y sobreviviente dentro de las 24 horas de tomado conocimiento del hecho.
- **Acogida:** El objetivo de esta intervención breve, es dar contención, despejar antecedentes del caso, dinámica de los hechos, orientar (en los casos de violencia sexual orientar respecto del acceso a la oferta por GES-86 y Ley de Interrupción Voluntaria del Embarazo), ofrecer representación jurídica especializada y derivar a la oferta interna, debiendo además realizar la respectiva evaluación de riesgo que permitirá determinar cuál es dispositivo competente para ingreso a proceso con sentido reparatorio.
- **Recopilación de Información:** Recabar información relacionada con antecedentes de la causa, información del posible imputado, precalificación del delito o posible fecha de formalización, medidas cautelares decretadas, orden de detención emanada precisando el delito, junto con despejar si la mujer víctima y sobreviviente ha sido o fue usuaria de algún dispositivo SernamEG. Toda esta información permite a las/los encargados del Componente de Representación Jurídica del nivel central, realizar el respectivo análisis de los antecedentes entregados que permitirán calificar o descartar el caso. Toda la información levantada deberá estar contenida en el respectivo correo electrónico de activación del caso, con copia a las/los encargadas/os del Nivel Central del Componente de Representación Jurídica, Profesionales del Sistema de turno, coordinadora del Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía y Jefa de la Unidad, con copia a las encargadas/os regionales de su región y Directora regional, identificando en el asunto: **"Activación protocolo VG, posible Femicidio (especificar el grado), o hallazgo de cadáver o suicidio femicida, especificando la comuna y región"**.
- **Orientación y Representación Jurídica:** En el primer contacto se debe ofrecer representación jurídica, cuya competencia quedará radicada en

---

<sup>6</sup> Casos de Connotación Pública refieren a aquellos hechos de violencia de género grave, 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.





las/los abogadas/os regionales de Violencia Extrema de cada Dirección Regional.

**f.- Casos de trata de mujeres con fines de explotación sexual y/o laboral:**

- **Atención Oportuna:** Una vez que se haya tomado conocimiento por parte algún dispositivo territorial o por algún encargado o encargada de la Dirección regional o por las/los profesionales del Sistema de turno, se deberá remitir la información vía correo electrónico a la contraparte nacional del Servicio<sup>7</sup> y que pertenece a la Subcomisión de Protección y Asistencia a víctimas sobreviviente de trata, encargada/o nacional que corresponda a la región, coordinador/a del Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía y Jefatura de la Unidad de Violencia de género con copia a las/los encargados regionales en un plazo de 24 horas desde que se toma conocimiento del caso.
- **Acogida:** Una vez que se haya tomado conocimiento por parte algún dispositivo territorial o por algún encargado o encargada de la Dirección regional o por las/los profesionales del Sistema de turno, de un hecho que presente indicadores de una posible trata de mujeres con fines de explotación sexual y/o laboral, deberán entregar primeros auxilios psicológicos que permitan brindar una acogida respetuosa, restableciendo, en la medida de lo posible, un equilibrio emocional, para luego atender a otras necesidades y activar la respuesta estatal disponible.
- **Recopilación de Información:** El o la profesional que detecte el caso, deberá llenar de manera íntegra la Ficha de Alerta de Temprana, documento que contiene información sobre la identificación de la víctima, origen e indicadores de riesgo, de entorno, tipo de explotación, entre otros.
- **Orientación y Representación Jurídica:** No es indispensable la denuncia por parte de la víctima y sobreviviente, sin perjuicio de que la profesional que detecte el caso, deba orientarla para que reconozca los efectos de denunciar. Ahora bien, si SernamEG se convierte en prestador de algún

---

<sup>7</sup> Actualmente este rol lo desempeña la profesional Giselle Navarrete Hidalgo cuyo correo es [gnavarrete@sernameg.gob.cl](mailto:gnavarrete@sernameg.gob.cl)

Servicio, ya sea a través de la Residencias Transitorias, Centros de Atención Especializada en Violencia de Género o Centros de las Mujeres con Atención Especializada o a través del Componente de Representación Jurídica, **deberá a través de su Dirección regional, denunciar por oficio el delito para dar inicio a la persecución penal.**

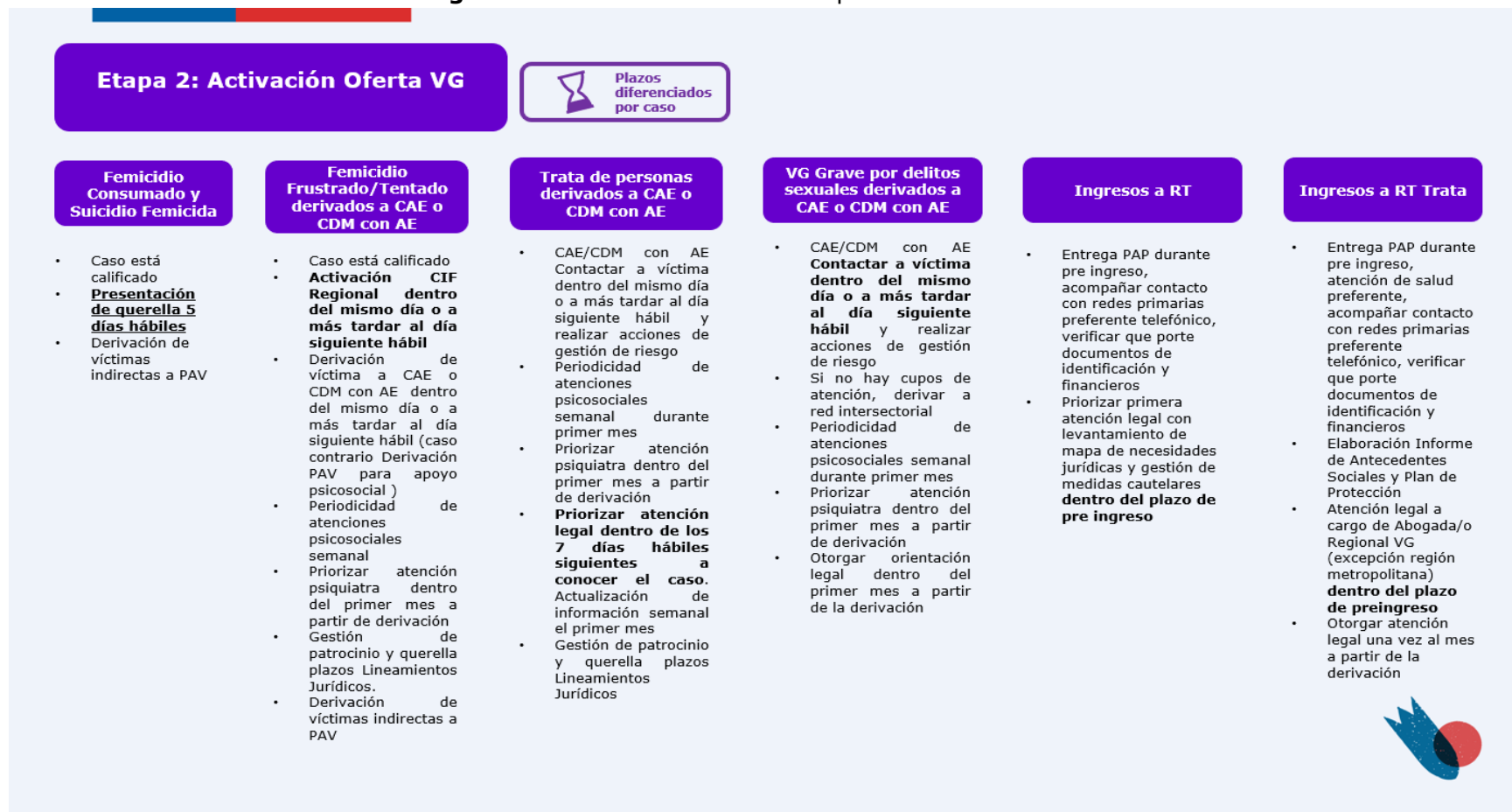
- **Coordinación Intersectorial:** Se debe realizar las acciones de coordinación intersectorial que sean indicadas a través de la contraparte nacional del Servicio y que pertenece a la Subcomisión de Protección y Asistencia a víctimas sobreviviente de trata<sup>8</sup>, punto focal de la comisión, quien remite la Ficha de Alerta temprana en el marco del análisis del caso que realiza el Comité Calificador. Este último se encuentra conformado por el o la representante de la Unidad de Coordinación Interinstitucional e Intersectorial del Programa de Apoyo a víctima junto con el coordinador/a regional del Protocolo, nuestro Servicio, si es que el caso fue detectado por SernamEG o corresponda mujeres sobrevivientes de la trata y un representante del Sermig. Este Comité se reúne de manera presencial o remota dentro de las 48 horas de tomado conocimiento del caso, donde se revisarán los indicadores y antecedentes, determinando su ingreso al Protocolo.

---

<sup>8</sup> Actualmente este rol lo desempeña la profesional Giselle Navarrete Hidalgo cuyo correo es [gnavarrete@sernameg.gob.cl](mailto:gnavarrete@sernameg.gob.cl)

## 2.- Etapa 2: Activación de la Oferta

**Diagrama 3:** Resumen acciones Etapa 2 Activación Oferta VG



**Fuente:** Unidad VCM, SernameG, 2025

#### **a.- Femicidios Consumados y Suicidios Femicidas:**

- **Atención Oportuna:** Una vez calificado el caso por parte del Nivel Central como Femicidio consumado o Suicidio Femicida, se deberá presentar querella en un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde la calificación y a requerimiento de parte. Es importante recordar que, una vez que se apruebe por la Contraloría el Reglamento sobre Representación judicial a víctimas de violencia de género (Ley 21.675) el Servicio deberá presentar querella oficiosa dentro del mismo plazo señalado anteriormente.
- **Periodicidad de Atenciones:** Teniendo en consideración que la entrega de información oportuna es una arista de suma importancia para cualquier proceso interventivo con sentido reparatorio, es fundamental resguardar la periodicidad de las atenciones legales. Es por lo anterior que, se sugiere que sea semanal el primer mes para luego llegar a un estándar de periodicidad de atenciones que no sobrepase el mes, debiendo informar el estado de sus procesos, avances en la investigación, resultados de audiencias, etc. Asimismo, y en virtud de la ley 21.565, se debe orientar sobre el derecho a pensión a la que pueden acceder los/as beneficiarios/as que detentan la calidad de hijo o hija de la víctima de femicidio consumado o suicidio femicida. De esta forma se da cumplimiento al compromiso de abordar el femicidio de manera integral, considerando los alcances de este fenómeno y a sus víctimas/sobrevivientes más allá de lo relacionado al ámbito de persecución penal.
- **Coordinación Intersectorial:** Es relevante indicar que ante cualquier caso de violencia extrema donde existan familiares de la víctima directa que requieran de atención psicosocial, debe ser derivado a los Centros de Apoyo a Víctimas, perteneciente al Ministerio de Seguridad Pública. Especialmente, si las víctimas colaterales son hijos/as, quienes deberán ser derivados a Servicio de Protección especializada.

#### **b.- Femicidios frustrados/tentados ingresados a Centros de Atención Especializada en Violencias de Género o Centros de las Mujeres con Atención Especializada en Violencias de Género**

- **Atención Oportuna:** una vez calificado el caso como Femicidio en grado de Frustrado o Tentado por parte del Nivel Central e informado a la región,

deberá esta última, activar CIF regional dentro del mismo día o a más tardar al día siguiente hábil. Dentro del mismo plazo, se deberá derivar al dispositivo Centro de Atención Especializada en Violencia de Género o Centros de las Mujeres con Atención Especializada en Violencia de Género para la debida atención, independiente de que el dispositivo cuente con lista de espera.

Una vez que se realice la derivación al dispositivo correspondiente, se deberá contactar a las mujeres en su diversidad dentro del mismo día o, a más tardar, al siguiente día hábil, para asignarle una cita para su ingreso. La atención debe materializarse dentro de los primeros 7 días hábiles una vez contactada, siempre que la mujer víctima y sobreviviente cuente con disponibilidad para ello.

- **Periodicidad de Atenciones:**

Realizado el ingreso, se debe propender a que la **periodicidad de atenciones psicosociales** se mantenga bajo el estándar de frecuencia semanal, al menos durante el primer mes de ingresado el caso, pudiendo diferirse quincenalmente transcurrido el primer mes de atención, siempre y cuando ello sea requerido a partir de la gestión de la demanda de atención del centro. Lo anterior de acuerdo a la orientación general de atención con periodicidad semanal, pero no superior a periodicidad quincenal, y en atención a la gravedad de los hechos de VG extrema vividos.

Respecto de la **atención con psiquiatra**, en todos los casos en que ésta proceda de acuerdo a la evaluación psicológica, se debe intencionar que sea provista dentro del primer mes a partir de la derivación. Si debido a la menor cantidad de horas de psiquiatra con que cuentan los Centros de Atención Especializada no fuera posible gestionar un sobre cupo, se debe gestionar la coordinación intersectorial oportuna para que dentro de este período se acceda a atención de psiquiatra externo/a al Centro, por ejemplo, a través de la coordinación con URAVIT para la gestión de este recurso.

Relacionado con la **atención legal**, la representación quedará radicada en las/los abogadas/os regionales de violencia extrema y teniendo en consideración que ya recibió una orientación preliminar en la etapa de activación, lo que corresponde es gestionar la presentación de Patrocinio y Querella, los cuales deben ser presentados dentro de los plazos mencionados en los lineamientos para la atención y representación jurídica.

En atención a que la entrega de información oportuna es una arista de suma importancia para cualquier proceso interventivo con sentido reparatorio, es fundamental resguardar la periodicidad de atención. Es por lo anterior que, se sugiere que sea semanal el primer mes para luego llegar a un estándar de periodicidad de atenciones que no sobrepase el mes, informando el estado de sus procesos, avances en la investigación, resultados de audiencias, etc.

Asimismo, y en virtud de la ley 21.565, se debe orientar sobre el derecho a fuero laboral que pueden ejercer todas las mujeres sobrevivientes de femicidio frustrado o tentado. De esta forma se da cumplimiento al compromiso de abordar el femicidio de manera integral, considerando los alcances de este fenómeno y a sus víctimas/sobrevivientes más allá de lo relacionado al ámbito de persecución penal.

- **Coordinación Intersectorial:** En caso de que no sea posible derivar a las mujeres en su diversidad a la oferta de SernamEG, ya sea por, necesidad de atención presencial, dispersión territorial, entre otros motivos, se procederá con la derivación urgente al Centro de Apoyo a Víctimas, manteniendo SernamEG, la representación judicial.

Es relevante indicar que ante cualquier caso de violencia extrema donde existan familiares de la víctima y sobrevivientes de VG que requieran de atención psicosocial, debe ser derivado a los Centros de apoyo a víctima, perteneciente al Ministerio de Seguridad Pública. Especialmente, si las víctimas colaterales son hijos/as, quienes deberán ser derivados a Servicio de Protección especializada.

**c.- Casos de mujeres víctimas de trata de personas con fines de explotación laboral y/o sexual ingresados a Centros de Atención Especializada en Violencias de Género o Centros de las Mujeres con Atención Especializada en Violencias de Género:**

- **Atención Oportuna:** Si SernamEG es la institución elegida para otorgar a las víctimas sobrevivientes intervención ambulatoria, se deberá garantizar que los Centros de Atención Especializada o los Centros de las Mujeres con Atención Especializada en Violencias de Género contacten a la víctima y sobreviviente dentro del mismo día de recepcionada la derivación, o, a más tardar, al siguiente día hábil. Este contacto debe ocurrir independientemente de que exista una lista de espera, con el fin de asignar

una hora para su ingreso, el cual debe concretarse dentro de los primeros 7 días hábiles, si la mujer está disponible.

En el contacto inicial, deben tomarse acciones para gestionar el riesgo, dado que estas víctimas son mujeres que se encuentran en situación de alta vulnerabilidad y extremo riesgo. Es fundamental que se realicen vinculaciones con él o la abogada regional de SernamEG quienes son los/as responsables de atender estos casos específicos.

La gestión de estas acciones tiene como objetivo implementar medidas cautelares de alta intensidad para resguardar la seguridad de la víctima y sobrevivientes de manera efectiva. Es esencial que se aseguren otras formas de protección y acompañamiento, reforzando su seguridad a través de medidas judiciales y sociales.

- **Periodicidad de Atenciones:**

Realizado el ingreso, se debe propender a que la periodicidad de **atenciones psicosociales** se mantenga bajo el estándar de frecuencia semanal, siempre y cuando ello sea requerido a partir de la gestión de la demanda de atención del centro. Lo anterior de acuerdo a la orientación general de atención con periodicidad semanal, pero no superior a periodicidad quincenal, y en atención a la gravedad de los hechos de VG extrema vividos.

Respecto de la **atención con psiquiatra**, en todos los casos en que ésta proceda de acuerdo a la evaluación de psicóloga, se debe intencionar que sea provista dentro del primer mes a partir de la derivación. Si debido a la menor cantidad de horas de psiquiatra con que cuentan los Centros de Atención Especializada no fuera posible gestionar un sobre cupo, se debe gestionar la coordinación intersectorial oportuna para que dentro de este período se acceda a atención de psiquiatra externo al Centro, por ejemplo, a través de la coordinación con URAVIT para la gestión de este recurso.

Relacionado con la **atención legal**, es de suma importancia recibir una orientación legal por parte del o la abogada regional de violencia extrema, debiendo dar una atención preferente, por lo que se sugiere que sea dentro de la primera semana (7 días hábiles) a contar de que se ha tomado conocimiento del caso. Ahora bien, en cuanto a la presentación de Patrocinio y Querella deben ser presentados dentro de los plazos mencionados en los lineamientos jurídicos.

Teniendo en consideración que la entrega de información oportuna es una arista de suma importancia para cualquier proceso interventivo con sentido reparatorio, es fundamental resguardar la periodicidad de atención. Es por lo anterior que, se sugiere que sea semanal el primer mes para luego llegar a atenciones que no sobrepasen el mes, donde se pueda informar el estado de sus procesos, avances en la investigación, resultados de audiencias, etc.

**d.- Casos de mujeres víctimas de delitos sexuales (violación, abuso sexual agravado, abuso sexual) ingresados a Centros de Atención Especializada en Violencias de Género o Centros de las Mujeres con Atención Especializada en Violencias de Género<sup>9</sup>**

- **Atención Oportuna:**

Frente a delitos de violencia sexual con riesgo grave y, en caso de contar con lista de espera, se deberá derivar a la red intersectorial con extrema premura para atención prioritaria, para todos los casos en que el riesgo sea grave/vital y se encuentre activo al momento de la solicitud de ingreso. Ahora bien, en caso de contar con disponibilidad de atención en los dispositivos de SernamEG, se deberá tomar contacto dentro del mismo o día o a más tardar al siguiente hábil, con el fin de otorgar una hora para su ingreso, el cual se debe materializar dentro de los primeros 7 días hábiles de realizado el contacto, si es que la mujer cuenta con disponibilidad para ello.

En dicho ingreso es de suma importancia gestionar el riesgo a través de las medidas cautelares pertinentes para asegurar su integridad y seguridad, complementando dicha gestión con las medidas autónomas que pueda decretar Fiscalía o, incluso gestionando con el intersector medidas que complementen la efectividad de las ya decretadas.

- **Periodicidad de Atenciones:**

Realizado el ingreso, se debe propender a que la periodicidad de **atenciones psicosociales** se mantenga bajo el estándar de frecuencia semanal, al menos durante el primer mes de ingresado el caso, pudiendo diferirse quincenalmente transcurrido el primer mes de atención, siempre y cuando ello sea requerido a partir de la gestión de la demanda de atención

---

<sup>9</sup> De acuerdo al catálogo de delitos que corresponde atender en la oferta SernamEG, se incluye los delitos de: abuso sexual, violación y trata de personas con fines de explotación sexual. Para mayor detalle revisar el documento Lineamientos para la atención y representación jurídica de los programas de la unidad en violencia contra las mujeres, 2024 vigente a la fecha.



del centro. Lo anterior de acuerdo a la orientación general de atención con periodicidad semanal pero no superior a periodicidad quincenal, y en atención a la gravedad de los hechos de VG extrema vividos.

Respecto de la **atención con psiquiatra**, en todos los casos en que ésta proceda de acuerdo a la evaluación de psicóloga, se debe intencionar que sea provista dentro del primer mes a partir de la derivación. Si debido a la menor cantidad de horas de psiquiatra con que cuentan los Centros de Atención Especializada no fuera posible gestionar un sobre cupo, se debe gestionar la coordinación intersectorial oportuna para que dentro de este período se acceda a atención de psiquiatra externo al Centro, por ejemplo, a través de la coordinación con URAVIT para la gestión de este recurso.

Relacionado con la **atención legal**, es fundamental otorgar una orientación legal dentro del primer mes a partir de la derivación, debiendo dar una atención preferente, si es que existe una fecha próxima de audiencia. Ahora bien, en cuanto a la presentación de Patrocinio y Querella deben ser presentados dentro de los plazos mencionados en los lineamientos jurídicos.

Teniendo en consideración que la entrega de información oportuna es una arista crucial para cualquier proceso interventivo con sentido reparatorio, es de suma importancia la periodicidad de atención. Es por lo anterior que, se sugiere que sea semanal el primer mes para luego llegar a una periodicidad de atenciones que no sobrepasen el mes, donde se pueda informar el estado de sus procesos, avances en la investigación, resultados de audiencias, etc.

#### **e.- Casos de mujeres ingresadas a Residencia Transitoria:**

- **Atención Oportuna:** Dentro del período del pre ingreso, en la RT el equipo deberá gestionar primeros auxilios psicológicos, si es que se requiere, atención de salud preferente (posible activación GES-86 y Ley de Interrupción Voluntaria del Embarazo) si es que se requiere, acompañar el contacto con redes primarias en caso de existir, que requieran conocer situación proteccional de la mujer víctima y sobreviviente, siempre manteniendo la confidencialidad del lugar y procurando que el contacto se realice a través de teléfono de la residencia.

En este mismo período se deberá verificar que la mujer cuenta con documentos de identificación y documentación bancaria, para gestionar

cualquier diligencia. Sumado a lo anterior, se deberá realizar en esta etapa de pre ingreso una orientación legal por parte del abogado/a territorial del Programa de Recuperación con el fin de elaborar un mapa de necesidades jurídicas y gestionar medidas cautelares para resguardar la seguridad e integridad de la mujer víctima y sobreviviente de violencia grave/vital, con el fin de determinar cuáles serán de su competencia y qué materias deberán ser derivadas a otras instituciones para su abordaje.

- **Periodicidad de Atenciones:**

Relacionado con la **atención legal**, la representación será asumida por la abogada/o de violencia extrema de la región de ocurrencia de los hechos a excepción de la región Metropolitana donde asumirá dicha representación, la abogada de la residencia transitoria especializada en trata. En este sentido, si una mujer ingresada a esta residencia tiene una causa vigente por el delito de trata en una región distinta, la abogada de la residencia deberá prestar la debida orientación legal y derivar a la Dirección regional que corresponda, dando cumplimiento estricto a lo señalado en los lineamientos para la Atención y Representación jurídica de los Programas de la Unidad de Violencia de Género, sobre la materia.

Es **prioritario otorgar una orientación legal dentro de los primeros 7 días hábiles, dentro de la etapa de pre ingreso a la residencia**, debiendo dar una atención preferente, si es que existe una fecha próxima de audiencia. Ahora bien, en cuanto a la presentación de patrocinio y querella deben ser presentados dentro de los plazos mencionados en los lineamientos jurídicos.

Teniendo en consideración que la entrega de información oportuna es una arista de suma importancia para cualquier proceso interventivo con sentido reparatorio, es de suma importancia la periodicidad de atención. Es por lo anterior que, se sugiere que sea semanal el primer mes para luego llegar a una periodicidad de atenciones que no sobrepasen el mes, donde se pueda informar el estado de sus procesos, avances en la investigación, resultados de audiencias, etc.

#### **f.- Casos de mujeres ingresadas a Residencia Transitoria para víctimas sobrevivientes del delito de trata:**

- **Atención Oportuna:** Dentro del período del pre ingreso, en la RT el equipo deberá gestionar primeros auxilios psicológicos, atención de salud preferente (posible activación GES-86 y Ley de Interrupción Voluntaria del Embarazo) si es que se requiere, acompañar el contacto con redes primarias que requieran conocer situación proteccional de la mujer, siempre manteniendo la confidencialidad del lugar y procurando que el contacto se realice a través de teléfono de la residencia. En este mismo período se deberá verificar que la mujer cuenta con documentos de identificación y financiera para gestionar cualquier diligencia. En esta etapa las profesionales de la residencia deberán elaborar el Informe de Antecedentes Sociales<sup>10</sup> y Plan de Protección, cuyo objetivo es visualizar las necesidades y por tanto la pertinencia de abordaje por parte de las instituciones que integran el Protocolo Intersectorial de Atención a Víctimas sobrevivientes a la trata de personas.

- **Periodicidad de Atenciones:**

Realizado el ingreso, se debe propender a que la periodicidad de **atenciones psicosociales** se mantenga bajo el estándar de frecuencia semanal, al menos durante el primer mes de ingresado el caso, pudiendo diferirse quincenalmente transcurrido el primer mes de atención, siempre y cuando ello sea requerido a partir de la gestión de la demanda de atención del centro. Lo anterior de acuerdo a la orientación general de atención con periodicidad semanal pero no superior a periodicidad quincenal, y en atención a la gravedad de los hechos de VG extrema vividos. Si se torna necesario complementar la intervención llevada en la residencia transitoria con el Centro de Atención Especializada para un abordaje integral se sugiere lo siguiente.

Respecto de la **atención de salud**, en todos los casos en que ésta proceda, se debe intencionar que sea provista dentro del primer mes a partir de la derivación. Para estos efectos debe gestionar la coordinación intersectorial en el marco del protocolo intersectorial para víctimas sobrevivientes de trata de personas.

---

<sup>10</sup> Se adjunta el formato de informe al final de este documento.

Relacionado con la **atención legal**, la representación será asumida por la abogada/o de violencia extrema de la región de ocurrencia de los hechos a excepción de la región Metropolitana donde asumirá dicha representación, la abogada de la residencia transitoria especializada en trata. En este sentido, si una mujer ingresada a esta residencia tiene una causa vigente por el delito de trata en una región distinta, la abogada de la residencia deberá prestar la debida orientación legal y derivar a la Dirección regional que corresponda, dando cumplimiento estricto a lo señalado en los lineamientos para la Atención y Representación jurídica de los Programas de la Unidad de Violencia de Género, sobre la materia.

Es prioritario otorgar una orientación legal dentro de los primeros 7 días hábiles, dentro de la etapa de pre ingreso a la residencia, debiendo dar una atención preferente, si es que existe una fecha próxima de audiencia. Ahora bien, en cuanto a la presentación de patrocinio y querella deben ser presentados dentro de los plazos mencionados en los lineamientos jurídicos.

Teniendo en consideración que la entrega de información oportuna es una arista de suma importancia para cualquier proceso interventivo con sentido reparatorio, es de suma importancia la periodicidad de atención. Es por lo anterior que, se sugiere que sea semanal el primer mes para luego llegar a una periodicidad de atenciones que no sobrepasen el mes, donde se pueda informar el estado de sus procesos, avances en la investigación, resultados de audiencias, etc.



# **Protocolo de actuación frente a la detección y abordaje de casos de Trata de Personas 2025**

# CONTENIDOS

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| <i>Introducción</i>                               | 2  |
| <i>Conceptualización</i>                          | 4  |
| <i>Líneas estratégicas</i>                        | 6  |
| <i>1.1 Coordinación Intersectorial</i>            | 7  |
| <i>1.2 Abordaje de casos</i>                      | 10 |
| <i>1.3 Fortalecimiento interno</i>                | 11 |
| <i>Indicadores para la detección</i>              | 13 |
| <i>Procedimientos</i>                             | 17 |
| <i>1.1 Detección y activación</i>                 | 19 |
| <i>1.2 Abordaje (intervención e instrumentos)</i> | 25 |

## *Introducción*

La Trata de Personas constituye una de las más graves violaciones a los Derechos Humanos y un delito de alcance global que afecta a millones de personas cada año. Definida por el Protocolo de Palermo (2000) como “la captación, transporte... con fines de explotación” —incluyendo trabajo forzoso, explotación sexual, servidumbre o extracción de órganos—, la trata se sustenta en estructuras de desigualdad, violencia y discriminación hacia mujeres y niñas.

Desde los estudios de género y las teorías feministas contemporáneas, la trata de personas se conceptualiza como una forma de violencia estructural y extrema, cimentada en los pilares de la desigualdad de género, el capitalismo, el patriarcado y la colonialidad. Según Silvia Federici (2004), estos sistemas de dominación históricamente han instrumentalizado el cuerpo de las mujeres como recurso central para la acumulación de capital y el sostenimiento del orden patriarcal. En una línea similar, Rita Segato (2016) sostiene que la violencia sexual y prácticas como la trata no pueden comprenderse de manera aislada, sino como tecnologías de poder y estrategias de disciplinamiento inscritas en matrices coloniales y patriarcales. Estos marcos analíticos permiten evidenciar cómo las estructuras culturales y las relaciones sociales actuales perpetúan y reconfiguran formas de violencia hacia mujeres y niñas, reproduciendo su condición de vulnerabilidad en el contexto global contemporáneo.

A nivel global, las mujeres y niñas constituyen aproximadamente el 65 % de las víctimas identificadas, de acuerdo con el Informe Global sobre la Trata de Personas 2022 de la UNODC. En consonancia con lo anterior, el mismo informe, en su edición de 2024, señala que, en América Latina, la situación se exacerba por factores como la migración, la pobreza y la violencia de género.

En Chile, la Ley N.º 20.507 (2011) tipifica el delito de trata tanto en su modalidad interna como internacional, estableciendo sanciones efectivas para sus perpetradores. El Estado además ha suscrito compromisos internacionales como la CEDAW, la Convención de Belém do Pará y reclamos contenidos en el Protocolo de Palermo. A este marco se suman los Principios de Yogyakarta (2007), que reafirman la obligación de los Estados de garantizar el derecho al disfrute universal de los Derechos Humanos sin discriminación por orientación sexual o identidad de género (Principio 1), el reconocimiento legal del género auto-percibido (Principio 3), la protección frente a la violencia por prejuicio (Principio 5) y el derecho a medidas efectivas de reparación para las víctimas de violaciones de Derechos Humanos motivadas por dichas razones (Principio 28). Estos estándares resultan especialmente relevantes en el contexto de la trata de personas, donde las personas LGBTIQ+ enfrentan riesgos agravados de victimización, exclusión y falta de acceso a justicia.

Además, existe la Mesa Intersectorial de Trata de Personas (MITP), que articula respuestas de diversas instituciones para prevenir, atender y sancionar este delito, donde el SernamEG tiene un rol fundamental.

En el plano operativo, según investigación llevada a cabo por el diario *El País*, los datos son alarmantes: entre 2023 y mediados de 2025, el número de víctimas de trata y tráfico ilícito en Chile se triplicó —de 152 en 2023 a 216 en 2024, y 89 solo en los primeros seis meses de 2025— sumando 457 víctimas, de las cuales 285 (62 %) son mujeres.

La Policía de Investigaciones (PDI), a través de la Brigada Investigadora de Trata de Personas (BRITRAP), ha rescatado a 142 mujeres y solo dos hombres, muchas sometidas a explotación sexual bajo engaños y coacción; cerca del 99 % de estas víctimas son sometidas específicamente a explotación sexual, con una marcada sobrerrepresentación de mujeres venezolanas.

A pesar de estos avances, la trata continúa siendo un fenómeno invisibilizado, impulsado por redes criminales que han proliferado en diversas regiones de nuestro país. Por lo tanto, resulta fundamental disponer de instrumentos que posibiliten una detección más eficaz y exhaustiva de casos, logrando así proporcionar una respuesta institucional adecuada a la diversidad de víctimas de esta forma de violencia extrema.

En este contexto, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SernamEG), en el ejercicio de su mandato de promover la igualdad sustantiva y erradicar la violencia de género, asume un rol decisivo. La implementación de un Protocolo de Actuación frente a la Detección y Abordaje de Casos de Trata de Personas tiene como propósito establecer lineamientos operativos claros para la detección, protección, atención y derivación de posibles víctimas, con perspectiva de género, interculturalidad, interseccionalidad y enfoque de Derechos Humanos. Este enfoque incorpora las recomendaciones de los Principios de Yogyakarta para asegurar que las intervenciones reconozcan y protejan la diversidad sexual y de género de las víctimas potenciales, garantizando igualdad y no discriminación (Principio 2) y acceso efectivo a la justicia (Principio 28).

Este instrumento fortalecerá la capacidad institucional del SernamEG, promoviendo una respuesta coordinada, eficaz y sensible a las particularidades del delito de trata, entendiendo que responde a causas estructurales complejas como desigualdades y discriminación de género. Asimismo, consolidará el trabajo conjunto con otras entidades estatales, sociedad civil y organismos internacionales, reconociendo que solo una acción articulada permitirá prevenir y erradicar este delito.



### 1- Trata de personas

El Artículo 3 del Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, especialmente Mujeres y Niños la define de la siguiente manera:

*"Trata de personas: el reclutamiento, transporte, traslado, acogida o recepción de personas, por medios de amenaza o uso de la fuerza u otras formas de coerción, secuestro, fraude, engaño, abuso de poder o vulnerabilidad, o el pago o beneficio para obtener el consentimiento de quien controla a la víctima, con fines de explotación"*

La explotación contempla, al menos:

- prostitución forzada y otras formas de explotación sexual,
- trabajo o servicios forzados,
- esclavitud o prácticas análogas,
- servidumbre,
- extracción de órganos

Elementos constitutivos de la Trata de personas:

1. Acto: reclutamiento, transporte, traslado, acogida o recepción.
2. Medios: uso de fuerza, coacción, secuestro, fraude, engaño, abuso de poder, posición de vulnerabilidad, y pago a terceros
3. Finalidad: la explotación bajo las categorías mencionadas en el Protocolo

**Cuadro N°12:** Proceso de la Trata de Personas



**Fuente:** Unidad VCM SernamEG, 2025

El Protocolo de Palermo establece claramente que el consentimiento de la víctima es irrelevante si se han utilizado medios como fuerza, amenaza, engaño, etc.

Adicionalmente, cuando la víctima tiene minoría de edad, se considera trata, aunque no exista coacción.

La Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) define la trata como: “el reclutamiento, transporte, transferencia, acogida o recepción de personas mediante fuerza, fraude o engaño, con fines de explotación”

## **2- Tipos de Trata de personas**

*2.1 Explotación sexual:* Según la UNODC y el Protocolo de Palermo, incluye prostitución forzada, turismo sexual, matrimonios serviles o pornografía.

*2.2 Trabajo forzado o servidumbre:* Definido como el empleo o servicios realizados bajo amenaza o coacción, sin remuneración justa y sin libertad para dejarlo.

*2.3 Mendicidad forzada:* Involucra obligar a personas vulnerables a pedir en la vía pública para beneficiar a sus tratantes. Aunque menos abordado en Protocolo, es reconocido en instrumentos de infancia y servidumbre infantil.

*2.4 Matrimonio forzado o servil:* Incluye la compra o la coacción para contraer matrimonio en condiciones que pueden derivar en explotación, según la definición ampliada del Protocolo.

*2.5 Extracción de órganos:* El Protocolo lo incluye como forma de explotación: extracción ilegal de órganos, tejidos o células para comercialización ilícita.

*2.6 Reclutamiento de niños soldados:* El reclutamiento, transporte o uso de menores con fines militares es tratado como una forma de trata, incluso sin coacción cuando son menores de 18 años.



## **Líneas estratégicas**

La Unidad de Violencias de Género a través del Programas de atención inicial y Recuperación de la Autonomía, ejecuta una estrategia integral para abordar el delito de trata con fines de explotación laboral y/o sexual, siendo esta una respuesta especializada, sostenida y articulada.

El abordaje de este fenómeno por la Unidad, se estructura en torno a tres ejes estratégicos que orientan la planificación, ejecución y su seguimiento:



Sobre la base de estos tres ejes, se propone un abordaje que permitirá avanzar de manera coordinada, gradual y eficiente en el cumplimiento de los objetivos institucionales, asegurando al mismo tiempo la garantía de derechos de las víctimas sobrevivientes de este delito.

### 1.- Coordinación intersectorial

La coordinación intersectorial constituye un eje central para el abordaje integral del delito de trata de personas, en coherencia con lo establecido en el Protocolo de Atención y Reparación de Víctimas Sobrevivientes de Trata y las Orientaciones Técnicas de SernamEG. Esta articulación se expresa en la activa participación del Servicio —a nivel nacional, regional y local— en mesas de trabajo y espacios colaborativos ya existentes, orientados a fortalecer la respuesta estatal frente a las distintas dimensiones del fenómeno.

Resulta indispensable definir y fortalecer las instancias de participación intersectorial en las que deben involucrarse los programas de la Unidad nacional de Violencia de Género, considerando que cada una de ellas aporta desde su especialidad a la comprensión, prevención y abordaje de esta grave forma de violencia de género.

Una de las instancias con mayor relevancia, es la **Mesa Intersectorial sobre Trata de Personas (MITP)**, creada en 2008 como comisión asesora de carácter permanente y de composición interministerial e intersectorial. Esta mesa tiene como objetivo central coordinar acciones, políticas y programas destinados a la prevención, protección, persecución y sanción del delito, organizados en subcomisiones especializadas.

Uno de los instrumentos estratégicos que emanan de esta mesa es el **Plan de Acción Nacional contra la Trata de Personas (PANTP)**, cuya cuarta versión abarca el período 2023–2026, dando continuidad a las versiones anteriores (2013–2015, 2015–2018 y 2019–2022). Este plan tiene como objetivo “impulsar el desarrollo de acciones de carácter interinstitucional e intersectorial para el abordaje del delito de trata de personas en el ámbito de la prevención, asistencia a víctimas, persecución penal y cooperación internacional”. Su implementación considera líneas de acción específicas en las áreas de **prevención, protección, persecución y sanción**, asignando responsabilidades concretas a los sectores que lo integran, incluyendo a SernamEG como actor clave en la atención integral con enfoque de género y Derechos Humanos.

Otro de los instrumentos que se desprenden del trabajo realizado por la MITP, es el **Protocolo Intersectorial de Atención a Víctimas Sobrevivientes de Trata de Personas** y que tiene como objetivos “*Garantizar la restitución de derechos vulnerados y el ejercicio de los derechos de las personas víctimas sobrevivientes del delito de trata de personas orientados a la atención, protección, reparación integral y prevención de la victimización secundaria*”. Este instrumento, posee diversos roles de las instituciones que participan, incluyendo 2 instrumentos de gestión de casos, los que se detallan a continuación:

**Cuadro N° 1:** Instrumentos de gestión Protocolo Intersectorial de Atención a Víctimas Sobrevivientes de Trata de personas

| Instrumento                        | Objetivo                                                                                                                | Institución/programa a cargo                                                              |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ficha de Alerta/Detección Temprana | Busca identificar a la víctima sobreviviente e indicadores detectados, posibilitando la activación del comité de casos. | Quien sospecha la existencia de TDP y tiene vínculo directo con la víctima sobreviviente. |

|                                                       |                                                                                                                                               |                   |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Informe de Antecedentes sociales y Plan de Protección | Complementar la información oficial, despejando expectativas de la víctima sobreviviente, además de otros antecedentes relevantes de abordar. | Gestor/a del caso |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|

**Fuente:** Unidad VCM SernamEG, 2025.

### 1.1.- Niveles de participación por unidades de SernamEG

- Nivel Nacional

**Cuadro N°2:** Instancias de participación de la Unidad Nacional de Violencia de Género, SernamEG



**Fuente:** Unidad VCM SernamEG, 2025

- Nivel regional

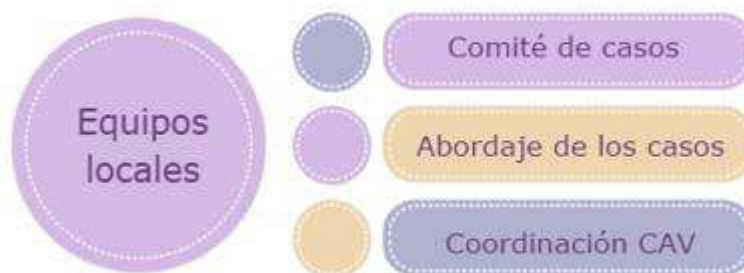
**Cuadro N°3:** Participación de la Unidad Regional de SernamEG en intersector de Trata.



**Fuente:** Unidad VCM SernamEG, 2025.

- Nivel local

**Cuadro N°4:** Participación de la Unidad local de SernamEG en intersector de Trata.



**Fuente:** Unidad VCM SernamEG, 2025.

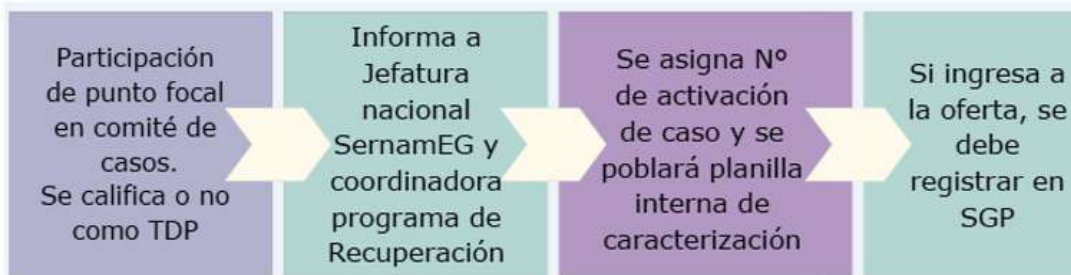
## 2- Abordaje de casos

Este eje estratégico adquiere una importancia fundamental en la labor de SernamEG, ya que su propósito primordial es mejorar la capacidad de detección dentro de la oferta programática, pero también asegurar un seguimiento sistemático y articulado de cada caso identificado, lo que contribuye a garantizar una atención integral con enfoque de género, Derechos Humanos e interseccionalidad.

Más allá de la identificación temprana e intervención oportuna y articulada, este eje promueve la implementación de un sistema de trazabilidad robusto, que permita documentar la evolución de cada intervención, independientemente de si la mujer acepta o no la oferta de atención especializada. Esta herramienta no solo facilita el seguimiento institucional, sino que además fortalece la recolección y sistematización de datos a nivel nacional, insumo indispensable para generar una caracterización anual de los casos atendidos, identificar brechas de atención, evaluar la efectividad de los dispositivos y orientar la planificación estratégica futura del Servicio.

A partir del presente año, se ha implementado desde el Nivel Central, un sistema de registro interno para documentar todas las intervenciones realizadas por SernamEG en los Comités de Casos, como parte de su labor de asistencia a víctimas sobrevivientes de trata con fines de explotación laboral y/o sexual. Es relevante señalar que se promueve un abordaje con perspectiva integral, identificando patrones, necesidades no cubiertas, factores de riesgo y la evaluación de la efectividad de las intervenciones, incluso cuando la mujer opte por no aceptar la oferta de apoyo institucional de manera inmediata. Esta información es clave para fortalecer el enfoque centrado en la autonomía de las mujeres y mejorar continuamente las estrategias de respuesta institucional.

**Cuadro N°5:** Activación y trazabilidad de casos en la Unidad Central de SernamEG



**Fuente:** Unidad VCM SernamEG, 2025

Adicionalmente, se contempla una etapa de seguimiento de casos, liderada por el Nivel Central de SernamEG, a través de la contraparte focal nacional, en coordinación con el/la encargado/a regional correspondiente y con el programa designado como gestor del caso. La periodicidad de estas acciones de seguimiento será definida según los acuerdos establecidos durante las asesorías técnicas y tendrá por finalidad asegurar la continuidad del proceso de intervención, así como retroalimentar el sistema de gestión de casos del Servicio con miras a la mejora continua.

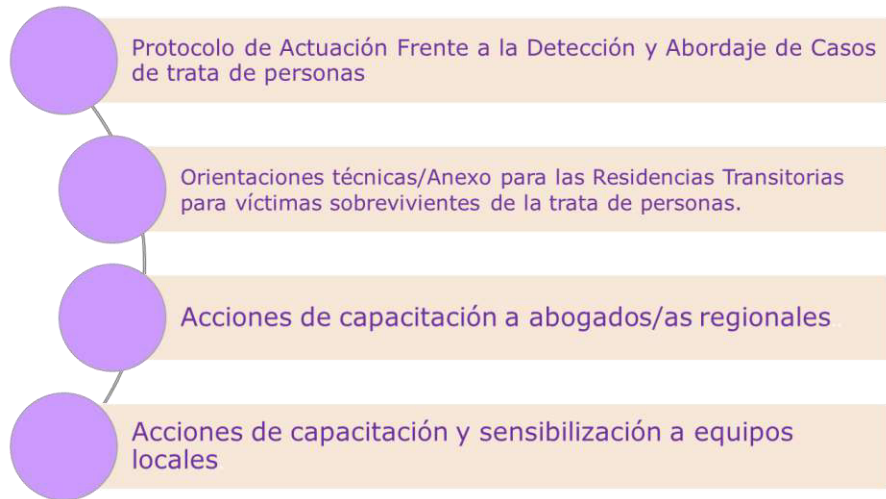
### 3.- Fortalecimiento interno

Este eje estratégico está orientado a robustecer las instancias de transferencia técnica vinculadas a la oferta programática del Servicio, promoviendo una intervención especializada y coherente con los lineamientos institucionales. Asimismo, busca dotar a los equipos de herramientas específicas que contribuyan a optimizar los procesos de detección temprana y el abordaje integral de los casos de trata de personas.

Considerando que el SernamEG cuenta con una oferta programática específica para la atención de esta temática, se vuelve indispensable avanzar en la implementación de acciones progresivas que favorezcan la especialización de los equipos profesionales y técnicos. Esto permitirá fortalecer la capacidad institucional para brindar una respuesta oportuna, efectiva y acorde a las particularidades de cada caso, resguardando los derechos y necesidades de las víctimas.

En este marco, se contempla la implementación de instrumentos de gestión, así como acciones de sensibilización y capacitación orientadas al fortalecimiento técnico de los programas y dispositivos involucrados, detallando a continuación:







## Indicadores

Cuando hablamos de "indicadores", nos referimos a elementos observables que permiten identificar y reconocer posibles situaciones de trata de mujeres. Estos elementos constituyen señales específicas- de carácter físico, psicológico, conductual, laboral y/o situacional- que, al ser detectadas de manera oportuna, facilitan la activación de los mecanismos de protección y asistencia correspondientes.

Es fundamental que todas y todos los actores involucrados en la prevención, detección y atención estén capacitados para reconocer estos indicadores, ya que su identificación temprana permite una intervención eficaz, con enfoque de Derechos Humanos, género e interculturalidad. Este enfoque se encuentra respaldado por instrumentos internacionales como el **Protocolo de Palermo** (ONU, 2000) y las directrices de organismos como la **Organización Internacional para las Migraciones (OIM)**.

Siguiendo con esta línea y de acuerdo a los "Principios y directrices recomendados sobre Derechos Humanos y trata de personas (2010) de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH), la identificación rápida y correcta de las víctimas de trata de personas **es una obligación jurídica** que tienen todos los estados, pues de no identificarse correctamente a una víctima de trata de personas, el resultado consistirá en seguir denegándole sus derechos.

Tomando las recomendaciones de la Guía de Detección y Derivación de Víctimas de Trata de personas (2016), este documento sólo se enfocará en los **indicadores transversales** que son cuatros: **de contexto, de la persona, generales, niños, niñas y adolescentes** (*en adelante NNA*). Los otros indicadores existentes están relacionados a acciones específicas en el ámbito de la atención en salud, fiscalizaciones laborales, atención migratoria y atención en pasos fronterizos.

## **1- Indicadores Transversales <sup>1</sup>**

La identificación de estos indicadores dependerá de la observación que se realice en cuanto al contexto que rodea a la persona.

### **1.1 Indicadores de contexto**

Estos indicadores pueden visualizarse sin tener interacción directa, pues solo se basan en la observación realizada. Por lo anterior, es relevante prestar atención al ambiente y condiciones de salud en los que se encuentre la persona, pues *estos elementos podrían servir como una primera alerta, dando pie a la formulación de preguntas que revelen otros indicadores.*

---

<sup>1</sup> De acuerdo a la Guía de Detección y Derivación de Víctima de trata de Personas.

**1.1.1 Indicadores del ambiente:** Se centran en el entorno y en la condición de salud o el aspecto de una persona o grupo de personas. Podrían servir como una señal de alerta inicial, lo que podría dar lugar a preguntas adicionales para descubrir otros indicadores relevantes.

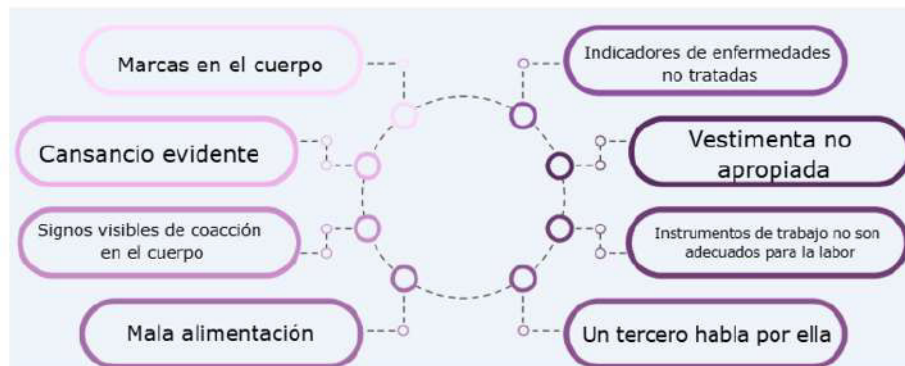
**Cuadro N°6:** Indicadores Transversales: del ambiente



**Fuente:** Unidad VCM SernamEG, 2025

**1.1.2 Indicadores de la persona:** Aparecen en la interacción directa con las sobrevivientes del delito. Es relevante que en su despeje se evite toda conducta que pueda revictimizar a la persona.

**Cuadro N°7:** Indicadores transversales: de la persona



**Fuente:** Unidad VCM SernamEG, 2025

## 2- Indicadores generales

Estos indicadores pueden presentarse tanto en personas adultas como en NNA que pudieran estar en situación de trata, ya sea con fines de explotación sexual y/o laboral, y pueden identificarse en cualquier etapa del proceso de trata de personas, desde la captación, traslado, recepción, hasta la explotación.

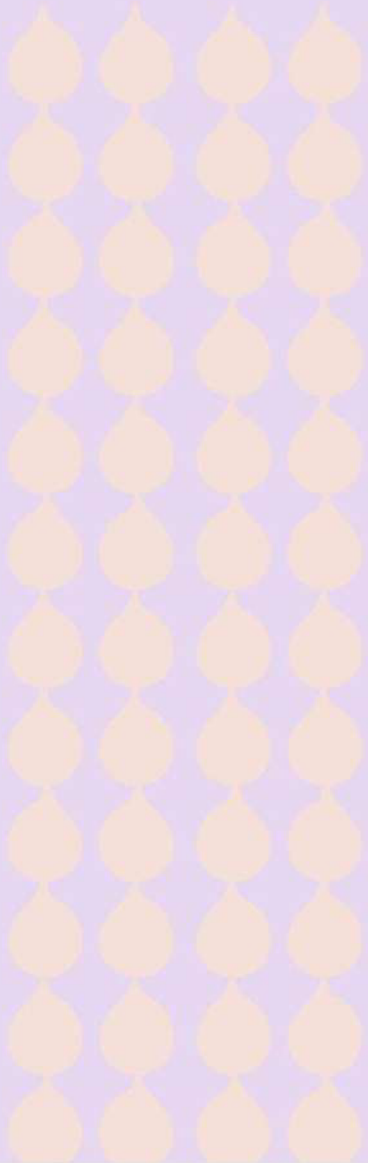
**Cuadro N°8:** Indicadores generales



**Fuente:** Unidad VCM SernamEG, 2025



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sospecha de que controlan su movilidad</b><br><br>¿Conoce a la persona que usted mira insistentemente?<br>¿Se siente amenazado?                                                                                                                                                                                              | <b>Desconocimiento de la dirección en la que se encuentra</b><br><br>¿me podría indicar cuál es la referencia que usted usa para ubicarse?<br>¿Qué medio de transporte usa para llegar (número, recorrido)? | <b>No cuenta con su documentación de identidad</b><br><br>¿Cuándo fue la última vez que tuvo en su poder sus documentos?<br>¿Cuál y cómo fue la circunstancia en que los entregó? | <b>Señales físicas de estrés o miedo</b><br><br>Noto que está un poco nerviosa/o. ¿Pasó algo durante el día que la dejó en ese estado?<br>¿Cómo puedo ayudarla/o para que esté más tranquila/o?                        |
| <b>Tiene muy poco o nada de interacción con otras personas, incluso con su familia.</b><br><br>¿Cómo se comunica con su familia? Si hay algún problema, ¿cómo le avisa a los demás? Si dice que no, ¿Antes de llegar aquí era sociable?<br>¿A quién recurre cuando tiene un problema?<br>¿Cree que están preocupados por usted? | <b>Libertad coartada</b><br><br>¿Decide libremente a dónde y cuándo quiere ir a un lugar? ¿Dispone de llaves de su vivienda? ¿Está bajo condiciones de seguridad desmedidas?                                | <b>Está visiblemente deteriorada/o físicamente</b><br><br>¿Cuántas veces al día come?, ¿Qué tipo de comida? ¿Dónde duerme y descansa?<br>¿Ha ido al doctor?                       | <b>Señales de enfermedades no tratadas por largo tiempo.</b><br><br>¿Hace cuánto tiempo se siente enfermo?<br>¿Ha consultado algún especialista?<br>¿Qué tratamientos o cuidados ha realizado para cuidarse o curarse? |



# Procedimientos

La trata de mujeres con fines de explotación sexual y/o laboral constituye una de las formas más graves de violencia de género y una violación directa a los Derechos Humanos, cuyas consecuencias físicas, psicológicas, sociales y económicas impactan profundamente la vida y autonomía de las víctimas sobrevivientes. En este contexto, y en coherencia con la Ley N° 21.565 sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, nuestro Servicio asume la responsabilidad de brindar una atención integral, oportuna y con enfoque reparatorio, bajo los principios de debida diligencia, no revictimización, confidencialidad y enfoque interseccional.

En virtud de lo anterior, se ha elaborado este **Protocolo de Activación y abordaje de casos de Mujeres Víctimas Sobrevivientes de Trata**, cuyo objetivo es estandarizar y fortalecer la detección e intervención tanto en el Programa de Atención Inicial como en el de Recuperación:

1. Atención Inicial y SATT,
2. Sistema de Conmoción Pública y Sistema de Turno Nacional,
3. Atención residencial,
4. Atención psicosocial con sentido reparatorio, y
5. Orientación y representación jurídica.

Para asegurar una respuesta eficaz, se establece una lógica de intervención en dos etapas:

1. Activación del Protocolo, como primera respuesta frente a la sospecha o detección de un caso de trata, y
2. Activación de la oferta del Programa VG, que articula los componentes institucionales requeridos para la atención integral y sostenida de las víctimas.

Esta estructura busca garantizar que cada etapa del proceso contribuya efectivamente a la protección, recuperación y acceso a la Justicia de las mujeres afectadas por esta forma extrema de violencia.



## 1.- Activación del Protocolo frente a la sospecha o detección de un caso de trata con fines de explotación sexual y/o laboral.

- **Detección o sospecha de TDP por parte de institución externa al SernamEG**

Cuando la Dirección regional tome conocimiento de un posible caso trata de mujeres víctimas de explotación sexual y/o laboral a través de una institución externa, deberá remitir la **Ficha de Alerta/detección temprana** a la institución derivante, solicitando el llenado de manera íntegra y remisión de dicho documento. En paralelo, la dirección regional deberá informar a la contraparte nacional de nuestro Servicio y punto focal de la Subcomisión de Protección y Asistencia a víctimas sobreviviente de TDP, copiando a él/la encargado/a nacional que corresponda a la región, coordinador/a del Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía y Jefatura nacional de la Unidad de Violencia de género.

Una vez recepcionada la Ficha, la Dirección regional deberá reenviarla el mismo día o más tardar el día siguiente hábil a las personas ya individualizadas, quienes gestionan la conformación del comité de casos.

**Cuadro N°9:** Flujo y plazo activación programas externos SernamEG



**Fuente:** Unidad VCM SernamEG, 2025

- **Detección o sospecha de TDP por parte de programas internos del SernamEG**

Si la detección o sospecha proviene de un dispositivo territorial, encargado/a regional, por las profesionales del Sistema de Conmoción o del Sistema de Turno, deberán, como primera acción, brindar primeros auxilios psicológicos a la víctima, asegurando una acogida respetuosa, confidencial y contenida, con el objetivo de restaurar, en la medida de lo posible, su equilibrio emocional y



gestionar su riesgo. Para ello se debe aplicar la **Ficha de Orientación e Información (sólo si no ha sido aplicada aún)** y si se identifican indicadores de trata con fines de explotación laboral y/o sexual, la profesional que detectó el caso deberá informar el mismo día a la encargada/o regional junto con completar de manera íntegra la **Ficha de Alerta/Detección Temprana**.

Una vez recepcionado el caso por él o la encargada/o regional, deberá remitir la información el mismo día o más tardar el día siguiente hábil, a la contraparte nacional de nuestro Servicio y punto focal de la Subcomisión de Protección y Asistencia a víctimas sobreviviente de trata, copiando a: encargada/o nacional correspondiente a la región, coordinador/a del Programa de Recuperación del Ejercicio de la Autonomía y Jefatura de la Unidad de Violencia de género.

**Cuadro N°10:** Flujo y plazo activación programas internos SernamEG



**Fuente:** Unidad VCM SernamEG, 2025

### Conformación del comité de casos y gestiones posteriores

El comité de casos es una "instancia interinstitucional conformada por representantes del Programa Apoyo a Víctimas del nivel central y regional, según el caso, además de representantes de la MITP regional, representantes del Ministerio de Justicia, Servicio Nacional de Migraciones, Ministerio Público, la institución que alertó el caso y envió la ficha de alerta, como así también aquellas instituciones pertinentes según las características del caso"

Es importante destacar que desde el año 2024, SernamEG Nivel Central participa de todas las instancias de análisis de casos donde existan víctimas y

sobrevivientes mujeres en su diversidad, independiente si aceptan o no oferta del SernamEG.

En esta instancia, se revisarán en detalle los antecedentes existentes, características del caso y aspectos administrativos del mismo, designando así a un/a **gestor/a del caso**, quien tendrá 3 funciones específicas, según el PITDP vigente:

**Cuadro N°11:** Rol de gestor/a del caso según el PITDP



**Fuente:** Unidad VCM SernamEG, 2025

Es importante tener en consideración que los centros de Apoyo a Víctimas (en adelante CAVD) de la comuna en la que se encuentra activo el caso, son los/as encargados/as de asumir el rol de gestor/a regional del caso, de acuerdo a lo establecido en el Protocolo Intersectorial de Atención a víctimas de trata de personas. Esta función tiene por objetivo principal **coordinar y facilitar el acceso oportuno a las prestaciones sociales, jurídicas y de salud**, resolviendo obstáculos que puedan dificultar el ejercicio pleno de derechos por parte de la persona víctima sobreviviente.

En ningún caso estos/as gestores representan una supervisión a la intervención llevada a cabo en los programas de SernamEG, pues ese rol es exclusivo de las/los encargadas/os regionales.

*a) En cuanto a la gestión del riesgo*

1- Ingreso a RT (medida provisoria)

El ingreso de un caso de TDP en regiones a cualquiera de las Residencias Transitorias convencionales debe considerarse de manera **excepcional**, requiriendo el compromiso de la red institucional para efectuar el traslado a las Residencias Transitorias destinadas a víctimas y sobrevivientes de TDP en un plazo no superior a dos semanas. En tales situaciones, la Residencia convencional deberá enfocar su etapa de pre-ingreso en la identificación y gestión de necesidades urgentes, a través del

Informe de antecedentes sociales y plan de seguridad y mantener coordinación con el gestor de casos regional (CAVD), para así organizar el traslado y sus pormenores.

2- Ingreso a Residencia de Trata de personas (RTT)

El ingreso a las Residencias Transitorias para Víctimas y sobrevivientes de la Trata de Personas (RTT) puede efectuarse con anterioridad a la constitución del comité de casos, en consideración al riesgo y la necesidad de resguardo presentes<sup>2</sup>. En tales circunstancias, la Residencia Transitoria para Víctimas de Trata (RTT) asumirá la gestión del caso, debiendo completar la Ficha de Alerta Temprana y, adicionalmente, avanzar en la elaboración del informe de necesidades y el plan de protección. La intervención proporcionada en esta RTT es de naturaleza integral, y las prestaciones requeridas se coordinarán con el gestor regional, en caso de que surjan inconvenientes en las acciones desarrolladas por el equipo de la Residencia.

3- Retorno asistido

El retorno asistido representa un pilar fundamental en la estrategia de intervención de SernamEG, abarcando tanto los programas ambulatorios como las Residencias Transitorias para Mujeres (RTT). Su concreción exige una aproximación multidisciplinaria y una meticulosa coordinación de gestiones en tres áreas clave: migratoria, judicial y psicosocial. En el ámbito migratorio, el proceso implica asegurar la regularidad documental de la mujer y sus dependientes, lo que puede incluir la tramitación de pasaportes, visas de salida o salvoconductos, así como la coordinación con organismos consulares y diplomáticos. La meta es garantizar un tránsito seguro y legal hacia su país de origen.

Desde la perspectiva judicial, se deben abordar todos los aspectos legales que permitan un retorno sin impedimentos. Esto puede implicar el cierre o la transferencia de causas judiciales pendientes, la gestión de cuidado personal y permisos. La colaboración con tribunales y organismos de justicia es crucial en esta etapa.

Finalmente, el componente psicosocial es vital para asegurar el bienestar emocional y la reintegración de la mujer en su comunidad de origen. Esto incluye el apoyo psicológico pre y post-retorno, la vinculación con redes de apoyo en el país de destino, y la asistencia para la búsqueda de empleo o el acceso a servicios básicos. El

---

<sup>2</sup> En aquellos casos en que se solicite el ingreso fuera del horario de funcionamiento del Sistema de Turno, será exclusivamente la Fiscalía la institución facultada para gestionar el ingreso directo a cualquiera de las residencias especializadas en trata que cuenten con disponibilidad. Para ello, URAVIT cuenta con los teléfonos de turno de ambas residencias con el fin de gestionar dicho ingreso de manera oportuna. En caso que no exista disponibilidad en las residencias especializadas, URAVIT podrá gestionar el ingreso a una residencia transitoria convencional, siendo debidamente informado a la Directora Regional.

objetivo es que el retorno asistido sea una oportunidad para reconstruir su vida en un entorno seguro y de apoyo.

*b) En cuanto a la obligación de denunciar*

Es relevante reiterar que no se exige la denuncia directa por parte de la víctima sobreviviente de trata. No obstante, la profesional que tome conocimiento del caso debe orientar a la víctima, informando sobre los alcances y efectos de interponer una denuncia.

Ahora bien, si SernamEG actúa como prestador de algún servicio en favor de la víctima —ya sea a través de una Residencia Transitoria, un Centro de Atención Especializada en Violencia de Género, un Centro de la Mujer con Atención Especializada o mediante el Componente de Representación Jurídica— corresponde que, por medio de la Directora Regional respectiva, se interponga la denuncia de oficio ante el Ministerio Público, a fin de dar inicio a la persecución penal del delito.

*c) Traslado seguro desde RT a RTT*

En aquellos casos en que una mujer víctima de trata de personas ingrese inicialmente a una residencia transitoria convencional, dicha medida deberá considerarse provisoria, mientras se gestiona su derivación hacia una de las residencias especializada en trata, en un plazo acotado y bajo criterios de seguridad y protección integral.

Para la concreción del traslado, se deberá privilegiar la coordinación con el Ministerio Público, con el objetivo de que dicha institución lidere y gestione tanto el pago como las medidas necesarias para garantizar un traslado seguro y digno, considerando el nivel de riesgo, las particularidades del caso y el consentimiento informado de la víctima.

Para su materialización, se deben realizar las coordinaciones a través del punto focal de la Unidad Nacional, quien facilitará la accesibilidad a la información, actuando como enlace entre regiones y/o programas. Asimismo, gestionará un correo de trazabilidad que incluya a todos los intervinientes del caso y la gestión del traslado.

Como parte de esta gestión, se deberán cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- Información previa:
  - Itinerario detallado del viaje (fecha, hora de salida, número de vuelo o tipo de transporte terrestre, y hora estimada de llegada).

- Identificación de la persona responsable de acompañar a la víctima desde la residencia de origen hasta el lugar de partida (aeropuerto o terminal), quien deberá ser preferentemente una profesional del equipo de la residencia.
- Información relacionada con los datos de la empresa de transporte que realizará el traslado desde la residencia transitoria hasta el aeropuerto o terminal hasta la residencia de trata<sup>3</sup>.
- Información precisa sobre la profesional de la residencia que recibirá a la víctima en el destino (nombre completo, cargo, número de contacto), de modo que la residencia de destino pueda coordinar oportunamente su recepción.
- Información relacionada con los datos de la empresa de transporte que realizará el traslado desde el aeropuerto o terminal hasta la residencia de trata.
- Entrega a la víctima de un aparato celular que permita mantener un contacto permanente y seguro con la víctima durante todo el proceso de traslado.

En todo momento, deberá resguardarse la confidencialidad de los datos, evitar exposiciones innecesarias y asegurar el acompañamiento profesional continuo durante el trayecto, conforme a los principios de no revictimización, seguridad y atención centrada en la mujer.

En aquellos casos en que no exista empresa con convenio vigente en la región, se deberá solicitar al Ministerio Público, gestionar una alternativa segura de traslado, priorizando:

- La utilización de servicios de transporte institucional (por ejemplo, vehículos de Carabineros, PDI u otro organismo del Estado con funciones de protección),
- O bien, la contratación excepcional de un servicio privado, debidamente validado, que garantice estándares de confidencialidad, acompañamiento profesional y resguardo de la víctima.

En estos casos excepcionales, se deberá documentar la decisión, justificando la medida adoptada, y asegurando que la víctima sea acompañada por una profesional del equipo de la residencia que corresponda, conforme a los principios de no revictimización, seguridad y enfoque centrado en la víctima.

---

<sup>3</sup> Esta empresa debe contar con convenio vigente con el Ministerio Público, garantizando con ello condiciones adecuadas de seguridad, trazabilidad y confidencialidad durante el desplazamiento. En virtud de lo anterior queda prohibido los traslados particulares y propiciados por la misma víctima.

## **2.- Activación de la oferta del Programa VG, que articula los componentes institucionales requeridos para la atención integral y sostenida de las víctimas.**

Si del Comité de casos se visualiza a SernamEG como oferta para cubrir alguna necesidad desde el ámbito proteccional, ambulatorio y/o jurídico se deberá

### *a.- Mujeres ingresadas a Residencia transitoria*

Las Residencias Transitorias constituyen un espacio de acogida protegido y especializado destinado a mujeres víctimas sobrevivientes de trata de personas, orientado a garantizar condiciones de seguridad, contención emocional y restitución de derechos. La intervención en este contexto se desarrolla bajo un **enfoque integral, interseccional y reparatorio**, considerando las particularidades de cada caso y las múltiples dimensiones de la vulneración sufrida.

Así, durante la fase de pre ingreso, las profesionales de la residencia deberán<sup>4</sup> gestionar primeros auxilios psicológicos, atención de salud preferente (posible activación GES-86 y Ley de Interrupción Voluntaria del Embarazo) si es que se requiere, verificar que la mujer cuente con documentos de identificación para gestionar cualquier diligencia.

Durante la fase de preingreso a la residencia transitoria especializada en trata, la mujer deberá recibir una orientación legal prioritaria por parte del/a abogado/a de la ley de violencia integral o en su defecto del/ abogado/a regional de violencia extrema de la Dirección Regional de SernamEG de ocurrencia del delito. Esta atención jurídica inicial no debe limitarse únicamente a la presentación de una denuncia, sino que debe considerar un acompañamiento integral respecto de todas aquellas materias legales que generen inquietud o afecten sus derechos, incluyendo áreas como medidas de protección, regularización migratoria o cualquier otra situación derivada del contexto de explotación o vulnerabilidad.

Esta orientación deberá brindarse bajo los principios de confidencialidad, consentimiento informado, no revictimización y enfoque de género, en concordancia con lo establecido en el Protocolo de Atención y Reparación a Víctimas Sobrevivientes de Trata, la Ley N° 21.565 sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, y los lineamientos para la Atención y Representación Jurídica de los Programas de la Unidad en Violencias de Género.

---

<sup>4</sup> Las gestiones que se señalan a continuación son de carácter referencial, por lo que las profesionales deberán desplegar todas aquellas acciones que sean necesarias para garantizar una atención oportuna y ajustada a las necesidades específicas de cada mujer.

En cuanto a la periodicidad de atención de las profesionales de la residencia, se recomienda que ésta se mantenga con una frecuencia semanal durante el primer mes de ingresada la mujer a la Residencia Transitoria, con el objetivo de asegurar un acompañamiento oportuno durante la etapa inicial de acogida y contención. Transcurrido este período, y considerando la evaluación y evolución del proceso de intervención, podrá transitar a atenciones quincenales, siempre resguardando la continuidad y pertinencia del apoyo brindado.

En aquellos casos en que se requiera complementar la intervención desarrollada en la residencia con la atención del Centro de Atención Especializada o Centros de las Mujeres con Atención Especializada<sup>5</sup>, se sugiere realizar previamente una reunión de coordinación técnica entre ambos dispositivos. Esta instancia permitirá definir los objetivos comunes, delimitar roles de intervención y establecer mecanismos de retroalimentación continua. Asimismo, se deberán comunicar oportunamente los resultados de cada sesión o cualquier situación de riesgo o crisis asociada a salud mental que pudiera presentar la mujer, de modo que el equipo residencial pueda activar, de forma preventiva, un plan de contingencia, en el marco de una atención con enfoque de Derechos Humanos, debida diligencia, y protección especializada conforme al *Protocolo Intersectorial de Atención a Víctimas de Trata de Personas y a nuestras Orientaciones técnicas del Programa de Recuperación*.

Ahora bien, junto con la intervención las profesionales de la residencia deberán elaborar el **Informe de Antecedentes Sociales y Plan de Protección**, cuyo objetivo es visualizar las necesidades y por tanto la pertinencia de abordaje por parte de las instituciones que integran el Protocolo Intersectorial de Atención a Víctimas sobrevivientes a la trata de personas.

#### *b.- Centros de Atención Especializada o Centros de las Mujeres con Atención Especializada*

El ingreso de mujeres víctimas y sobrevivientes de la trata de personas a un proceso de intervención psicosocial con enfoque reparatorio constituye un eje fundamental para la restitución de derechos vulnerados y la recuperación progresiva de su autonomía y agencia. En este sentido, resulta crucial que la etapa inicial del acompañamiento se centre en la atención de necesidades inmediatas y urgentes —identificadas a partir de la Ficha de Detección Temprana y los insumos del Comité de Casos—, así como en el diseño de estrategias que promuevan la contención emocional y la satisfacción de derechos básicos.

Dado el carácter violento y traumático de la trata de personas, es esencial que las primeras acciones prioricen el establecimiento y fortalecimiento del vínculo

---

<sup>5</sup> Las mujeres víctimas de trata que deseen atención en los Centros de Atención Especializada o Centro de las Mujeres con Atención Especializada tienen preferencia en su ingreso, independiente de si existe lista de espera en dicho dispositivo.



terapéutico, entendiendo que éste será la base para una intervención sostenida y una mayor adherencia. La construcción de confianza se enfrenta, no obstante, a desafíos específicos derivados de la propia naturaleza del delito, tales como la desconfianza hacia las instituciones y actores del sistema de protección, así como posibles experiencias previas de revictimización. Estos factores deben ser considerados en la co construcción de un proceso de intervención, asegurando un acompañamiento sensible al trauma, con perspectiva de género, interculturalidad e interseccionalidad.

Asimismo, la intervención requiere un enfoque integral y coordinado con otros actores del sistema intersectorial -como el/la gestor/a regional-, para garantizar respuestas adecuadas en los ámbitos de salud física y mental, protección, regulación migratoria, acceso a justicia y fortalecimiento de redes de apoyo comunitario y familiar, orientadas a la progresiva recuperación de los proyectos de vida interrumpidos por la violencia vivida.

Iniciado el proceso, el equipo deberá avanzar en la elaboración del Informe de Antecedentes Sociales y del Plan de Protección, instrumento que permitirá identificar necesidades específicas no detectadas inicialmente y que deben resolverse a través de la articulación intersectorial.

Es relevante considerar que algunas de las acciones priorizadas serán objeto de seguimiento por parte del/la gestor/a regional, dado que la información generada debe ser incorporada y actualizada en el sistema de registros del Programa de Apoyo a Víctimas.

#### *c. - Representación Jurídica:*

La representación judicial de mujeres víctimas sobrevivientes de trata de personas será asumida por el/la abogado/a de la Ley de violencia integral o del/a abogado/ a regional de violencia extrema de la Dirección Regional correspondiente al lugar de ocurrencia de los hechos.

Una vez realizada la orientación legal, el/la abogado/a deberá gestionar formalmente la representación judicial a través de la presentación del patrocinio y poder dentro de un plazo máximo de 7 días hábiles desde dicha orientación. A su vez, se deberá presentar la respectiva querella dentro de un plazo no superior a 15 días corridos, contados desde la presentación del patrocinio. Se sugiere en este caso, una coordinación previa con el Ministerio Público, con el fin de indagar si existen diligencias intrusivas vigentes para no obstaculizar el resultado de la investigación con la presentación de este escrito.

En esta misma gestión y conforme a lo dispuesto en los artículos 109 y 109 bis del Código Procesal Penal, y lo establecido en la Ley N° 21.675, el/la abogado/a deberá gestionar y solicitar las medidas cautelares necesarias para proteger la vida e integridad de la víctima, incluso si la causa se encuentra en etapa



desformalizada. En caso que no se decreten las medidas cautelares y dependiendo del estado procesal, el/la abogado/a deberá siempre recurrir a dicha resolución.

En paralelo, él/la abogado/a deberá impulsar diligencias investigativas conducentes a acreditar los hechos denunciados, tales como declaraciones, informes periciales, análisis de evidencia digital y cualquier otra gestión útil. Se deberá además velar por que la declaración de la víctima se realice con todas las garantías procesales, evitando su exposición innecesaria y previniendo situaciones de victimización secundaria, en línea con el enfoque de protección que contempla el artículo 109 ter del Código Penal y la Ley 21.675.

En caso de que el Ministerio Público evalúe la posibilidad de arribar a un procedimiento abreviado, el/la abogado/a deberá participar activamente en la evaluación de su pertinencia, informando oportunamente al punto focal regional y a su correspondiente encargado/a nacional. Al momento de evaluar la pertinencia del procedimiento abreviado, se debe asegurar que se resguarde el interés y voluntad de la víctima, y que las penas sean proporcionales a la gravedad de los hechos.

Si la víctima manifiesta su rechazo al procedimiento abreviado, el/la abogado/a deberá oponerse formalmente en la audiencia respectiva, haciendo valer su calidad de querellante, y ejercitando los recursos procesales que correspondan en caso de que dicha oposición no sea acogida, conforme a lo establecido en el Código Procesal Penal y los principios de debida diligencia reforzada, centralidad de la víctima y acceso efectivo a la justicia contenidos en la Ley N° 21.565.

En cuanto a la periodicidad de atención y reconociendo que la entrega de información oportuna y comprensible es un componente esencial de todo proceso jurídico con enfoque reparatorio, se establece que durante el primer mes, se debe mantener una periodicidad de atención semanal por parte del/a abogado/a, a fin de informar a la mujer sobre el estado de la investigación, diligencias en curso, resultados de audiencias y eventuales medidas cautelares decretadas. Finalizado este periodo, la periodicidad podrá espaciarse, sin que supere el plazo de un mes entre atenciones, asegurando en todo momento la comunicación permanente y el ejercicio informado de sus derechos.



**TERCERO.** Se deja constancia que la aprobación de las Orientaciones Técnicas 2026 del Programa Recuperación del Ejercicio de la Autonomía para Víctimas y Sobrevivientes de Violencias de Género, del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, no involucran recursos financieros del SernamEG..

**CUARTO. PUBLÍQUESE** la presente resolución en el banner de transparencia del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, y archívese en los registros que corresponda.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**



**PRISCILLA CARRASCO PIZARRO**  
**DIRECTORA NACIONAL**  
Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

**Anexos**

OT RECUPERACIÓN EN WORD

ANEXOS

00569/2025 Memorándum

00088/2025 Memorándum



Documento firmado con Firma Electrónica Avanzada

Documento original disponible en: <https://sernameg.ceropapel.cl/validar/?key=23554846&hash=19a04>