

**“INFORME DE DIAGNÓSTICO Y MEJORAS PROGRAMA
DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER SERNAMEG”**

Mesa de Compromiso País

Autores: Elizabeth Guerrero Caviedes

Carolina Contreras Berríos

Tomás Honorato Estévez

Junio 2019, Santiago de Chile

I. ANTECEDENTES:

Este informe se elabora en el marco del trabajo de la mesa N° 2 de Compromiso País, “Mujeres que viven violencia intrafamiliar y no perciben ingresos” cuyo objetivo general consiste en “Disminuir las dificultades de las mujeres que sufren VIF para salir del círculo de la violencia, fortaleciendo y aumentando los factores protectores estructurales, situacionales e individuales, y que se agravan en casos de vulnerabilidad económica”. Así mismo, se establecieron diversos objetivos específicos, tales como: i) Mejorar (modernizar y fortalecer) el servicio de atención, protección y reparación, público y privado, para las mujeres que sufren VIF y su grupo familiar ii) Promover y facilitar el ingreso al mercado laboral formal de las mujeres que sufren VIF. Iii) Promover una cultura de igualdad de género que valore de la misma manera la contribución de mujeres y hombres en la construcción social, tanto en el espacio público como en el privado.

Dentro de las acciones propuestas del objetivo específico N°1 se encuentra la elaboración de un informe que identifique las falencias de los procesos y servicios actuales, específicamente de los Centros de la Mujer, presentando los nudos críticos y propuesta de mejoras.

II. SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO (SERNAMEG):

Fue creado el 3 de enero de 1991, a través de la Ley N° 19.023. Su misión es “Fortalecer las autonomías y ejercicio pleno de derechos y deberes de la diversidad de mujeres, a través de la implementación y ejecución de Políticas, Planes y Programas de Igualdad y Equidad de Género, considerando el enfoque territorial, y aportando al cambio cultural que se requiere para alcanzar una sociedad más igualitaria entre mujeres y hombres en el país.” Está presente en las dieciséis regiones del país a través de sus direcciones regionales, que desarrollan las líneas programáticas en Violencia contra las mujeres, Mujer y Trabajo, Buen vivir de la sexualidad y la reproducción y Mujer, ciudadanía y participación.

III. LÍNEA PROGRAMÁTICA DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES:

Tiene como propósitos promover y fortalecer el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias, a por una parte través de la realización de acciones de prevención educativa de violencia contra las mujeres destinadas a jóvenes, previa coordinación con instituciones del ámbito público y privado, así como también actividades de atención psico socio jurídica a mujeres mayores de 18 años, que viven o han vivido violencia en el contexto de pareja, expareja, conviviente, padre de hijos e hijas en común.

a) Programa de Prevención

Objetivo: Prevenir las violencias contra las mujeres y su naturalización en la sociedad chilena, mediante cuatro líneas de acción: Difusión, sensibilización, capacitación y redes intersectoriales.

Descripción del Programa: realiza acciones de sensibilización, difusión y capacitación para la Prevención en Violencia Contra las Mujeres, trabajando directamente con hombres y mujeres jóvenes de 14 a 29 años y personas que trabajan y/o interactúan con esta población. Estas acciones son realizadas a través de las Encargadas y Encargados Regionales en las 16 regiones del país, junto con las Encargadas y Encargados Territoriales que se desempeñan en distintas localidades. Estas encargadas realizan también actividades de coordinación sectorial organizando y/o participando en mesas temáticas que convocan a las distintas instituciones públicas que implementan políticas o colaboran en los temas de género y juventud.

Presupuesto2019: \$1.148.419.000

Cobertura: 16 regiones, en 76 comunas base, las que irradian a 170 comunas.

Ejecutores: 62 Municipalidades, 4 Fundaciones, 11 Gobernaciones y 2 Servicios de Salud.

Acá sería importante entregar datos de cobertura

b) Programa de Atención, protección y reparación

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

Descripción del Programa: ofrece atención ambulatoria directa a través de Centros de la Mujer, Centros de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja y Centros de Atención y Reparación para

INFORME DIAGNÓSTICO Y MEJORAS PROGRAMAS VIOLENCIA CONTRA LA MUJER SERNAMEG

Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual. Atención residencial en Casas de Acogida para mujeres en situación de riesgo grave y/o vital y Casa para mujeres vulneradas por el delito de Trata de Personas y Migrantes en situación de explotación.

También dispone de atención remota a través del Servicio de Atención Telefónica (Fono 1455), que permite a una mujer que se encuentre viviendo una situación de violencia, por parte de su pareja o ex pareja, ponerse en contacto de forma prioritaria con asistencia y ayuda telefónica a través de un servicio de llamada de emergencia, además de la

Presupuesto 2019: \$13.247.473.000

Cobertura: 16 regiones, en 109 comunas base, las que irradian a 290 comunas.

Ejecutores (128): 8 Fundaciones, 92 Municipalidades, 23 Gobernaciones, 4 Servicios de Salud y una empresa.

N° DE ATENCIONES POR DISPOSITIVO	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
	Programa de Prevención de la Violencia Intrafamiliar Chile Acoge				Programa de Atención, Protección y Reparación de Violencias contra las Mujeres					
CENTROS DE LA MUJER	21.114	24.600	22.562	21.452	22.618	33.127	34.233	33.279	36.934	16.780
CASAS DE ACOGIDA	792 972	957 1.185	802 1.088	862 1.070	1.032 909	1.073 694	996 706	1.096 991	904 607	443
CASA DE ACOGIDA TRATA	-	-	14	9	8	11	12	11	9	6
CENTROS CVS MUJERES	-	-	-	295	706	839	808	689	774	522
CENTROS HEVPA	-	773	1.075	1.177	1.168	1.133	1.152	1.121	1.556	749
SATT										
LLAMADAS LÍNEA 800	-	10.531	17.900	23.000	26.767	17.886	17.919	22.928	28.702	11.631
LLAMADAS DE EMERGENCIA	-	-	1.279	690	1.423	2.654	4.606	4.485	5.077	1.417
SEG. PARTES CARABINEROS	-	-	50.592	58.000	57.922	51.719	54.272	51.267	45.621	10.520
SEG. MEDIDAS CAUTELARES	-	607	885	1.575	1.590	3.962	3.592	3.173	2.550	670

c) Línea de violencia Extrema, femicidios y casos de connotación pública:

Objetivo: Entregar respuesta especializada e inmediata, otorgando representación judicial y articulación psicosocial en casos de femicidios y de connotación pública VCMG. Promover acciones intersectoriales (justicia y policías).

Descripción del Programa: orientación e información respecto a la situación vivida a través de la asistencia que presta el Fono Ayuda y Orientación en violencia contra las mujeres de SERNAMEG. El servicio funciona las 24 horas, los 365 días del año, con cobertura nacional y es gratuito.

Presupuesto 2019: \$237.834.643

Cobertura: 16 regiones del país.

Ejecuta directamente SERNAMEG.

IV. ORGANIGRAMA DE UNIDAD DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES:



V. CENTROS DE LA MUJER Y CASAS DE ACOGIDA:

a. Centros de la Mujer:

Actualmente existen 109 Centros a lo largo del país, alcanzando una cobertura de 290 comunas. En estos centros se brinda la primera atención de acogida a toda mujer mayor de 18 años que requiera ayuda, orientación e información con relación a las distintas manifestaciones de violencia contra las mujeres en contexto de pareja, expareja, para luego realizar su derivación e ingreso efectivo a un proceso de intervención psico-socio-jurídico y educativo a cargo de un equipo multidisciplinario de profesionales. En los centros es posible solicitar: Orientación, Información, Apoyo social, legal y psicológico. Los centros de la mujer realizan intervención ambulatoria de carácter individual y también talleres grupales para reforzar lazos entre las mujeres. Junto con promover el apoyo mutuo, a fin de mejorar su autoestima y autonomía. Además, realizan acciones de prevención, tales como acciones de difusión, sensibilización y capacitaciones a la comunidad.

b. Casas de Acogida:

Es un espacio de residencia temporal para todas las mujeres mayores de 18 años, con o sin hijas e hijos, 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 preferentemente.

Los ejes principales de acción son la protección, autoprotección y mejoramiento de las condiciones psicosociales de las mujeres y sus hijos/as, a través de intervenciones interdisciplinarias orientadas a facilitar la visualización e identificación de la violencia en función de la desnaturalización de la misma, el desarrollo de estrategias y capacidades para fortalecer las condiciones de una efectiva inclusión social, así como el tránsito a la normalización de la vida personal, familiar y comunitaria.

Para esto se trabaja en el establecimiento de diversas coordinaciones y gestión de redes de instituciones públicas y privadas que dirigen su oferta a mujeres víctimas de violencia, niños niñas, de manera de generar las condiciones para el acceso a un trabajo remunerado, vivienda, salud, educación, justicia y establecimiento de redes primarias de apoyo.

VI. NUDOS CRÍTICOS DE LOS CENTROS DE LA MUJER Y CASAS DE ACOGIDA:

Alta rotación: el personal de estos dispositivos tiene una alta rotación en general, por lo que es difícil lograr acumulación de conocimiento y experiencia. Ello se debe a distintos factores, pero las condiciones laborales juegan un rol relevante, pues la mayoría de los equipos están contratados bajo la modalidad de contrato de honorarios, careciendo así de seguridad social.

Débiles de capacidades: vinculado a lo anterior se encuentra la falta de experiencia y conocimientos específicos en violencia contra las mujeres y género, lo que dificulta la entrega de una adecuada atención. Sin perjuicio de ello, es importante destacar el compromiso y entrega profesional de estos funcionarios y funcionarias, quienes a pesar de las condiciones adversas se encuentran altamente comprometidos/as con el desarrollo de su tarea.

Falta de duplas psicosociales: los equipos profesionales están compuestos por una dupla psico social, abogado/a, coordinador/a, Encargado de Prevención, Monitor/a, secretaria. Dada la alta cobertura que deben cumplir, muchas veces los equipos no pueden realizar los talleres terapéuticos en jornada vespertina o hacer más de un grupo terapéutico simultáneos.

Doble dependencia: la doble dependencia, técnica de SERNAMEG y administrativa del organismo ejecutor muchas veces genera en las y los profesionales una sensación de abandono. Dependiendo de quien lidere el organismo ejecutor, se les solicita tareas que nada tienen que ver con la prevención y atención a víctimas de violencia (por ejemplo: repartir parafina, pollos, cajas de navidad, hacer campañas, entre otras). Por otra parte, SERNAMEG aparece lejano y no siempre como un aliado o un ente que venga a contener al equipo frente a las urgencias.

Infraestructura: Por convenio y según las Orientaciones Técnicas los ejecutores deben proveer de una infraestructura adecuada para el funcionamiento de los centros y casas de acogida. Sin embargo, no siempre se cumple con los mínimos básicos convenidos, existiendo diferencias significativas entre dispositivos, existiendo precariedad y escasa mantención en algunas oficinas de atención, lo que repercute directamente en la atención a las usuarias por escasa privacidad, necesidad de establecer turnos de atención por profesionales por falta de oficinas de atención, mayor tiempo de espera y/o atenciones rápidas para dar respuesta a todas las usuarias, dificultades en los equipos, ya que deben dedicar tiempo extra para organización, gestiones, limpieza, arreglos, etc. Algunos centros no tienen acceso adecuado para personas con alguna discapacidad, lo

-Atención a mujeres migrantes: Actualmente Chile cuenta con una alta población migrante, y dentro de ésta un número importante de mujeres víctimas de violencia de género. En aquellos casos en que las víctimas corresponden a población migrante no hispano hablante se produce una barrera de comunicación y cultural importante, lo que se traduce en una intervención dificultosa (en algunos casos ausencia de intervención) con ello una mayor deserción y falta de coordinación en redes de

protección para esas víctimas. Además de ello el enfoque de interculturalidad debe plasmarse de mejor manera en la intervención con dichas mujeres para que ésta sea más efectiva.

-Sistemas de registro: Actualmente existen sistemas de registro (ficha básica, ficha de ingreso, ficha de salida) que han sido considerados muy extensos tanto por profesionales como por las usuarias, si bien la información recabada por dichos instrumentos es relevante, no es fundamental para la intervención. El primer acercamiento al programa y el vínculo que se genera con las/os profesionales en la primera acogida es fundamental para asegurar una adherencia a las próximas sesiones. La exigencia de llenado de dichos instrumentos (ejemplo: ficha básica requiere realizar demasiadas preguntas socioeconómicas) causa en algunos casos rechazo e incomodidad en las mujeres atendidas, sobre todo en la primera atención. En el caso de la atención psicológica, existe una alta demanda de acompañamientos individuales, debiendo el psicólogo o la psicóloga priorizar la atención de las usuarias que tienen algún tipo de riesgo, no pudiendo en ocasiones atender a las usuarias que tiene un nivel de riesgo más bajo, lo que conlleva a que muchas de ellas deserten del programa.

-Burnout: se refiere al síndrome que sufren las personas expuestas a situaciones de estrés laboral que genera un agotamiento físico, emocional o mental. Esto es frecuente entre los y las funcionarios/as de centros y casas de acogida debido a las condiciones laborales y el tipo de problemática en torno a la cual trabajan. Trabajar diariamente con la violencia de género es altamente estresante, al mismo tiempo que puede exponerles a ellos/as mismos/as a situaciones de violencia por parte de los agresores.

-Listas de espera en ingresos y atención: las mujeres que ingresan a los CDM lo hacen por vía de derivación o demanda espontánea, para ello se les agenda una hora de atención de ingreso, sin embargo, muchas veces esa hora, requiere de una larga espera, producto de la alta demanda y equipos pequeños, por lo que en algunas ocasiones las mujeres no asisten al CDM debido a la espera. Así mismo existe una alta demanda para atención jurídica y psicológica, en la que muchas veces los profesionales se ven sobrepasados, lo que trae como consecuencias renuncia por parte de éstos, y una mayor espera de las mujeres.

-Visitas Domiciliarias: los convenios de ejecución no contemplan un vehículo que permita a los equipos realizar visitas domiciliarias, sino que depende de la voluntad del municipio o del ejecutor

para poder realizarlas, lo que implica que muchas veces no se pudo rescatar a las usuarias que desertan o visitar a aquellas que tengan algún tipo de discapacidad.

VII. DESAFÍOS:

Fortalecimiento de los equipos: si bien la alta rotación se relaciona de manera directa con las condiciones contractuales de los equipos, lo que podría modificarse a través de los convenios entre SERNAMEG y Ejecutores en los que se establezca que los trabajadores/as estarán contratados bajo el código del Trabajo, bonos de desempeño o de antigüedad; es posible pensar en medidas que contribuyan a reconocer su trabajo y a promover su permanencia en los dispositivos. Como se señaló, los equipos en general presentan altos niveles de compromiso con la problemática y con el trabajo que realizan. Podrían buscarse mecanismos de reconocimiento, valorando públicamente el trabajo realizado, visibilizando a los Centros y equipos que desarrollan acciones innovadoras, que buscan nuevas formas de hacer las cosas, promoviendo pasantías entre centros, apoyando su participación en cursos e instancias de formación (por ejemplo, podría contarse con un pequeño fondo de fortalecimiento al que puedan postular).

Desarrollo de capacidades: desarrollar y fortalecer las capacidades de los equipos para lograr una adecuada intervención es fundamental. Así fue señalado en los distintos talleres de capacitación realizados durante 2016 y 2017 con las duplas sicosociales, los y las abogados/as y las educadoras de las casas de acogida. En todos los casos se valoraron estas instancias y se solicitó mantenerlas. Las capacidades pueden desarrollarse de distintas maneras. Por un lado, a través de acciones de formación presenciales. Estas son insustituibles, permiten generar redes, así como mayor proximidad con los equipos del nivel central. Sin perjuicio de ello, pueden usarse también las tecnologías de la información para desarrollar procesos constantes de formación, a través de cursos virtuales. Por ejemplo, cursos básicos para quienes recién se integran y luego cursos especializados para los distintos tipos de profesionales. Estos pueden quedar como recurso para ser utilizado año a año con las respectivas adecuaciones. Se podría aprovechar las capacidades instaladas y el conocimiento y experiencia de las personas que llevan más tiempo y de los centros más efectivos a través de programas de pasantía entre centros. También sería conveniente contar con una plataforma virtual

para intercambiar información, experiencias, dudas, lo que permitiría mantener una red articulada entre los distintos dispositivos.

Respuesta adecuada a las víctimas migrantes: se podría incorporar mejoras para facilitar la comunicación (traductores/as, folletos, capacitación en creolé o inglés básico, etc), así como también que permitan comprender el contexto cultural, que puede ser una barrera para la intervención.

Revisar convenios con ejecutores: como se señaló, la doble dependencia implica que muchas veces los equipos deben destinar tiempo a actividades no relacionadas con el quehacer de los Centros o las Casas. Frente a esto, podrían mejorarse los acuerdos con los ejecutores de manera de evitar este tipo de situaciones. Asimismo, se podría mejorar los canales de comunicación y vinculación entre SERNAMEG/Ministerio y los equipos, no solo a través de los/as encargados/as regionales, sino también a través de la presencia de las autoridades del nivel central (por ejemplo, aprovechando los viajes a regiones para reunirse con los equipos).

Seguimiento al cumplimiento de convenios: que permita identificar las falencias e incumplimientos, como las que mencionaron anteriormente (infraestructura y mantención de los dispositivos o en el cumplimiento de funciones por parte de los profesionales que no dicen relación las orientaciones técnicas de los dispositivos SERNAMEG) y buscar soluciones a esas situaciones.

Autocuidado: el autocuidado es fundamental para el mantenimiento de los equipos y evitar el burnout, por ello, se requiere considerar acciones de este tipo como parte del programa anual y de manera sistemática, vale decir con acciones continuas y que se plasmen de forma mensual, no solo como actividades excepcionales cada cierto tiempo o una vez al semestre.

Sistematización de encuestas de satisfacción de las usuarias: la opinión de las usuarias es muy importante de recoger para ver las falencias y virtudes que tiene el actual sistema en pos de evitar deserciones y realizar una intervención más efectiva.

Protocolos de atención para mujeres discapacitadas: para evitar la revictimización de dichas mujeres es importante instalar capacidades técnicas para tanto de atención como de intervención para mujeres discapacitadas (sordas, ciegas, entre otras).