



**UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO**

**Magíster en Familia con Mención en Mediación, Facultad de Educación y  
Humanidades, Departamento de Ciencias Sociales.**

**“Grupos de Acogida en el Centro de la Mujer Valdivia:  
Una Experiencia de Sistematización”**

**Actividad Formativa Equivalente para optar a Título de Magíster en Familia.  
PAOLA RAQUEL REGINA OYARCE RIQUELME**

**Profesora Guía: Sra. Carmen Gloria Jarpa Arriagada. Trabajadora Social,  
Magíster en Familia.**

**Chillán, Chile**

**2013**

## INDICE

Resumen .....	4
1. Introducción .....	5
2. Metodología .....	7
3. Desarrollo de la Sistematización .....	9
3.1. Fase 1: Breve Descripción de la Práctica Social .....	9
3.1.1 Programa Centros de la Mujer .....	9
3.1.2. Fases de la Intervención en el Centro .....	11
3.1.2.1. Primera acogida .....	11
3.1.2.2. Intervención en crisis .....	12
3.1.2.3. Diagnóstico psicosocial y evaluación del tipo de violencia, nivel de riesgo y nivel de daño .....	12
3.1.2.4. Plan de Intervención Individual .....	12
3.1.3. Trabajo Grupal .....	13
3.1.3.1. Grupo de Acogida .....	14
3.1.3.2. Grupo de Apoyo .....	15
3.1.3.3. Grupo de Autoayuda .....	15
3.1.4. Técnicas Grupales .....	15
3.1.5. Encuadre Grupal .....	17
3.1.6. Objetivos del grupo de acogida .....	18
3.2. Fase 2: Delimitación del objeto y definición del objetivo .....	18
3.2.1. Objeto .....	18
3.2.2. Definición de los Objetivos .....	19
3.2.2.1. Objetivo General .....	19
3.2.2.2. Objetivos Específicos .....	19
3.2.3. Hipótesis de Acción .....	19
3.3. Fase 3: Reconstrucción de la historia, periodización y contexto .....	20

3.4. Fase 4: Síntesis, Análisis e Interpretación .....	24
4. Conclusiones .....	36
5. Referencias Bibliográficas .....	41
6. Anexos .....	42

## **RESUMEN**

La violencia intrafamiliar es una realidad que atraviesa las distintas clases sociales, siendo reconocido en la actualidad como una de las mayores violaciones a los derechos humanos, que afecta con mayor fuerza a mujeres, niñas, niños, adolescentes y personas mayores, que se constituyen como grupos vulnerables en base a sus reducidos poderes sociales y materiales, dejando a las personas agredidas en la más absoluta desolación y aislamiento.

En este contexto, resultan relevantes las iniciativas de apoyo a los grupos vulnerables, para lo cual en nuestro país se cuenta con los Centros de la Mujer, dependientes del Servicio Nacional de la Mujer y que atiende a mujeres mayores de 18 años afectadas por violencia intrafamiliar. Para cumplir con su objetivo, los Centros de la Mujer, cuentan con un sistema de atención psicosociojurídico gratuito, que prioriza la metodología grupal. Es precisamente esta metodología la que se revisa en el presente trabajo a través de una sistematización de la experiencia de trabajo grupal con mujeres víctimas de violencia intrafamiliar en el Centro de la Mujer Valdivia, utilizando la metodología propuesta por Teresa Quiroz.

Dentro de los principales resultados obtenidos, se encuentra la identificación de nodos críticos en la implementación y ejecución de los Grupos de Acogida, tales como la modalidad de grupo abierto, la incorporación de mujeres afectadas por patologías psiquiátricas o depresión severa y la voluntariedad de las usuarias respecto de su participación en la instancia grupal.

Otro resultado relevante dice relación con los contenidos propuestos desde las orientaciones técnicas que inspiran el quehacer de los Centros de la Mujer, respecto de los cuales se estimó que responden a las necesidades reales de las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar que acuden en busca de ayuda.

## 1. Introducción

El presente trabajo es el resultado de la Sistematización de la línea de atención “Grupo de Acogida” utilizado en el Centro de la Mujer Valdivia, que trabaja con mujeres víctimas de violencia intrafamiliar de las Comunas de Valdivia y Corral. Este proyecto de sistematización constituye una actividad formativa equivalente para obtener el grado de Magíster en Familia en la Universidad del Bío-Bío.

La presente Sistematización se ha basado en el modelo propuesto por Teresa Quiroz (1987) y pretende constituirse en un aporte a la revisión, reflexión y mejoramiento de dicha línea de atención del Centro de la Mujer, considerándolo como un espacio relevante de primer soporte emocional y que se encuentra destinado a fortalecer la decisión de pedir apoyo y buscar soluciones para afrontar el problema de la violencia.

Los objetivos específicos de la sistematización fueron:

1. Identificar los nodos críticos en el desarrollo de la intervención de Grupo de Acogida en el Centro de la Mujer Valdivia.
2. Revisar la experiencia de ejecución de los Grupos de Acogida y su correspondencia con las orientaciones técnicas emitidas por el Servicio Nacional de la Mujer.
3. Recoger las adecuaciones implementadas en la ejecución de los Grupos de Acogida por parte del Equipo de Trabajo del Centro de la Mujer Valdivia.

Este ejercicio estuvo orientado por la hipótesis de acción donde se propuso que la revisión de las estrategias implementadas por el Equipo del Centro de la mujer Valdivia para potenciar los Grupos de Acogida, favorecería el establecimiento de un conocimiento ordenado, fundamentado y susceptible de ser transmitido, por tanto, evaluable.

La sistematización se desarrolló partiendo por una breve descripción del quehacer del Centro de la Mujer Valdivia, en especial del trabajo de grupo de acogida desarrollado; posteriormente, se procedió a la reconstrucción de la historia, periodización y explicitación del contexto en que se ha desarrollado la experiencia de Grupos de Acogida, para luego realizar la síntesis, análisis e interpretación crítica.

De esta manera, este documento se constituye como un instrumento de exposición y comunicación de la práctica social sistematizada.

## 2. Metodología

La Sistematización se realiza según el modelo utilizado por Teresa Quiroz, para quien la sistematización es una reflexión teorizada en torno a una práctica social realizada, que abre la posibilidad de reflexionar globalmente sobre la práctica, poniéndola en su contexto, analizando y repensando el trabajo desarrollado, los métodos aplicados, los problemas, contradicciones que surgieron y la forma como se resolvieron y a partir de ello planear y reorientar las acciones futuras de manera efectiva.

Quiroz (1987) señala las siguientes fases en una experiencia de sistematización:

1. Breve descripción de la práctica social
2. Delimitación del objeto y definición del objetivo
3. Reconstrucción de la historia, periodización y contexto.
4. Síntesis, análisis e interpretación crítica
5. Exposición y comunicación de la práctica social sistematizada.

La sistematización de la experiencia de Grupos de Acogida en el Centro de la Mujer Valdivia, presenta un carácter retrospectivo considerando que, si bien este tipo de intervención se encuentra en proceso, se constituye más bien como reiteraciones de un modelo ya establecido, encontrándose así en un estado de “implementadas”. De esta manera, la sistematización se orientó al rescate y reconstrucción de la experiencia, lo que cobra relevancia en consideración a que la recuperación de la misma se hizo de manera significativa con los relatos de las profesionales involucradas, constituyéndose más como un conocimiento personal que institucional, con el riesgo inminente de pérdida de la información.

La reconstrucción de la experiencia se desarrolló a partir de dos fuentes principales: los registros existentes de acuerdos logrados y el relato de las profesionales participantes. Los registros, dicen relación con la revisión de actas de reuniones técnicas. Cabe señalar que las actas sólo estuvieron a disposición para consulta, ya que por razones asociadas a la confidencialidad de los datos de las usuarias, no se encuentra autorizada su reproducción ni exposición pública (Anexo 1). Lo referente al relato de las profesionales que participaron de la experiencia a sistematizar se constituye como la fuente más fiable y completa, ya que recoge las expectativas, las inquietudes, el sentimiento que dio inicio al proceso de cambio de metodología de la intervención grupal.

Para la recolección de la información, se contempló la aplicación de una entrevista a las 2 monitoras que se encontraban presentes en el proceso de cambio (año 2010 a la fecha), a la coordinadora y a la abogada del Centro de la Mujer Valdivia. La entrevista estuvo orientada a favorecer el recuerdo de los hechos que activaron la necesidad de evaluar el proceso y posteriormente introducir cambios, a la par de profundizar el objetivo de los cambios y su mantención a través del tiempo. El análisis de la información obtenida permitió recoger las experiencias realizadas con los Grupos de Acogida.

La organización de la información se realizó siguiendo los objetivos propuestos para la sistematización, a fin de ordenar de forma clara los elementos identificados como obstaculizadores, así como las estrategias diseñadas e implementadas, analizándola a la luz de las orientaciones técnicas que inspiraron la creación de los Grupos de Acogida en los Centros de la Mujer.



### **3. Desarrollo de la Sistematización**

#### **3.1. Fase 1: Breve Descripción de la Práctica Social.**

El Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM) es un organismo creado en 1991, por el Gobierno de Chile, que se encuentra orientado a promover la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres (Anexo 2).

Desde su creación, el SERNAM habría asumido como una de sus prioridades institucionales la tarea de contribuir a la eliminación del problema de la violencia intrafamiliar, especialmente la que se produce en las relaciones de pareja. Este propósito se ve reforzado, posteriormente, con la promulgación de la “Ley de Violencia Intrafamiliar” del año 2005 (Anexo 3). Esta prioridad queda de manifiesto a través de uno de sus objetivos estratégicos, que expresa: “Disminuir la Violencia Intrafamiliar, fortaleciendo la atención de víctimas, la prevención en niños/as, el tratamiento de agresores, el perfeccionamiento de los tribunales de familia y la legislación en torno a medidas cautelares y precautorias”. Uno de los programas estratégicos vinculados a la “Prevención, Atención y Protección en Violencia Intrafamiliar” y que es desarrollado por la Unidad de Prevención de Violencia Intrafamiliar a través del Programa Chile Acoge, son los Centros de la Mujer.

##### **3.1.1. Programa Centros de la Mujer**

El año 2000, el SERNAM implementó los "Centros de Atención Integral y Prevención en Violencia Intrafamiliar", instancias conformadas por equipos interdisciplinarios que a lo largo del país, se encontraban orientados a brindar atención especializada a quienes viven violencia intrafamiliar. Posteriormente, a partir del año 2005, cambia su denominación a “Centros de la Mujer”, manteniendo su finalidad y objetivos, siendo éste: “contribuir en el ámbito local, a reducir la violencia contra la mujer, especialmente la que se produce en las relaciones de pareja,

mediante la implementación de un modelo de intervención integral con énfasis en la prevención comunitaria y la atención a mujeres que son víctimas de violencia” (Sernam, 2012).

El año 2007 se establece una Dirección Regional del Sernam en la ciudad de Valdivia y se crea el Centro de la Mujer Valdivia, constituyéndose en uno de los 4 centros disponibles en la Región y uno de los 94 disponibles a nivel nacional, abarcando las comunas de Valdivia y Corral.

El Centro de la Mujer Valdivia (Anexo 4), presenta dependencia técnica del Sernam y dependencia administrativa del Servicio de Salud Valdivia, y su Equipo de Trabajo se encuentra compuesto por:

- a) Una Trabajadora Social (media jornada) cuya labor radica en la coordinación del Equipo, conducir el proceso de planificación del trabajo del Centro, apoyar la intervención en Prevención y Trabajo de Redes.
- b) Una Psicóloga (jornada completa) su labor es, atención a las mujeres ingresadas al Centro, realizando primera acogida e intervención en crisis, participando en el diagnóstico, así como en la creación y revisión del plan de intervención individual de las usuarias, conduciendo grupos terapéuticos y apoyando el seguimiento al egreso de las mujeres del Centro. Así mismo, participa en la conducción de los procesos de prevención, capacitación y trabajo con redes y en el proceso de planificación de las actividades del Centro.
- c) Una Abogada (jornada completa) Brindar asesoría jurídica a mujeres atendidas por el Centro, asumir el patrocinio de la mujer víctima de delitos asociados a violencia intrafamiliar, a nombre y en representación del Servicio Nacional de la Mujer, cuando ella sea mayor de edad y solicite personalmente que el Servicio se constituya en parte querellante, participar en el proceso de planificación del Centro, establecer coordinaciones con instituciones y profesionales del área jurídica que otorgan atención legal gratuita y fortalecer

el trabajo coordinado con el sector judicial, participar en las labores de capacitación que realiza el Centro.

- d) Tres monitoras comunitarias (jornada completa) para apoyar el trabajo preventivo que se realiza en terreno, apoyar el trabajo con las redes que asesora el Centro, acompañamiento de los grupos de autoayuda, colaborar en el seguimiento de mujeres egresadas, participar en el proceso de planificación del Centro (Anexo 5).

El programa Centro de la Mujer, ofrece atención psicosocial y jurídica gratuita, a mujeres de 18 años o más, que residan, estudien o trabajen en alguna de las comunas comprendidas en el territorio donde focaliza su intervención. La atención está orientada a la contención, estabilización emocional y protección a mujeres que viven violencia menos grave en el contexto de pareja, fortaleciendo capacidades personales para enfrentar el problema de que son objeto, mediante una intervención integral en los ámbitos psicosocial y legal que permita aumentar los niveles de autoestima y autonomía, fortalecer las redes primarias, disminuir los niveles de violencia, así como, disminuir los niveles de riesgo y daño.

El ingreso de una mujer al Centro se puede realizar a través de diversas vías: demanda espontánea, o derivada desde otra institución integrante de la Red, por ejemplo: Carabineros, Consultorio de Salud, Tribunal de Familia, la Casa de Acogida, Programa de Hombres por una Vida sin Violencia, entre otras.

### **3.1.2. Fases de la Intervención en el Centro**

Resulta relevante señalar que las primeras etapas de este proceso se dan casi de forma simultánea, aún cuando para efectos de una mejor comprensión, se presentan por separado.

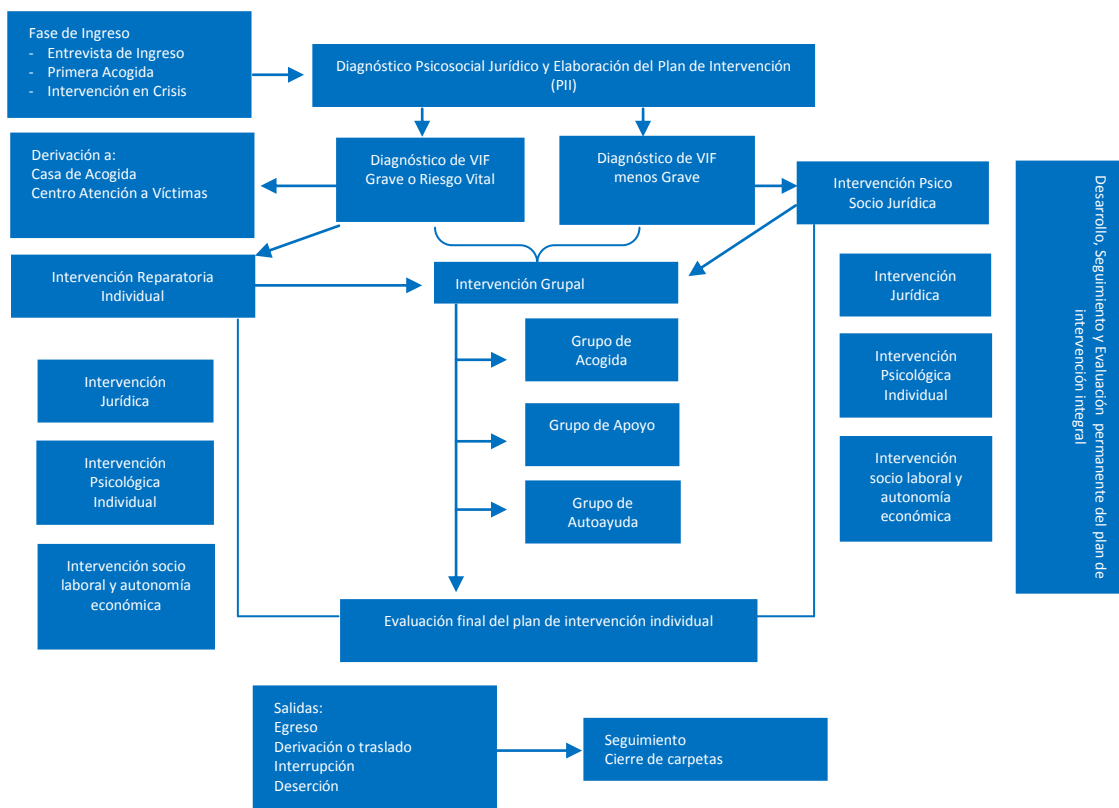
**3.1.2.1. Primera acogida.** Corresponde al primer contacto de la mujer con el Centro, ocasión en que es importante brindar una instancia de contención y aceptación, a la

par de obtener la información suficiente para definir si su caso corresponde a los lineamientos de intervención del Centro y para determinar el nivel de riesgo en que se encuentra la mujer, para determinar las medidas de protección a considerar, que pueden ir desde medidas personales y autónomas, hasta el ingreso a casa de acogida.

**3.1.2.2. Intervención en crisis, cuando corresponda.** Dirigida a brindar apoyo de carácter breve e inmediato, propendiendo al restablecimiento del nivel habitual de funcionamiento de la persona, favoreciendo así, que la mujer logre enfrentar el proceso y evaluar sus posibilidades y proyecciones.

**3.1.2.3. Diagnóstico psicosocial y evaluación del tipo de violencia, del nivel de riesgo y nivel de daño.** Corresponde a una exploración de la situación de violencia intrafamiliar, que permite la comprensión tanto de la lógica de las actitudes de las distintas personas involucradas como de la dinámica familiar, abriendo la posibilidad de evaluar el nivel de daño y de riesgo a la que está expuesta la mujer así como las capacidades sociales y psicológicas que posee ella y la familia para hacer frente a la situación que les afecta.

**3.1.2.4. Plan de Intervención Individual.** Es la propuesta de atención para cada usuaria, de acuerdo a la oferta disponible en el Centro y en las Redes y que comprende: atención psicosocial, grupo de acogida, grupo de apoyo, grupo de auto ayuda y atención jurídica específica a cada situación. Sólo en aquellos casos que se evalúa que la mujer no puede participar en intervención grupal se le ofrece atención psicosocial individual breve.



### 3.1.3. Trabajo Grupal

La atención a las mujeres se realiza, preferentemente, a través del trabajo grupal cuya metodología tiene como objetivo favorecer la construcción y reforzamiento de los vínculos de colaboración entre las mujeres, restablecer la confianza en sí mismas y en otros/as, facilitar la toma de conciencia en el acto de comunicar, promover el aprendizaje de estrategias comunicacionales y de manejo constructivo de conflictos, reducir la culpa, vergüenza y aislamiento, entre otros aportes significativos.

El proceso de intervención está considerado por un periodo de cuatro a seis meses, con una sesión a la semana. La facilitación del proceso grupal está dada por las monitoras más otra profesional en el caso de Grupo de Acogida y por la dupla profesional, en el Grupo de Apoyo.

Sólo en aquellos casos en que se evalúa que la mujer no puede participar en intervención grupal, se le ofrece atención psicosocial individual breve.

Las características principales de la intervención grupal dicen relación con la posibilidad de “desnormalizar” la violencia, resignificar la experiencia abusiva, revisar las creencias y cosmovisión, mejorar la vinculación emocional y social, fortalecer el funcionamiento y la integración, ampliar el repertorio emocional, la interacción, su simbolización, y promover experiencias vinculares para una rectificación emocional y subjetiva.

El grupo debe potenciar su carácter terapéutico para promover una recuperación del daño asociado al trauma que genera la violencia. Se destaca que mujeres que no han significado la violencia como tal, en el proceso terapéutico grupal, ante las opiniones de las otras participantes del grupo, logran dimensionar la violencia, y sus diversas manifestaciones. También es favorable para ampliar las creencias de la consultante que puedan encontrarse a la base de la legitimación de la violencia. Las construcciones e identificaciones que se basan en el género femenino, pueden ser abordadas terapéuticamente mediante la interlocución grupal, así como otras creencias y sistemas de representaciones que potencian la violencia en las relaciones. Se deben considerar tanto las necesidades de la consultante como el aporte que puede entregar al desarrollo del proceso grupal. El grupo devuelve a la mujer un espacio vincular fundamental para la recuperación de habilidades sociales, capacidad de enjuiciamiento y para la estabilización emocional mediante la reconstrucción de nuevos vínculos enmarcados en un trabajo íntimo, confidencial y experiencial.

Las intervenciones grupales corresponden a:

**3.1.3.1. Grupo de Acogida.** Se define como un espacio permanente para el fortalecimiento de su decisión de pedir apoyo y buscar soluciones para enfrentar el problema de la violencia (Anexo 6).

**3.1.3.2. Grupo de Apoyo.** Concebido como espacios de reflexión colectiva, de mujeres que han sufrido violencia intrafamiliar, en donde la ayuda y soporte mutuos permiten manejar de manera más saludable las secuelas de la violencia y enfrentar la vida de una mejor manera, por medio del fortalecimiento de su autoestima, al promover la reflexión y el conocimiento de sí mismas, la aceptación personal y por lo tanto, el amor propio.

**3.1.3.3. Grupo de Autoayuda.** Son encuentros conducidos por las propias integrantes (no por profesionales, terapeutas, ni monitoras) y tiene como finalidad que las mujeres puedan continuar su proceso de fortalecimiento personal, a través del desarrollo de sus habilidades y el conocimiento de sí mismas, aumentando su capacidad de tomar decisiones, logrando una creciente autonomía y determinación.

#### **3.1.4. Técnicas Grupales**

Para la planificación de las actividades contenidas en el proceso grupal se utilizan técnicas provenientes de distintos enfoques y modalidades de intervención que a continuación se describen.

**Grupos de Encuentro:** La finalidad más importante de casi todas las integrantes es encontrar nuevas maneras de relacionarse con las otras personas del grupo y consigo mismas. Después, cuando exploran sus sentimientos y actitudes hacia las otras mujeres y hacia sí mismas, ven con claridad que lo que manifestaron inicialmente eran fachadas o máscaras, dando paso así, a los sentimientos y a las personalidades reales. Lentamente, se genera un sentido de auténtica comunicación y las participantes sienten una unión e intimidad al revelar su personalidad de manera más profunda.

**La Franja T (Teoría de los Objetos Transicionales de D. Winnicott).** Es un espacio transicional que busca ofrecer a la mujer una experiencia en donde ella como sujeto tenga la capacidad de transformar y transformarse por medio de su participación activa en las actividades lúdicas, y más aún, en el interjuego de su mundo interno y externo. La mujer descubre la posibilidad de transformar, por medio del uso de objetos transicionales, en tolerables diversas situaciones que implican sufrimiento psíquico; entonces es capaz de dotarlas de sentido (**Winnicott, D.** 1965)

**Psicodrama.** Tiene como núcleo de abordaje y exploración, la escena, la representación psicodramática. De esta manera investiga los vínculos humanos. Cuenta con diferentes técnicas para desarrollar al máximo las posibilidades de la dramatización y el beneficio que pueda obtenerse con cada representación, afirmando que la representación dramática es liberadora, constituye una segunda oportunidad. Es la forma en que se adquieren el pasado y el futuro, en el presente. El encuentro, el compartir, la creatividad y el acto espontáneo, posibilitan nuevos roles y rescatan energías perdidas. Esto llevará a una catarsis de integración. El objetivo es que la mujer sea en la escena lo que es, pero más profundamente, más intensa y clara que en la vida real; que se encuentre con aspectos de su Yo y “personas reales e ilusorias”. Se rescata el valor del juego, donde se despliegan las fantasías y la imaginación. La escena brinda la posibilidad de expresión y liberación de afectos y su integración comprensiva a través de la producción creativa (Rivera, Supaya. (2003).

**Grupos Operativos (Psicoanálisis Social de Pichon Riviere).** El grupo es un modelo y un hecho de mediación, por tanto surge como la intermediación entre la estructura individual y la estructura social. Estudia al sujeto como un ser de necesidades que se satisfacen socialmente en relaciones que lo determinan. De ahí, que la intervención terapéutica se concibe desde un sujeto en situación. Partiendo de la teoría psicoanalítica, la Concepción Operativa de Grupo centra su interés, no sólo en los procesos intrapsíquicos, sino también en la construcción de los procesos que se producen en la interacción de la mujer con la realidad externa. De este modo, centra el estudio y la intervención, tanto en la dimensión intrasubjetiva como



intersubjetiva. La técnica de grupo operativo enfatiza el trabajo sobre los aspectos psicosociales del malestar subjetivo. Desde esta perspectiva psicosocial, entiende la violencia como una situación que se ha producido en un contexto grupal: el primer grupo es la familia.

### 3.1.5. Encuadre Grupal.

El encuadre permite establecer las condiciones que dan estabilidad al grupo. Es el marco para el desarrollo y mantenimiento del proceso grupal, e incluye parámetros de espacio, tiempo, roles y tareas.

Asimismo, se establece un **Contrato con el grupo o compromiso ético grupal**, que permite definir las bases de la interacción que se establecen entre las integrantes de un grupo, otorgándoles a las participantes un lugar de respeto y presentarles una forma de relación que no es abusiva, pues determina pautas de comportamiento e interacción basadas en el apoyo y respeto mutuos y que consisten básicamente en confidencialidad, evitar la agresión, asistencia, voluntariedad de la participación y hablar de la propia historia.

Dentro de la intervención grupal, el Grupo de Acogida resulta fundamental, considerando que es el pie de partida del circuito y requisito para avanzar en él. De allí deriva la necesidad de comprender sus dificultades, fortalecerlo y potenciar su desarrollo.

El Grupo de Acogida, se encuentra definido como un espacio permanente donde las mujeres que ingresan al Centro son recibidas por el equipo y por otras mujeres que fortalecen su decisión de pedir apoyo y buscar soluciones para enfrentar el problema de la violencia que viven. Este grupo se constituye como un primer soporte emocional.

### **3.1.6. Objetivos del grupo de acogida.**

- a. Acompañamiento presencial y afectivo
- b. Acompañar la crisis emocional y/o la decisión de cambiar la situación de violencia que se sufre
- c. Respaldo y validar la decisión de buscar apoyo.
- d. Brindar un espacio de contención emocional solidario.
- e. Iniciar el proceso de intervención visibilizando la problemática.
- f. Brindar un espacio de información frente a las alternativas legales actuales.

Este grupo se conforma con la participación de 3 a 12 personas, que se reúnen durante 4 sesiones, de aproximadamente 2 horas cada una. La responsabilidad de la conducción del grupo recae en una monitora estable, acompañada por un profesional que va rotando. No presenta requisitos de ingreso y debe funcionar con la modalidad de grupo abierto, es decir, con reiteración de contenidos para que las mujeres puedan ingresar en cualquier momento (Anexo 7).

## **3.2. Fase 2: Delimitación del objeto y definición del objetivo.**

### **3.2.1. Objeto**

Se analizó la práctica de “Grupos de Acogida”, desarrollado en el Centro de la Mujer Valdivia entre los años 2007 y 2012. La elección, precedentemente enunciada, estuvo determinada en consideración de la relevancia que reviste, en cuanto constituye la primera instancia grupal para las usuarias del Centro, la metodología prioritaria en el Programa de Centros de la Mujer. Así mismo, se considera pertinente su sistematización, en el contexto del área de familia, pues sería posible presumir que esta instancia sería un factor relevante al momento de que la mujer decida continuar con la intervención en el Centro y los efectos naturales que esta decisión pudiera tener en la dinámica de su grupo familiar, no pudiendo dejar que la violencia

intrafamiliar afecta a la familia en su conjunto y no sólo a quien la padece en forma directa.

### **3.2.2. Definición de los Objetivos**

#### **3.2.2.1. Objetivo General**

Sistematizar las estrategias implementadas para la ejecución de la modalidad de atención grupal, en su línea de grupos de acogida, desarrollada por el Equipo Profesional del Centro de la Mujer Valdivia.

#### **3.2.2.2. Objetivos Específicos**

1. Identificar los nodos críticos en el desarrollo de la intervención de Grupo de Acogida en el Centro de la Mujer Valdivia.
2. Revisar la experiencia de ejecución de los Grupos de Acogida y su correspondencia con las orientaciones técnicas emitidas por el Servicio Nacional de la Mujer.
3. Recoger las adecuaciones implementadas en la ejecución de los Grupos de Acogida por parte del Equipo de Trabajo del Centro de la Mujer Valdivia.

#### **3.2.3. Hipótesis de Acción.**

La revisión de las estrategias implementadas por el Equipo del Centro de la mujer Valdivia para potenciar los Grupos de Acogida, favorecerá el establecimiento de un conocimiento ordenado, fundamentado y transmisible, por tanto, evaluable.

### **3.3. Fase 3: Reconstrucción de la historia, periodización y contexto.**

En la instalación del Centro de la Mujer de Valdivia se pueden reconocer los siguientes hitos importantes:

a) Constitución del Equipo y Apertura del Centro.

El 22 de mayo del año 2007, abre sus puertas el Centro de la Mujer Valdivia, ocasión en que se integra el primer equipo de trabajo, compuesto por una asistente social, una psicóloga, una abogada y tres monitoras, que se abocaron en el primer tiempo a interiorizarse en los lineamientos de atención y a establecer coordinaciones con las redes disponibles, especialmente, a través de actividades de difusión de la misión y objetivos de intervención.

b) Funcionamiento: En Rodaje

A partir del mes de junio del año 2007 se comienza el ingreso de usuarias al Centro y en el mes de agosto del mismo año, se da por iniciada la intervención grupal.

c) Equipos Incompletos.

Esta situación ha marcado gran parte del desarrollo del Centro de la Mujer Valdivia, no logrando constituir un Equipo con carácter definitivo (Anexo 8), comenzando en el mes de diciembre de 2007 y manteniéndose hasta mayo de 2010. Esto habría interferido de manera considerable la ejecución de los diferentes lineamientos de intervención, ya que en muchos momentos el equipo se habría encontrado incompleto con la consiguiente sobrecarga de trabajo que la falta de integrantes generaba en las profesionales disponibles.

La alta rotación de personal se habría dado fundamentalmente por la búsqueda, por parte de las profesionales, de nuevas y mejores oportunidades laborales, especialmente en lo referido a estabilidad laboral y mejores niveles de ingresos.

#### d) Estabilidad del Equipo

En el año 2010, se incorporan nuevas integrantes, logrando después de mucho tiempo, constituir un equipo más estable, por lo menos a nivel de profesionales, aún cuando la rotación de monitoras continúa hasta el día de hoy.

Es así, como por ejemplo, la incorporación de la psicóloga vino a completar un cupo que se encontraba disponible desde hacía 3 meses y que ya había presentado 4 cambios de profesionales desde la inauguración del Centro el año 2007. Lo mismo se aplicó al cargo de asistente social, que además ejerce labores de coordinación, donde por mucho tiempo (aproximadamente 1 año) fue suplido por una monitora. Ese mismo año, se integra la actual abogada del Centro, cargo que era ejercido por una egresada de derecho.

Ahora bien, específicamente a lo relativo a la implementación de la modalidad de atención grupal del Centro de la Mujer de Valdivia, es posible establecer la siguiente periodización:

Periodo 1: **Iniciando los grupos**. Corresponde al año 2007, cuando se da inicio a la atención grupal en el Centro de la Mujer Valdivia, sin embargo, esto se sostuvo por un breve periodo de tiempo (aproximadamente 8 meses), donde se desarrollaron de acuerdo a los lineamientos presentados en las orientaciones técnicas.

Periodo 2: **Interrupción de la Intervención Grupal**. Como ya se ha mencionado, la disminución de profesionales, así como la alta rotación de integrantes del equipo, implicaron la suspensión de este tipo de atención, priorizando la atención individual de las usuarias. Esporádicamente, se retomaba la atención grupal, especialmente cuando el Centro contaba con alumnas en práctica de servicio social, lo cual se encontraba orientado, fundamentalmente, al cumplimiento de las metas propuestas.

**Periodo 3: Ejecución de los lineamientos técnicos.** Con la integración de las profesionales faltantes al equipo de trabajo del Centro, el año 2010 se retoma el desarrollo de los grupos de acogida, para lo cual se recurrió, nuevamente, a la metodología establecida por las orientaciones técnicas, que implicaba su ejecución como una instancia permanente, sin requisitos de ingreso y con la modalidad de grupo abierto.

A poco andar, se comienza a referir de manera espontánea, por parte de las distintas profesionales involucradas en la ejecución del mismo, una serie de dificultades, inquietudes que fueron aumentando y que se vieron reflejadas en baja adherencia y participación en los mismos por parte de las usuarias, así como la baja motivación por integrarse a la instancia siguiente: Grupo de Apoyo.

**Periodo 4: “Evaluación de Proceso: Confrontando la Realidad.**

La evaluación de proceso, realizada fundamentalmente en instancias de reunión técnica, reunión administrativa y reuniones especialmente desarrolladas para esta tarea. Es así como, de acuerdo a la percepción de las integrantes del Equipo, se logra la identificación de algunos factores, difusos en ese momento, pero que pudieran estar afectando el grupo de acogida.

**Periodo 5: Adecuación de la intervención: Buscando nuevos caminos,** etapa en que se definieron estrategias y la implementación de las mismas, las que se fueron ajustando en la medida que iban presentando los resultados esperados o, en caso contrario, se generaban nuevas ideas a implementar.

A continuación se presenta la tabla resumen de los periodos recién identificados:

PERIODO	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTORES	FORMAS DE TRABAJO	HIPOTESIS DE ACCIÓN	ENFASIS TEORICO	RESULTADOS
<b>Iniciando los grupos.</b>	Dar cumplimiento a los lineamientos técnicos en lo que se refiere a la atención grupal, en el centro de la Mujer Valdivia	Equipo de Trabajo del Centro de la Mujer Valdivia, compuesto por coordinadora, psicóloga, abogada y monitoras comunitarias.	Reuniones de Trabajo para conocer el trabajo a desarrollar.  Distribución de responsabilidades	Utilización de las Orientaciones Técnicas como base de partida para la implementación de los Grupos.	Grupos de Encuentro, Grupos Operativos, Franja T y Psicodrama.	Constitución del grupo de acogida.
<b>Interrupción de la Intervención Grupal.</b>	Priorizar la respuesta efectiva y oportuna a la demanda constante de atención.	Equipo de Trabajo del Centro de la Mujer Valdivia, compuesto por coordinadora, psicóloga, abogada y monitoras comunitarias. Alumnas en práctica de servicio social.	Reuniones de Trabajo para establecer acuerdos en términos de la priorización del tipo de atención a otorgar.	Suspensión de la atención grupal, para optimizar los tiempos disponibles de las integrantes del Equipo Técnico.	Intervención en crisis.	Ejecución esporádica de la modalidad de grupos de acogida.
Ejecución de los lineamientos técnicos: Retomando el camino.	Retomar la ejecución de grupos de acogida, interrumpidos por cambios en el Equipo Técnico del Centro de la Mujer Valdivia.	Equipo de Trabajo del Centro de la Mujer Valdivia, compuesto por coordinadora, psicóloga, abogada y monitoras comunitarias.	Distribución de responsabilidades.	Utilización de las Orientaciones Técnicas como base de partida para la implementación de los Grupos.	Grupos de Encuentro, Grupos Operativos, Franja T y Psicodrama.	Constitución de Grupos de Acogida
Evaluación del proceso: Confrontando la Realidad.	Identificar los factores que afectan el adecuado desarrollo de la modalidad de Grupo de Acogida.	Equipo de Trabajo del Centro de la Mujer Valdivia, compuesto por coordinadora, psicóloga, abogada y monitoras comunitarias.	Reuniones de trabajo para evaluar el proceso Reflexión colectiva	Por medio del análisis crítico permanente del Equipo y la necesidad de ofrecer un producto que permita el logro de los objetivos de los grupos de acogida.	Grupos de Encuentro, Grupos Operativos, Franja T y Psicodrama	Establecimiento de acuerdos no registrados de formalmente, que no se logran constituir como un cuerpo sistemático
Adecuación de la intervención: Buscando nuevos caminos.	Incorporar cambios en la metodología de trabajo a fin de favorecer la ejecución de los Grupos de Acogida.	Equipo de Trabajo del Centro de la Mujer Valdivia, compuesto por coordinadora, psicóloga, abogada y monitoras comunitarias.	Readecuación de la metodología incorporando las reflexiones obtenidas a través del Trabajo en Equipo. Distribución de responsabilidades	Con la adecuación de la acción a la observación de las profesionales, surgidas de una evaluación crítica del proceso.	Grupos de Encuentro y Grupos Operativos.	Implementación de grupos de acogida con metodología generada por el Centro de la Mujer Valdivia.

### **3.4. Fase 4: Síntesis, Análisis e Interpretación.**

En concordancia al primer objetivo específico, que decía relación con la identificación de los nodos críticos en el desarrollo de la intervención de grupo de Acogida en el Centro de la Mujer Valdivia, es posible indicar que los principales aspectos identificados fueron:

- a. Inclusión de mujeres con patologías de salud mental y/o trastornos de personalidad, que conllevaba frecuentes descompensaciones e inadecuación a las normas del grupo.
- b. Incorporación de usuarias que por determinación de tribunal debían integrarse al proceso de atención del Centro, afectando la voluntariedad en la participación.
- c. El número y frecuencia de mujeres que ingresaban al Centro, no era suficiente para mantener un mismo proceso en curso, ya que implicaba que en momentos quedara sólo una o dos usuarias en el grupo.
- d. El afiatamiento y establecimiento de confianzas entre las participantes se veía afectado por el modelo de grupo abierto.
- e. Al ser un grupo abierto, en cada sesión se debía establecer el encuadre y retomar conceptos básicos para definir un lenguaje común, impidiendo el avance esperado.
- f. Las diferencias individuales en términos de experiencia de participación en grupos, tiempo de vivencia de violencia intrafamiliar, edad, motivaciones y expectativas de la intervención, afectaban la participación activa de algunas usuarias.



- g. Considerando que muchas usuarias del Centro presentan depresión leve o moderada, como reacción a su vivencia de violencia intrafamiliar, la retención mnémica se constituye como un problema a considerar, por lo que pese a encontrarse programadas las sesiones muchas usuarias argumentaban el olvido como la causa de la irregularidad en su asistencia.
- h. El número de participantes considerados para la ejecución del grupo se encontraba establecido entre 3 y 12 mujeres, cuando no asistía un número de participantes equivalentes al mínimo, la sesión se debía suspender y las usuarias incurrían en un gasto económico y de tiempo importante, sin haber recibido intervención alguna, afectando la motivación para asistir a las próximas sesiones.
- i. La definición del Grupo de Acogida como una instancia permanente, el horario y día de ejecución se mantenía invariable, dejando fuera a aquellas personas que no tenían disponibilidad en esa franja de tiempo.

Asociado a la identificación de los factores obstaculizadores, la evaluación de proceso permitió el reconocimiento de algunos aspectos destacables del modelo propuesto, y que dicen relación con:

- a. Las temáticas definidas, que permiten una comprensión global de la dinámica de la violencia intrafamiliar, especialmente de los elementos que favorecen la continuidad de la misma.
- b. La participación de una monitora estable, acompañando a las profesionales de rotación, quienes asisten para abordar temáticas específicas, como es el caso de la psicóloga y la abogada. Este acompañamiento favorecería la idea de continuidad del proceso y no intervenciones parciales, ya que sería la encargada de dar el enlace a las temáticas.

En relación al segundo objetivo específico que decía relación con revisar la experiencia de ejecución de los Grupos de Acogida y su correspondencia con las orientaciones técnicas emitidas por el Servicio Nacional de la Mujer, es posible analizar que las orientaciones técnicas emanadas del Servicio Nacional de la Mujer (Sernam) se constituyen como la fuente teórica y metodológica de intervención que rige a los Centros de la Mujer a nivel nacional. Como todo producto que se desarrolla en forma estándar, tiende a perder de vista las características propias de cada subcultura o realidad comunal. Es así, como la implementación de dichas orientaciones, en el Centro de la Mujer Valdivia, no ha resultado una copia fiel de las propuestas, debiendo ajustarse en el camino de acuerdo a las necesidades emergentes. Ello puede derivar en la pérdida de vista de la teoría que sustenta el actuar cotidiano, por lo que se hace necesaria su revisión desde una mirada comparativa a la luz de la práctica.

A continuación se presentan las características generales de los grupos, se hace un análisis de las técnicas utilizadas y se expresan algunas cuestiones principales del funcionamiento de los Grupos de Acogida.

#### **a. Encuadre Grupal**

Este lineamiento, ha resultado de gran utilidad para el desarrollo de la línea de atención grupal y especialmente en lo referido al grupo de acogida, en la medida que permite a las usuarias ajustar sus expectativas y conductas, en pro del bienestar del grupo, así como disminuir la ansiedad asociada a lo desconocido. Sin embargo, su adecuado cumplimiento muestra una vinculación directa con las características personales de las participantes y de su estabilidad emocional, ya que en condiciones “normales” (dígase en ausencia de patologías de las usuarias) el encuadre es asumido y respetado, mientras que cuando participan integrantes con patologías o trastornos de personalidad, el encuadre no alcanza a cumplir sus objetivos. Es así, como se considera la manifestación expresa de la duración de las sesiones y cantidad de las mismas, así como los objetivos del grupo de acogida y quienes

participarán del proceso. Además, se expresa lo que se espera de parte de las usuarias en términos de asistencia, participación, confidencialidad de las experiencias tratadas en el grupo, trato respetuoso y la no agresión, aceptando las diferencias de opciones y soluciones implementadas frente a problemáticas similares.

### **b. Tamaño de los grupos**

Si bien las orientaciones técnicas sugieren la formación de grupos con una cantidad de integrantes que oscila entre 3 a 12 personas, la experiencia indica, que las mujeres participantes presentan una mejor adherencia cuando el grupo fluctúa de 4 a 7 integrantes, lo que pareciera relacionarse con que su presencia o ausencia es significativa para el desarrollo del grupo. Si el grupo es de mayor tamaño, les permitiría pasar desapercibida, dejando que las otras participantes opinen, lo que facilitaría el aislamiento de algunas participantes. Cuando el grupo es más pequeño, se ha observado, que las participantes se muestran incómodas por una excesiva atención sobre cada una de ellas. Cabe señalar, que se ha presentado como una constante la disminución progresiva de participantes en la medida que avanza el proceso de grupo de acogidas, no reportándose talleres en que termine la misma cantidad de usuarias que lo comenzaron, lo que se aprecia de manera más marcada a mayor tamaño del grupo.

### **c. Duración de las sesiones**

En las orientaciones técnicas se propone la ejecución de 4 sesiones, de aproximadamente 2 horas cada una. Esta directriz se ha mantenido, ya que en base a la experiencia se ha determinado que resulta pertinente tanto la cantidad de sesiones como la duración de las mismas, especialmente considerando la estructuración temática que incluye una sesión jurídica y una sesión guiada por la

psicóloga para profundizar en la historia personal de violencia, restando una sesión final de integración y análisis de los contenidos revisados. Así mismo, se ha definido la realización con una frecuencia semanal, para permitir el asentamiento de los contenidos tratados, lo que a su vez ha ido permitiendo un acompañamiento por aproximadamente un mes, periodo que resulta crítico en cuanto al ensayo de herramientas personales para enfrentar y evaluar con un criterio ajustado a la realidad, los frecuentes intentos de búsqueda de las usuarias por parte de quienes han ejercido violencia en su contra, así como también ese mes, en muchos casos, se condice con el periodo, a lo menos de inicio, de su proceso judicial, en el caso de haber decidido por esa vía.

**d. La responsabilidad de la conducción del grupo recae en una monitora estable, acompañada por un profesional que va rotando**

De acuerdo a la revisión de la experiencia de ejecución de los grupos de acogida, se pudo identificar que entre los meses de marzo y junio de 2011, en momentos que el equipo de trabajo enfrentaba fuerte demanda laboral, se acordó que la monitora sólo asistiera en la primera y cuarta sesión, quedando la segunda y tercera sesiones a cargo de la profesional psicóloga y la profesional abogada, de acuerdo al tema que correspondiera. Sin embargo, esta experiencia, no dio los resultados esperados, ya que las usuarias tendían a manifestar informaciones poco coherentes como por ejemplo “es que la otra Srta. dijo que íbamos a hablar de otro tema”, o bien, “es que no fue eso lo que dijeron antes”, o “pero ustedes no saben lo que se hizo o dijo antes”, perdiendo el sentido de coordinación y continuidad que debe presentar el grupo.

### **e. No presenta requisitos de ingreso**

Este es uno de los aspectos más controvertidos, en la medida que se ha detectado que no todas las usuarias del Centro de la Mujer Valdivia se encuentran en condiciones de participar en modalidad de grupos. Es así, como por ejemplo se ha apreciado que las mujeres que presentan trastornos de personalidad limítrofe así como aquellas que presentan patologías psiquiátricas o depresión severa, han tendido a presentar descompensaciones dentro de esta modalidad. Así mismo, otro grupo de mujeres que se ven poco favorecidas con el modelo es aquel compuesto por usuarias que son incorporadas al proceso por derivación directa de los tribunales de familia, ya que tiende a vulnerarse el principio básico de la intervención ofrecida por el Centro, tal es la voluntariedad. Esto adquiere mayor dificultad, cuando asociado a la causa judicial por violencia intrafamiliar se ha decretado el inicio de una causa por medida de protección a favor de sus hijos.

### **f. Modalidad de grupo abierto.**

El considerar la posibilidad de ingreso de las mujeres en cualquier momento del grupo de acogida, no ha dado los resultados esperados, en términos de obstaculizar el sentido de integración y confianza entre las participantes. Además, muchas de las participantes que en algún momento se incorporaron en el transcurso del proceso presentaron la tendencia de desertar.

A continuación se revisan las técnicas grupales consideradas por el Sernam, como sustento teórico de la intervención:

#### **a. Grupos de Encuentro**

Los grupos de acogida, se amparan bajo esta técnica, en la medida que se permite y potencia el reconocimiento, en las mujeres participantes, de sus emociones asociadas a la experiencia de violencia, mostrando una “nueva y mejor” forma de

interacción, basada en la aceptación y respeto de sus pares. Consideremos, que esto cobra mayor sentido, a la vista de que la violencia, se construye y se mantiene en base a relaciones de inequidad. Es así, como en la ejecución de grupos de acogida, se ha observado, que si bien inicialmente, las usuarias tienden a desplegar una actitud defensiva-agresiva, al recibir una respuesta de aceptación y no competencia, comienzan a dejar de lado dichas estrategias, avalado además por la valoración de las relaciones desarrolladas en la instancia grupal, desarrollada en grupos pequeños, tema que se desarrollará más abajo. Respecto de las facilitadoras, se ha detectado la importancia de su experiencia y formación profesional, que permite un apoyo técnico relevante al desarrollo del grupo, constituyéndose como un nexo imparcial y acrítico de las experiencias reportadas por las mujeres participantes, pero al mismo tiempo apoyando la reinterpretación de sus experiencias.

#### **b. La Franja T (Teoría de los Objetos Transicionales de D. Winnicott) y Psicodrama.**

Si bien estos enfoques teóricos aparecen en los lineamientos, no vienen incorporados en las actividades del grupo de acogida, ya que al ser éste la primera experiencia de intervención grupal a que se ven expuestas, resulta invasivo invitarlas a jugar o a expresarse físicamente. En este sentido, se han realizado algunos intentos de incorporar actividades con esta orientación, en las cuales se ha observado resistencia por parte de las usuarias a participar, quienes asumen conductas asociadas a vergüenza, pudor y desmotivación, presentando mejores resultados en estructuras más organizadas y de diálogo, que no las aleje de la seguridad que su asiento les ofrece.

#### **c. Grupos Operativos (Psicoanálisis Social de Pichon Riviere).**

Este enfoque se constituye como la base común a toda la intervención grupal y que sienta sus bases, objetivos y procedimientos en el grupo de acogida, ya que del adecuado manejo e implementación que se logre en dicha instancia dependerán los logros alcanzados en los grupos posteriores (de apoyo y de autoayuda). Por otra

parte, si consideramos que los grupos operativos trabajan con el fin de hacer explícito lo inconsciente, el ajuste con la temática de violencia intrafamiliar, resulta evidente, ya que quien sufre de este flagelo reacciona de forma casi automática a la misma, guiada por una serie de demandas sociales y culturales que no son cuestionadas por las mujeres y que vienen a sustentar la diferencia de poder en la relación.

Otro aspecto relevante del funcionamiento de los grupos dice relación con las Habilidades de la monitora, esto es, la sistematización ha puesto de relieve que las habilidades personales de las monitoras, en términos de establecer un clima de acogida, respeto, sin orientaciones políticas y/o religiosas, guiada por un enfoque de género, cobran una importancia fundamental para el desarrollo de la experiencia de los grupos de acogida y el cumplimiento cabal de los objetivos propuestos para esta instancia.

Si bien esto se deja entrever a lo largo de las orientaciones técnicas, no se establece la preparación de las monitoras para desarrollar el rol de facilitadora. En este sentido, se ha detectado importantes dificultades, principalmente por la rotación de personal del Centro, en su mayoría determinada por la inestabilidad laboral (honorarios), las rentas ofrecidas que no resultan competitivos a nivel de mercado, así como la escasa capacitación para enfrentar una temática que resulta, en ocasiones, abrumadora tanto por su crudeza como por el volumen de atenciones.

En cuanto al tercer objetivo específico establecido para el presente trabajo, que consideraba recoger las adecuaciones implementadas en la ejecución de los Grupos de Acogida por parte del Equipo de Trabajo del Centro de la Mujer Valdivia, se pudo destacar las siguientes acciones:

**a. Definición de criterios de inclusión de las mujeres atendidas al grupo de acogida**

- El primer criterio de inclusión dice relación con la estabilidad emocional de las usuarias. Resulta necesario aclarar, que debe entenderse que la situación de violencia genera, en sí misma, un estado de inestabilidad emocional, lo que se ve incrementado por la situación crítica que generó la revelación de la misma y la búsqueda de ayuda. Sin embargo, debe entenderse como estabilidad requerida, haber presentado una buena respuesta a la intervención en crisis y, en caso de presentar patologías psiquiátricas o depresión severa, encontrarse con tratamiento psiquiátrico respecto de su sintomatología relevante
  
- El segundo criterio, que si bien aparece señalado en las orientaciones técnicas, se destaca en acuerdo con el Equipo, dice relación con la voluntariedad e información de las mujeres a incorporar. Así, la participación en la modalidad de grupo, no puede constituirse como requisito de ingreso al Centro, aplicándose este criterio tanto para las mujeres que ingresan por demanda espontánea, como para aquellas derivadas por la red o tribunales. El dar relevancia a este criterio, implica una readecuación de la oferta de atención, potenciando la línea de atención individual tanto en su vertiente socioeducativa como por la atención psicológica breve. Así, las mujeres deben ser informadas de la existencia de intervención grupal como una alternativa más en el proceso de atención y que su participación en los grupos es absolutamente voluntaria.
  
- El tercer criterio definido por el equipo, se vincula a la no incorporación de mujeres a quienes se les haya impuesto, por parte de tribunales, su participación en el Centro como condición asociada a medidas de protección de sus hijos. Cabe señalar, que en algunas causas de violencia intrafamiliar, el tribunal competente inicia por oficio medidas de protección de los hijos, lo que dice relación fundamentalmente con la dificultad para desplegar herramientas



de cuidado y protección de los niños y niñas por parte de la madre, quien puede tender a priorizar la relación de pareja por sobre su rol parental. Estos casos particulares se excluyen de la atención grupal porque podrían reforzar el temor, frecuentemente expresado por las usuarias, de que si se denuncia violencia intrafamiliar “le pueden quitar a sus hijos”.

#### **b. Establecimiento de la modalidad de grupo cerrado**

Se establece la realización de grupos de acogida de 4 sesiones, que a su término marca el inicio de un nuevo grupo. Ello implica que la incorporación de las usuarias sólo se realiza en la primera sesión, a fin de favorecer la integración y confianza de las participantes, a la par de contar con un número relativamente estable de participantes y no tener que invertir tiempo de cada sesión para establecer el encuadre respectivo y poder avanzar de forma más eficiente en los temas a tratar. Si existen personas en condiciones de ingresar al grupo de acogida que por cualquier razón no pudieron asistir a la primera sesión, deberá ser incorporada al grupo siguiente. En caso de que las usuarias que ven retrasado su ingreso al grupo de acogida, necesiten acceder a la información ahí tratada, se le atenderá en forma individual por la profesional pertinente. Se pretende así priorizar el afiatamiento de las participantes del grupo y el desarrollo del mismo, sin dejar de lado los requerimientos individuales.

#### **c. Compensación de asistencia**

Cuando por diversas razones, que en nuestra ciudad generalmente se relaciona a las condiciones climáticas adversas, el número de asistentes a la sesión de grupo no permitiera la realización de la misma, se estableció ofrecerle alguna atención especializada que requiriera, por ejemplo asesoría jurídica, atención con psicóloga o con asistente social, a fin de no generar la sensación de

“pérdida” de recursos y tiempo invertido en su concurrencia al Centro y disminuir la posibilidad de deserción del proceso en curso.

**d. Contacto telefónico previo a la realización de las sesiones**

Considerando las dificultades mnémicas reportadas por las usuarias, se acordó que el día anterior a la realización de las sesiones, se les contactará telefónicamente para recordarles el compromiso. Si bien esta medida pudiera ser considerada como asistencialista, ha mostrado beneficios colaterales asociados a la sensación, por parte de las participantes, de la importancia que su asistencia tiene para la realización del grupo. Además, permite la suspensión de alguna sesión en caso de que se presenten imprevistos relevantes, con el aviso oportuno que permita a las participantes reorganizar su tiempo.

**e. Realización de grupos en jornadas alternas**

A fin de otorgar la posibilidad de participación a las usuarias en los grupos, se acordó que un grupo se desarrollaría en jornada de tarde y el siguiente, en jornada de mañana, favoreciendo así la adecuación a la disponibilidad horaria de las participantes, especialmente considerando que aquellas que se desempeñan como dueñas de casa y tienen hijos en edad escolar, presentan mayor disponibilidad de tiempo en las mañanas, mientras los hijos asisten a sus establecimientos educacionales. Esto se hizo posible al cambiar el sistema de grupo abierto como instancia permanente, que dejaba fuera del proceso a aquellas personas que no tenían disponibilidad en la franja de tiempo definido para el funcionamiento.

**f. Tamaño de los grupos**

De acuerdo a la experiencia, se definió la conformación de grupos de 4 a 7 integrantes. Como la conformación de los grupos y la ejecución de los mismos se han establecido con una periodicidad mensual, en caso de que no se cumpla con la cantidad mínima de integrantes para un periodo, se retrasa su inicio hasta completar la cantidad de participantes. En el caso de que se exceda el número máximo de participantes, se seleccionarán de acuerdo a características tales como: edad y estado de reconocimiento de la violencia, dejando aquellas mujeres que presenten características diferentes para el grupo siguiente.

**g. Rotación de monitoras y entrenamiento como facilitadoras**

Para abordar el problema provocado por la rotación de monitoras y la inexistencia de capacitación, se consideró la participación de las nuevas monitoras en un grupo de acogida dirigido por una monitora antigua, para que pueda servir de inducción y se interioricen en la dinámica y metodología. Sin embargo, también a su ingreso al Equipo del Centro, se les pide que revisen las orientaciones técnicas quedando un espacio diferencial entre la práctica y la teoría.

#### **4. Conclusiones**

Cuando se planteó como primer objetivo la identificación de los nodos críticos en el desarrollo de la intervención de grupo de Acogida en el Centro de la Mujer Valdivia, la intención estuvo dada por recoger una serie de dificultades que se habían ido presentando en la implementación y ejecución de los grupos, a los que se les trataba de ir dando solución de forma reactiva y que no quedaban registrados en calidad de metodología, viendo aumentada su vulnerabilidad por la rotación de las integrantes del Equipo de Trabajo del Centro. Además, tenía relación directa con la preocupación del Equipo en cuanto a la motivación y participación de las usuarias en la modalidad de grupo de acogida, detectándose baja participación y alta deserción de este tipo de intervención.

Dentro de los nodos críticos identificados, se destaca el modelo de grupo abierto y continuo propuesto en las Orientaciones Técnicas emanadas del SERNAM, así como en su estructura y criterios de inclusión.

Dentro de los hallazgos encontrados se destaca que dicho modelo afectaba la integración de las participantes y el establecimiento de lazos de confianza, así como los avances de las temáticas a tratar. Además, se consideró que la cantidad de participantes por grupo ahí definida, no resultaba adecuada en términos del protagonismo de las participantes.

Otro aspecto relevante, destacaba la inexistencia de requisitos de ingreso, lo que derivaba en la inclusión de mujeres que pudieran constituirse como factores disruptivos de la integración y avance del grupo, como serían aquellas que presentaban patologías psiquiátricas o depresión severa. Por último, se detectó, un aspecto asociado a la voluntariedad de la participación de las usuarias en el proceso grupal, que debido a factores externos como la derivación de tribunales, se estaba viendo afectada, atentando contra el sentido básico de la intervención y que dice

relación con la mirada de la mujer como sujeta activa de su propio cambio, potenciando su capacidad de decidir y de empoderarse para asumir la responsabilidad dentro de la intervención del Centro, así como en su propia vida.

En cuanto al análisis de la experiencia de ejecución de los Grupos de Acogida y su correspondencia con las orientaciones técnicas emitidas por el Servicio Nacional de la Mujer, que se constituía como el segundo objetivo específico de la presente sistematización, es posible afirmar que si bien existen puntos de concordancia, también se producen divergencias entre ambos parámetros. Dentro de las divergencias encontradas destaca, en términos de estructura de los grupos de acogida, aspectos relativos al tamaño de los grupos y requisitos de ingreso. Así mismo, en términos del funcionamiento de los grupos, las diferencias identificadas dicen relación con la modalidad de grupo abierto y como proceso continuo, así como también a la relevancia que se le asigna a la preparación de las monitoras en su rol de facilitadoras.

Ahora bien, como se mencionaba anteriormente, también surgieron puntos de concordancia, lo que dice relación fundamentalmente con los contenidos propuestos, que logran mantener una línea conductora respecto del proceso de violencia, permitiendo que las participantes del proceso vayan incorporando los elementos básicos para comprender los factores que inciden en el inicio y la mantención de la dinámica de violencia. Asimismo, se reconoció la importancia de contar con una monitora estable, como facilitadora, acompañando a las profesionales que asisten a tratar temáticas específicas, lo que se consideró tras haber implementado cambios al respecto que no dieron resultados favorables y que impulsaron al Equipo a retomar el modelo original.

Otros aspectos que destacaron como aportes desde la teoría a la práctica de los grupos de acogida, serían el encuadre grupal, con aportes relativos al ajuste de las expectativas y conductas de las participantes, y la duración, cantidad y frecuencia de

las sesiones, en la medida que permitirían el asentamiento de los contenidos tratados y acompañamiento en un periodo crítico de la develación de la violencia.

Respecto de las técnicas grupales consideradas por el Sernam, como sustento teórico de la intervención, se identificó como aporte lo referido a los Grupos de Encuentro, así como a los Grupos Operativos (Psicoanálisis Social de Pichon Riviere), donde el primero permitiría una revisión de las emociones asociada a la violencia, mientras que el segundo aporta permitiendo hacer explícito lo inconsciente. Así, en su conjunto, permitirían sentar las bases para un análisis crítico de las demandas sociales y culturales, así como los factores personales que sustentarían la inequidad y la violencia en la pareja. De la misma forma, resulta importante destacar que lo que se refiere a la Franja T desde el psicodrama, se consideró inaplicable por resultar invasivo para las participantes, por lo menos en esta etapa inicial de la intervención grupal.

En cuanto a la reconstrucción de las adecuaciones implementadas en la ejecución de los Grupos de Acogida por parte del Equipo de Trabajo del Centro de la Mujer Valdivia, se puede destacar la definición de criterios de inclusión de las mujeres atendidas al grupo de acogida, que hasta entonces eran inexistentes, dificultando la normal ejecución de los grupos, así como su avance en las temáticas propuestas y el establecimiento de un vínculo saludable entre las usuarias. Asimismo, se definió el cambio de grupo abierto a grupo cerrado, donde la motivación básica estuvo dada por favorecer el sentido de grupo en las participantes y, por ende, los lazos de confianza al interior del mismo, beneficios que se verían potenciados por la redefinición del tamaño de los grupos de forma de generar una correspondencia entre la asistencia de las participantes y la vinculación que allí se produce, redundando en una mejor y mayor participación.

Otros cambios implementados dicen relación con la compensación de asistencia con intervenciones individuales, en los casos que por no contar con la cantidad de asistentes necesarias, deba suspenderse la sesión de taller. Además, se contempla

el contacto telefónico de las usuarias, previo a la realización de las sesiones, considerando de esta forma las limitaciones asociadas a las alteraciones del estado de ánimo de las participantes, que en conjunto con la realización de grupos en jornadas alternas, vendrían a favorecer la participación de las usuarias, en la medida que se aumenta el compromiso con el proceso, respetando sus tiempos disponibles para acceder en la mejor forma a las sesiones.

Por último, pero igual de importante resulta la implementación del entrenamiento de las monitoras en su calidad de facilitadoras por medio de su participación en un taller completo, en calidad de oyente, lo que queda planteado como una solución inicial a un problema que reviste gran importancia en la medida que lo que se transmite en esa instancia o el adecuado manejo de la emociones que ahí se manifiestan, resulta determinante para las usuarias.

En términos generales, resulta pertinente destacar una revisión respecto de la sensación del Equipo en términos del impacto de los cambios implementados, los que durante su evaluación e implementación, se definían como una necesidad y como pequeñas modificaciones que ayudaban a la ejecución de los grupos de acogida pero que no se consideraban de importancia en las bases de intervención, ya que al ser evaluadas por separado y ser transmitidas a nivel de la práctica pero no contar con un cuerpo que los sistematizara perdían la calidad de transformación. Sin embargo, por medio de la sistematización, se logra identificarlos como un conjunto de medidas que han ido favoreciendo el trabajo desde el Centro y que el significado para las usuarias también ha sido relevante, lo que resulta observable a través de la participación, asistencia y la incorporación del discurso transmitido en grupo, el que posteriormente es utilizado en las atenciones individuales.

Como desafíos para nuevos procesos de sistematización o investigación, asociado al Grupo de Acogida, se identifican 3 aspectos relevantes, a saber:

**Elaboración de protocolos específicos**, por ejemplo, respecto del desistimiento de las usuarias a participar en actividad de grupo, que permita mantener un registro material de las razones de su negativa a modo de respaldo para el Equipo y de devolver la responsabilidad a las usuarias respecto de sus decisiones, así como para la búsqueda de mejores formas de intervención. Así mismo, en el transcurso de la sistematización, se detectó la inexistencia de protocolos para el contacto telefónico con las usuarias, quedando a consideración de quien las contacta lo que se les va a decir, pudiendo constituirse como un intento de obligarlas a participar más que una invitación o recordatorio, como es el objetivo de la misma.

**Homogenización de las participantes de los grupos.** En este sentido, existe la “sensación”, que se basa sobre todo en una calidad de intuición, de que la homogenización sería positiva en cuanto a las vinculaciones y temas emergentes, pero no se han realizado esfuerzos serios para determinar su carácter de importancia.

**Establecimiento formal de un proceso de inducción de las nuevas monitoras,** donde la presente sistematización, podría constituirse como el punto de partida de la misma y que debiera ser reforzado por la perspectiva de género que inspira toda la acción del Centro de la Mujer Valdivia, uniformando las intervenciones grupales y entregando las herramientas necesarias para la optimización de esta línea de atención.



## Referencias Bibliográficas

**Ayestarán, S. y Cerrato, J. (1996), La creación de equipos de trabajo en las organizaciones. Barcelona: Plural.**

**Juárez, C. y Valdés, R. (2005). La percepción del apoyo social en mujeres con experiencia de violencia conyugal. Salud Mental, 28 (4), 66-73.**

**Quiroz, T. (1989). La Sistematización un Intento de Operacionalización. El Canelo, Revista Chilena de Desarrollo Local, 4, 32-37.**

**Rivera, S. (2003). Manual para realizar grupos de apoyo con mujeres sobrevivientes de violencia doméstica. Centro de Derechos de Mujeres. Extraído el 16 de Octubre de 2012 desde <http://www.derechosdelamujer.org>**

**Servicio Nacional de la Mujer. (2012). Unidad de Prevención de Violencia Intrafamiliar, Programa Chile Acoge. Extraído el 13 de Octubre de 2012 desde <http://portal.sernam.cl/?m=programa&i=9>.**

**Servicio Nacional de la Mujer (2012). Orientaciones Técnicas 2012, Modelo de Intervención Centros de la Mujer. Extraído el 13 de Octubre de 2012 desde [http://www.sernam.cl/descargas/002/doc/OrientacionesTecnicas\\_Centros\\_Mujer\\_2012.pdf](http://www.sernam.cl/descargas/002/doc/OrientacionesTecnicas_Centros_Mujer_2012.pdf)**

**Winnicott, D. (1965). *El Desarrollo del Trauma en Relación con el Desarrollo del Individuo dentro de la Familia*. Buenos Aires: Paidós.**

**ANEXOS**

## ANEXO 1

### MARCO ÉTICO PARA LA ATENCIÓN

Las/os profesionales cuyo quehacer está dirigido a la salud y bienestar de seres humanos, necesariamente deben tener un sustento ético como marco regulatorio de la praxis. Desde la bioética y la perspectiva de los derechos humanos se señalan un conjunto de principios que rigen el comportamiento profesional de los cuales se transcriben los más pertinentes para esta atención.

- ✓ Dignidad de las personas con las que se trabaja: Se debe respetar en forma irrestricta la dignidad humana, los derechos y libertades fundamentales. Ello está en la base del respeto que se debe a las mujeres, reconociendo el sufrimiento que causa la violencia. Por esta razón se debe evitar la re-victimización haciendo el trabajo de forma tal que permita evitar las situaciones innecesarias como múltiples derivaciones
- ✓ Autonomía y responsabilidad individual: se debe respetar la autonomía y la facultad de decidir de las mujeres, asumiendo la responsabilidad y consecuencia de sus actos. Este principio es central en la relación que se establece con víctimas de violencia, donde se debe tener siempre presente que son ellas quienes deben iniciar un proceso de autonomía.
- ✓ Consentimiento: toda intervención deberá iniciarse previo consentimiento libre e informado de la mujer. El consentimiento debe ser expreso y la interesada podrá revocarlo en todo momento, sin que esto implique desventaja o perjuicio alguno para la mujer.
- ✓ Privacidad y confidencialidad relativa: la privacidad de las mujeres que piden ayuda y la confidencialidad de la información que les atañe debe respetarse siempre. Esa información no debería utilizarse o revelarse en otra instancia que no sea el marco del proceso de intervención con la usuaria y/o bajo su consentimiento. En este sentido es importante destacar, que la confidencialidad adquiere un valor relativo cuando la violencia es una problemática socio/legal y la información proporcionada por los equipos, es clave para el despliegue de mecanismos de protección jurídica necesarios para salvaguardar la vida de la mujer.
- ✓ Igualdad, justicia y equidad: el principio de la igualdad es un pilar de la intervención. En virtud de este principio todas las usuarias deben ser tratadas con justicia y equidad. Esto es fundamental, ya que el quehacer profesional instala una dinámica asimétrica en la relación equipo - usuarias, por lo que se hace necesario que los equipos constantemente analicen la relación que se establece con las mujeres a fin de prevenir situaciones de ejercicio de poder que afecten el proceso de recuperación estas últimas.
- ✓ No discriminación y no estigmatización: Ninguna mujer debe ser sometida a discriminación o estigmatización. Es fundamental tener presente que las mujeres que son víctimas de violencia han sido vulneradas en sus derechos, y por lo tanto, se debe evitar culparlas por ello
- ✓ Respeto de la diversidad cultural y del pluralismo: Se debe considerar la importancia de la diversidad cultural y el pluralismo, reconociendo la igualdad de derechos que tienen todas aquellas mujeres que asisten a pedir ayuda.

## ANEXO 2

### LEY N° 19.023, PUBLICADA EL 3 DE ENERO DE 1991

#### CREA EL SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER

Teniendo presente que el H. Congreso Nacional ha dado su aprobación al siguiente

Proyecto de ley:

#### "TITULO I

Naturaleza, objeto, funciones y sede

Artículo 1°.- Créase el Servicio Nacional de la Mujer como un servicio público, funcionalmente descentralizado, dotado de personalidad jurídica y de patrimonio propio, que se relacionará con el Presidente de la República por intermedio del Ministerio de Planificación y Cooperación.

Artículo 2°.- El Servicio Nacional de la Mujer es el organismo encargado de colaborar con el Ejecutivo en el estudio y proposición de planes generales y medidas conducentes a que la mujer goce de igualdad de derechos y oportunidades respecto del hombre, en el proceso de desarrollo político, social, económico y cultural del país, respetando la naturaleza y especificidad de la mujer que emana de la diversidad natural de los sexos, incluida su adecuada proyección a las relaciones de la familia.

En especial, le corresponderán las siguientes funciones:

- a) Estudiar y solicitar a los ministerios que corresponda las políticas públicas, y promover las reformas legales, reglamentarias y administrativas a fin de obtener los objetivos señalados precedentemente;
- b) Realizar y promover estudios destinados a formular diagnósticos y análisis de la realidad de la mujer y de su grupo familiar;
- c) Fomentar y proponer medidas tendientes a fortalecer la familia, entregando las condiciones sociales para su desarrollo como grupo humano y el crecimiento de cada uno de sus miembros;
- d) Impulsar medidas tendientes a dignificar y valorar el trabajo doméstico como un aporte indispensable para el funcionamiento de la familia y la sociedad;
- e) Fomentar medidas concretas que destaquen el valor fundamental de la maternidad para la sociedad, velando por su efectiva protección;
- f) Mantener vínculos de cooperación con organismos nacionales, internacionales y extranjeros, y en general con toda entidad o persona natural o jurídica, cuyos objetivos y acciones se relacionen con las mismas materias, y celebrar con ellos contratos o convenios para ejecutar proyectos o acciones de interés común, sin perjuicio de las funciones que correspondan al Ministerio de Relaciones Exteriores;
- g) Evaluar el cumplimiento de las políticas, planes y programas aprobados, a fin de garantizar el cumplimiento de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, ratificada por el Gobierno de Chile;
- h) Proponer y fomentar políticas que promuevan el acceso igualitario de la

mujer a los diversos ámbitos de la sociedad, e

i) Coordinar con servicios y organismos públicos y privados los programas, acciones y otras medidas conducentes a los objetivos de este servicio.

Artículo 3°.- El Servicio Nacional de la Mujer tendrá su domicilio y sede en Santiago, y constituirá Direcciones Regionales en el territorio nacional.

## TITULO II

### Organización

Artículo 4°.- La dirección superior, técnica y administrativa del Servicio Nacional de la Mujer estará a cargo del Director del Servicio Nacional de la Mujer, quien tendrá rango de Ministro de Estado.

La representación judicial y extrajudicial del Servicio estará a cargo del Director, el cual como mandatario judicial tendrá las facultades establecidas en ambos incisos del artículo 7° del Código de Procedimiento Civil.

Artículo 5°.- Serán funciones y atribuciones del Director del Servicio:

a) Dirigir, planificar y supervisar las actividades que se lleven a efecto, para cumplir los objetivos y funciones del Servicio;

b) Coordinar, controlar y evaluar la gestión que desarrollen las dependencias centrales del Servicio y las Direcciones Regionales para el logro de sus fines;

c) Estudiar y proponer el proyecto de presupuesto anual del Servicio;

d) Preparar y proponer los reglamentos y decretos supremos que se relacionen con las materias de su competencia y con la organización y funciones del Servicio;

e) Designar y poner término a los servicios de los funcionarios de acuerdo con el Estatuto Administrativo;

f) Ejecutar y celebrar toda clase de actos y contratos sobre bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporales, y transigir respecto de derechos, acciones y obligaciones contractuales o extracontractuales;

g) Delegar algunas de sus funciones y facultades en otros funcionarios del Servicio y conferir mandatos para asuntos determinados;

h) Determinar y modificar la estructura interna del Servicio y dependencias, de acuerdo con el reglamento, e i) Desempeñar las demás funciones y atribuciones que le asignen las leyes y reglamentos.

Artículo 6°.- Para el cumplimiento de sus funciones el Director Nacional contará con la colaboración de un Subdirector que desempeñará, además, las funciones propias que se le asignen y las que le sean delegadas.

El Subdirector subrogará al Director Nacional cuando por vacancia, ausencia u otra causa se encuentre impedido de desempeñar el cargo.

Artículo 7°.- Facúltase al Presidente de la República para que, dentro del plazo de un año, establezca la organización interna del Servicio Nacional de la Mujer y fije las funciones y atribuciones correspondientes a los cargos directivos, así como a los departamentos y demás dependencias.

Artículo 8°.- El Director Nacional contará, además, con la asesoría de un Consejo formado por 10 personas.

Los integrantes del Consejo serán designados por el Presidente de la República, permanecerán en sus cargos mientras cuenten con su confianza y desempeñarán sus funciones sin percibir por ello remuneración alguna.

El Consejo será presidido por el Director del Servicio.

A este Consejo le corresponderá analizar las acciones, planes y programas propuestos, hacer las sugerencias que estime conveniente, formular las observaciones y proposiciones que considere necesarias y, en general, dar su opinión acerca de las materias en que se solicite su colaboración.

Artículo 9°.- El funcionamiento interno del Consejo se determinará en el reglamento. Los acuerdos y resoluciones de éste no serán obligatorios, sino que constituirán recomendaciones para el Director del Servicio Nacional de la Mujer.

### TITULO III

#### De las Direcciones Regionales

Artículo 10.- En cada una de las Regiones en que se divide el territorio de la República habrá una Dirección Regional del Servicio Nacional de la Mujer, con sede en la ciudad capital de la respectiva Región.

Artículo 11.- Las Direcciones Regionales colaborarán con los respectivos Intendentes en todas las materias propias de la competencia del Servicio que deban resolverse en el ámbito regional.

### TITULO IV

#### Del Patrimonio

Artículo 12.- El patrimonio del Servicio Nacional de la Mujer estará constituido por los bienes muebles e inmuebles que adquiriera a título gratuito u oneroso y, en especial, por:

- a) Los aportes que anualmente le asigne la Ley de Presupuestos;
- b) Los aportes de cooperación nacionales e internacionales que reciba para el desarrollo de sus actividades, a cualquier título;
- c) Las herencias, legados y donaciones que acepte el Servicio, y
- d) Los frutos de tales bienes.

Las donaciones en favor del Servicio no requerirán del trámite de insinuación judicial a que se refiere el artículo 1401 del Código Civil y

estarán exentas del impuesto a las donaciones establecido en la Ley N° 16.271.

TITULO V  
Del Personal

Artículo 13.- Fíjase la siguiente planta del Servicio Nacional de la Mujer:

Planta/Cargos	Grado	N° de cargos
Director Nacional	1B	1
Directivos		
Subdirector	2	1
Fiscal	4	1
Jefes de Departamento	4	5
Jefes de Departamento	5	2
Jefe de Departamento	8	1
Profesionales		
Profesionales	7	4
Profesionales	8	5
Profesional	9	1
Profesionales	10	2
Técnicos		
Técnico	10	1
Técnico	12	1
Administrativos		
Administrativo	12	1
Administrativos	15	3
Administrativos	16	3
Administrativos	17	2
Administrativo	19	1
Administrativo	20	1
Auxiliares		
Auxiliar	20	1
Auxiliares	21	2
Auxiliares	22	2
Auxiliares	27	2
		43

DIRECCIONES REGIONALES

Planta/Cargos	Grado	N° de cargos
Directivos		

Directores Regionales	6	13
Profesionales		
Profesionales	8	3
		<hr/>
		16
TOTAL		59

NOTA: El artículo primero, N° 2 del DFL 2, Hacienda, publicado el 02.10.2007, crea un cargo de Director Regional, grado 6, en la Planta de personal de Directivos del Servicio Nacional de la Mujer.

Artículo 14.- El personal del Servicio Nacional de la Mujer estará afecto a las disposiciones del Estatuto Administrativo, Ley N° 18.834, y en materias de remuneraciones se regirá por las normas del Decreto Ley N° 249, de 1974, y su legislación complementaria.

Sin perjuicio de la planta establecida en el artículo 13, el Director podrá, transitoriamente, contratar personal asimilado a grado o a honorarios, para estudios o trabajos determinados. También podrá solicitar, en comisión de servicio, a funcionarios especializados de los distintos órganos e instituciones de la administración del Estado. En ambos casos regirán las limitaciones señaladas en los artículos 9° y 70 de la ley N° 18.834. Los grados de las escalas de remuneraciones que se asignen a los empleos a contrata o a honorarios asimilados a grado, no podrán exceder del tope máximo que se contemple para el personal de las plantas de Directivos, de Profesionales, de Técnicos, de Administrativos y de Auxiliares.

Artículo 15.- Los funcionarios asignados en comisión de servicio por otros órganos o instituciones al Servicio Nacional de la Mujer lo serán por períodos de tres meses, renovables por igual tiempo, pero no más allá de un año. En casos calificados, por decreto supremo fundado, el Presidente de la República podrá extender el período de las comisiones de servicios hasta un plazo máximo de dos años.

Artículo 16.- Establécense los siguientes requisitos para el ingreso y promoción en las plantas y cargos del Servicio nacional de la Mujer:

Planta de Directivos:

Título profesional de una carrera universitaria de, a lo menos, diez semestres.

El cargo de Fiscal requerirá el título de Abogado.

Planta de Profesionales:

Título profesional de carrera, de a lo menos, ocho semestres o grado académico de Licenciado, Magister o Doctor, otorgado por una Universidad del Estado o reconocida por éste.

Planta de Técnicos:

Los cargos de Técnicos grados 10 y 12 requerirán acreditar tal nivel.



Planta de Administrativos:

Licencia de Educación Media o equivalente.

El cargo de grado 12 requerirá, además, un curso de secretariado otorgado por un instituto reconocido por el Estado.

Planta de Auxiliares:

Haber aprobado la Enseñanza Básica.

Los cargos de grados 20 y 21 requerirán, además, estar en posesión de licencia de conducir vehículos motorizados.

TITULO VI

Otras Disposiciones

Artículo 17.- Para el cumplimiento de las funciones del Servicio, el Director Nacional podrá requerir de los ministerios, servicios, y organismos de la Administración del Estado y de las Municipalidades, la información y antecedentes que estime necesarios relacionados con materias propias de sus respectivas esferas de competencia, que digan relación con las del Servicio Nacional de la Mujer. Será obligatorio para los referidos ministerios, servicios y organismos proporcionar oportuna y debidamente la información y antecedentes requeridos.

Artículo 18.- Suprímense en la planta del Ministerio Secretaría General de Gobierno los siguientes cargos:

Planta/Cargos	Grado	N° de cargos
<b>Directivos</b>		
Jefe de Departamento	4	1
Jefe de Departamento	5	1
Jefes de Oficina	11	4
Jefes de Oficina	12	6
Directivos	13	6
Directivos	14	2
Directivo	15	1
<b>Administrativos</b>		
Administrativos	16	2
Administrativos	19	6
Administrativo	20	1
Administrativo	21	1
Administrativo	23	1
<b>Auxiliares</b>		
Auxiliares	24	2
Auxiliares	25	2
Auxiliar	26	1

Por decreto supremo se determinará cuáles de los cargos que se suprimen se encontraban vacantes a la fecha de publicación de esta ley, cuáles están

provistos y la individualización de los funcionarios que los servían.

Las personas que estuvieren ocupando los cargos que se suprimen, que no sean designadas en la Planta del Servicio Nacional de la Mujer, tendrán derecho al beneficio que otorga el artículo 148 de la Ley N° 18.834.

Artículo 19.- Mediante decreto supremo fundado, cuando circunstancias lo justifiquen, se podrá eximir a una determinada persona de todos o algunos de los requisitos de ingreso fijados en esta ley.

## TITULO VII

### Disposiciones transitorias

Artículo 1.o El gasto fiscal que represente esta ley durante 1990 y 1991, se financiará con cargo al ítem 50-01-03-25-33.004 del Tesoro Público del Presupuesto vigente para 1990 y de la Ley de Presupuestos de 1991, respectivamente.

El Presidente de la República, por decreto supremo expedido por intermedio del Ministerio de Hacienda, con las asignaciones presupuestarias señaladas precedentemente, creará el capítulo respectivo de ingresos y gastos del presupuesto del Servicio Nacional de la Mujer.

Artículo 2.o Fijase en 59 funcionarios la dotación máxima de personal del Servicio Nacional de la Mujer, para el año 1990.

Redúcese en 53 funcionarios la dotación de personal para el año 1990 del Ministerio Secretaría General de Gobierno.

Artículo 3.o Los bienes muebles e inmuebles fiscales que están destinados actualmente al funcionamiento de la Secretaría Nacional de la Mujer se transferirán al dominio del Servicio Nacional de la Mujer.

Mediante decreto supremo expedido por intermedio del Ministerio Secretaría General de Gobierno se determinarán los bienes referidos.

El Director del Servicio Nacional de la Mujer requerirá de las reparticiones correspondientes las inscripciones y anotaciones que procedan, con el solo mérito de copia autorizada del decreto supremo antes mencionado."

Y por cuanto he tenido a bien aprobarlo y sancionarlo; por tanto promúlguese y llévese a efecto como Ley de la República.

Santiago, diciembre 26 de 1990.- PATRICIO AYLWIN AZOCAR, Presidente de la República.- Enrique Krauss Rusque, Ministro del Interior.- Sergio Molina Silva, Ministro de Planificación y Cooperación.

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento.- Saluda a Ud.- Belisario Velasco Baraona, Subsecretario del Interior.

### ANEXO 3

## LEY NUM. 20.066. ESTABLECE LEY DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

LEY NUM. 20.066

ESTABLECE LEY DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

Teniendo presente que el H. Congreso Nacional  
ha dado su aprobación al siguiente

Proyecto de ley:

"LEY DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

Párrafo 1°. De la violencia intrafamiliar

Artículo 1°. - Objeto de la ley. Esta ley tiene por objeto prevenir, sancionar y erradicar la violencia intrafamiliar y otorgar protección a las víctimas de la misma.

Artículo 2°. - Obligación de protección. Es deber del Estado adoptar las medidas conducentes para garantizar la vida, integridad personal y seguridad de los miembros de la familia.

Artículo 3°. - Prevención y Asistencia. El Estado adoptará políticas orientadas a prevenir la violencia intrafamiliar, en especial contra la mujer, los adultos mayores y los niños, y a prestar asistencia a las víctimas.

Entre otras medidas, implementará las siguientes:

a) Incorporar en los planes y programas de estudio contenidos dirigidos a modificar las conductas que favorecen, estimulan o perpetúan la violencia intrafamiliar;

b) Desarrollar planes de capacitación para los funcionarios públicos que intervengan en la aplicación de esta ley;

c) Desarrollar políticas y programas de seguridad pública para prevenir y erradicar la violencia intrafamiliar;

d) Favorecer iniciativas de la sociedad civil para el logro de los objetivos de esta ley;

e) Adoptar las medidas necesarias para dar cumplimiento a la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, la Convención sobre los Derechos del Niño y demás instrumentos internacionales suscritos por el Estado de Chile, y

f) Crear y mantener sistemas de información y registros estadísticos en relación con la violencia intrafamiliar.

[Ley 20427, Art. 1 N°1 D.O. 18.03.2010](#)

Artículo 4°.- Corresponderá al Servicio Nacional de la Mujer proponer al Presidente de la República las políticas públicas para el cumplimiento de los objetivos de esta ley.

En coordinación y colaboración con los organismos públicos y privados pertinentes formulará anualmente un plan nacional de acción.

Para los efectos de los incisos anteriores, el Servicio Nacional de la Mujer tendrá las siguientes funciones:

- a) Impulsar, coordinar y evaluar las políticas gubernamentales en contra de la violencia intrafamiliar;
- b) Recomendar la adopción de medidas legales, reglamentarias o de otra naturaleza para prevenir, sancionar y erradicar la violencia intrafamiliar;
- c) Prestar asistencia técnica a los organismos que intervengan en la aplicación de esta ley que así lo requieran, y
- d) Promover la contribución de los medios de comunicación para erradicar la violencia contra la mujer y realzar el respeto a su dignidad.

Artículo 5°.- Violencia intrafamiliar. Será constitutivo de violencia intrafamiliar todo maltrato que afecte la vida o la integridad física o psíquica de quien tenga o haya tenido la calidad de cónyuge del ofensor o una relación de convivencia con él; o sea pariente por consanguinidad o por afinidad en toda la línea recta o en la colateral hasta el tercer grado inclusive, del ofensor o de su cónyuge o de su actual conviviente.

También habrá violencia intrafamiliar cuando la conducta referida en el inciso precedente ocurra entre los padres de un hijo común, o recaiga sobre persona menor de edad, adulto mayor o discapacitada que se encuentre bajo el cuidado o dependencia de cualquiera de los integrantes del grupo familiar.

[Ley 20427 Art. 1 N°2 D.O. 18.03.2010](#)

Párrafo 2°. De la Violencia Intrafamiliar de conocimiento de los Juzgados de Familia

Artículo 6°.- Los actos de violencia intrafamiliar que no constituyan delito serán de conocimiento de los juzgados de familia y se sujetarán al procedimiento establecido en la [ley N°19.968](#).

Artículo 7°.- Situación de riesgo. Cuando exista una situación de riesgo inminente para una o más personas de sufrir un maltrato constitutivo de violencia intrafamiliar, aun cuando éste no se haya llevado a cabo, el tribunal, con el solo mérito de la denuncia, deberá adoptar las medidas de protección o cautelares que correspondan.

Se presumirá que existe una situación de riesgo inminente como la descrita en el inciso anterior cuando haya precedido intimidación de causar daño por parte del ofensor o cuando concurren además, respecto de éste, circunstancias o antecedentes tales como: drogadicción, alcoholismo, una o más denuncias por violencia intrafamiliar, condena previa por violencia intrafamiliar, procesos pendientes o condenas previas por crimen o simple delito contra las personas o por alguno de los delitos establecidos en los párrafos 5 y 6 del Título VII, del Libro Segundo del Código Penal o por infracción a la ley N°17.798, o antecedentes psiquiátricos o psicológicos que denoten características de personalidad violenta. Asimismo, se presumirá que hay una situación de riesgo inminente, cuando el denunciado oponga, de manera violenta, su negativa a aceptar el término de una relación afectiva que ha mantenido recientemente con la víctima.

Además, el tribunal cautelará especialmente los casos en que la víctima esté embarazada, se trate de una persona con discapacidad o tenga una condición que la haga vulnerable. Se considerará especialmente como situación de riesgo inminente el hecho de que un adulto mayor, dueño o poseedor, a cualquier título, de un inmueble que ocupa para residir, sea expulsado de él, relegado a sectores secundarios o se le restrinja o limite su desplazamiento al interior de ese bien raíz, por algunos de los parientes señalados en el artículo 5°.

[Ley 20480 Art. 2 N° 1 D.O. 18.12.2010](#)

[Ley 20427 Art. 1 N°3 D.O. 18.03.2010](#)

Artículo 8°.- Sanciones. Se castigará el maltrato constitutivo de violencia intrafamiliar, atendida su gravedad, con una multa de media a quince unidades tributarias mensuales a beneficio del gobierno regional del domicilio del denunciante o demandante, para ser destinada a los centros de atención de víctimas de violencia intrafamiliar existentes en la región respectiva y que sean de financiamiento público o privado.

El condenado deberá acreditar el pago de la multa dentro de los cinco días siguientes a la fecha de la notificación de la sentencia, a menos que el juez, por motivos fundados, prorrogue dicho término hasta por quince días.

En caso de incumplimiento el tribunal remitirá los antecedentes al Ministerio Público, conforme a lo dispuesto en el [artículo 240 del Código de Procedimiento Civil](#).

Artículo 9°.- Medidas accesorias. Además de lo dispuesto en el artículo precedente, el juez deberá aplicar en la sentencia una o más de las siguientes medidas accesorias:

a) Obligación de abandonar el ofensor el hogar que comparte con la víctima.

b) Prohibición de acercarse a la víctima o a su domicilio, lugar de trabajo o estudio, así como a cualquier otro lugar al que ésta concurra o visite habitualmente. Si ambos trabajan o estudian en el mismo lugar, se oficiará al empleador o director del establecimiento para que adopte las medidas de resguardo necesarias.

c) Prohibición de porte y tenencia y, en su caso, el comiso, de armas de fuego. De ello se informará, según corresponda, a la Dirección General de Movilización, a la Comandancia de Guarnición o al Director de Servicio respectivo, para los fines legales y reglamentarios que correspondan.

d) La asistencia obligatoria a programas terapéuticos o de orientación familiar. Las instituciones que desarrollen dichos programas darán cuenta al respectivo tribunal del tratamiento que deba seguir el agresor, de su inicio y término.

e) Obligación de presentarse regularmente ante la unidad policial que determine el juez.

El juez fijará prudencialmente el plazo de estas medidas, que no podrá ser inferior a seis meses ni superior a dos años, atendidas las circunstancias que las justifiquen. Ellas podrán ser prorrogadas, a petición de la víctima, si se mantienen los hechos que las justificaron. En el caso de la letra d), la duración de la medida será fijada, y podrá prorrogarse, tomando en consideración los antecedentes proporcionados por la institución respectiva.

Sin perjuicio de lo anterior, el juez, en la sentencia definitiva, fijará los alimentos definitivos, el régimen de cuidado personal y de

relación directa y regular de los hijos si los hubiere y cualquier otra cuestión de familia sometida a su conocimiento por las partes.

LEY 20286 Art. 6° D.O. 15.09.2008

[Ley 20480 Art. 2 N° 2 a\) D.O. 18.12.2010](#)

[Ley 20480 Art. 2 N° 2 b\) D.O. 18.12.2010](#)

Artículo 10.- Sanciones. En caso de incumplimiento de las medidas cautelares o accesorias decretadas, con excepción de aquella prevista en la letra d) del artículo 9°, el juez pondrá en conocimiento del Ministerio Público los antecedentes para los efectos de lo previsto en el inciso segundo del [artículo 240 del Código de Procedimiento Civil](#), sin perjuicio de imponer al infractor, como medida de apremio, arresto hasta por quince días.

La policía deberá detener a quien sea sorprendido en quebrantamiento flagrante de las medidas mencionadas en el inciso precedente.

Artículo 11.- Desembolsos y perjuicios patrimoniales. La sentencia establecerá la obligación del condenado de pagar a la víctima los desembolsos y perjuicios de carácter patrimonial que se hubieren ocasionado con la ejecución del o los actos constitutivos de violencia intrafamiliar objeto del juicio, incluida la reposición en dinero o en especie de bienes dañados, destruidos o perdidos. Estos perjuicios serán determinados prudencialmente por el juez.

Artículo 12.- Registro de sanciones y medidas accesorias. El Servicio de Registro Civil e Identificación deberá llevar un Registro Especial de las personas que hayan sido condenadas, por sentencia ejecutoriada, como autoras de violencia intrafamiliar, así como de las demás resoluciones que la ley ordene inscribir.

El tribunal, ejecutoriada que sea la sentencia, deberá oficiar al Registro Civil, individualizando al condenado y la sanción principal y las accesorias aplicadas por el hecho de violencia intrafamiliar, con excepción de la prevista en la letra d) del artículo 9°, circunstancias que el mencionado Servicio hará constar, además, en el respectivo certificado de antecedentes. Este Registro Especial será puesto en conocimiento del tribunal a solicitud de éste, en los casos regulados en la ley.

Párrafo 3° De la violencia intrafamiliar constitutiva de delito

Artículo 13.- Normas Especiales. En las investigaciones y procedimientos penales sobre violencia intrafamiliar se aplicarán, además, las disposiciones del presente Párrafo.

Artículo 14.- Delito de maltrato habitual. El ejercicio habitual de violencia física o psíquica respecto de alguna de las personas referidas en el artículo 5° de esta ley se sancionará con la pena de presidio menor en su grado mínimo, salvo que el hecho sea constitutivo de un delito de mayor gravedad, caso en el cual se aplicará sólo la pena asignada por la ley a éste.

Para apreciar la habitualidad, se atenderá al número de actos

ejecutados, así como a la proximidad temporal de los mismos, con independencia de que dicha violencia se haya ejercido sobre la misma o diferente víctima. Para estos efectos, no se considerarán los hechos anteriores respecto de los cuales haya recaído sentencia penal absolutoria o condenatoria.

El Ministerio Público sólo podrá dar inicio a la investigación por el delito tipificado en el inciso primero, si el respectivo Juzgado de Familia le ha remitido los antecedentes, en conformidad con lo dispuesto en el [artículo 90 de la ley N° 19.968](#).

Artículo 14 bis.- En los delitos constitutivos de violencia intrafamiliar, el juez, para efectos de evaluar la irreprochable conducta anterior del imputado, deberá considerar las anotaciones que consten en el registro a que se refiere el artículo 12 de esta ley.

[Ley 20480 Art. 2 N° 3 D.O. 18.12.2010](#)

Artículo 15.- Medidas cautelares. En cualquier etapa de la investigación o del procedimiento sobre delitos constitutivos de violencia intrafamiliar, y aun antes de la formalización, el tribunal con competencia en lo penal podrá decretar las medidas cautelares que sean necesarias para proteger a la víctima de manera eficaz y oportuna, tales como las que establece el [artículo 92 de la ley N° 19.968](#) y las aludidas en el artículo 7° de esta ley.

Artículo 16.- Medidas accesorias. Las medidas accesorias que establece el artículo 9° serán aplicadas por los tribunales con competencia en lo penal, cuando el delito constituya un acto de violencia intrafamiliar, sin perjuicio de las sanciones principales y accesorias que correspondan al delito de que se trate.

El tribunal fijará prudencialmente el plazo de esas medidas, que no podrá ser inferior a seis meses ni superior a dos años, atendidas las circunstancias que las justifiquen. Dichas medidas podrán ser prorrogadas, a petición de la víctima, si se mantienen los hechos que las justificaron. En el caso de la letra d) del artículo 9°, la duración de la medida será fijada, y podrá prorrogarse, tomando en consideración los antecedentes proporcionados por la institución respectiva.

[Ley 20480 Art. 2 N° 4 D.O. 18.12.2010](#)

Artículo 17.- Condiciones para la suspensión del procedimiento. Para decretar la suspensión del procedimiento, el juez de garantía impondrá como condición una o más de las medidas accesorias establecidas en el artículo 9°, sin perjuicio de las demás que autoriza el [artículo 238 del Código Procesal Penal](#).

Artículo 18.- Sanciones. En caso de incumplimiento de las medidas a que se refieren los artículos 15, 16 y 17, se aplicará lo dispuesto en el artículo 10.

Artículo 19.- Improcedencia de acuerdos reparatorios. En los procesos por delitos constitutivos de violencia intrafamiliar no tendrá aplicación el [artículo 241 del Código Procesal Penal](#).

Artículo 20.- Representación judicial de la víctima. En casos calificados por el Servicio Nacional de la Mujer, éste podrá asumir el patrocinio y representación de la mujer víctima de delitos constitutivos de violencia intrafamiliar que sea mayor de edad, si ella así lo requiere, para los efectos de lo dispuesto en el [artículo 109 del Código Procesal Penal](#).

Para el cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior, el Servicio podrá celebrar convenios con entidades públicas o privadas.

#### Párrafo 4°. Otras disposiciones

Artículo 21.- Introdúcense las siguientes modificaciones en el [Código Penal](#):

a) Intercálanse, en la circunstancia 4ª del artículo 11, a continuación de la expresión "a su cónyuge,", las palabras "o su conviviente", seguidas de una coma (,).

b) En el artículo 390, suprimense la frase "sean legítimos o ilegítimos", así como la coma (,) que le sigue, y la palabra "legítimos" que sigue al término "descendientes", e intercálase, a continuación del vocábulo "cónyuge", la expresión "o conviviente".

c) Sustitúyese el artículo 400, por el siguiente:  
"Artículo 400. Si los hechos a que se refieren los artículos anteriores de este párrafo se ejecutan en contra de alguna de las personas que menciona el artículo 5° de la Ley sobre Violencia Intrafamiliar, o con cualquiera de las circunstancias Segunda, Tercera o Cuarta del número 1° del artículo 391 de este Código, las penas se aumentarán en un grado."

d) Agrégase la siguiente oración al final del N° 5 del artículo 494:  
"En ningún caso el tribunal podrá calificar como leves las lesiones cometidas en contra de las personas mencionadas en el artículo 5° de la Ley sobre Violencia Intrafamiliar."

Artículo 22.- Introdúcense las siguientes modificaciones en la [ley N° 19.968](#):

a) Sustitúyese el inciso segundo del artículo 90, por el siguiente:  
"Si de los antecedentes examinados en la audiencia preparatoria o en la del juicio aparece que el denunciado o demandado ha ejercido violencia en los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley sobre Violencia Intrafamiliar, el tribunal los remitirá al Ministerio Público."

b) Reemplázase la primera oración del número 1 del artículo 92, por la siguiente: "Prohibir al ofensor acercarse a la víctima y prohibir o restringir la presencia de aquél en el hogar común y en el domicilio, lugar de estudios o de trabajo de ésta."

c) Sustitúyese el artículo 94, por el siguiente:  
"Artículo 94.- Incumplimiento de medidas cautelares. En caso de incumplimiento de las medidas cautelares, el juez pondrá en conocimiento del Ministerio Público los antecedentes para los efectos de lo previsto en el inciso segundo del artículo 240 del Código de Procedimiento Civil. Sin



perjuicio de ello, impondrá al infractor, como medida de apremio, arresto hasta por quince días."

Artículo 23.- Intercálase en el inciso primero del artículo 30 de la ley N° 18.216, a continuación de la expresión "Código Penal", la siguiente oración, precedida de una coma (,): "o de los delitos contra las personas que sean constitutivos de violencia intrafamiliar".

Artículo 24.- Para los efectos de lo dispuesto en la presente ley, quienes detenten la calidad de adoptantes o adoptados conforme a lo dispuesto en las leyes N° 7.613 y N° 18.703, se considerarán ascendientes o descendientes, según corresponda.

Artículo 25.- Vigencia. La presente ley comenzará a regir el 1 de Octubre de 2005.

Artículo 26.- Derogación. Derógase la ley N° 19.325, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo segundo transitorio de la ley N° 19.968. Toda referencia legal o reglamentaria a la ley N° 19.325, debe entenderse hecha a la presente ley."

Habiéndose cumplido con lo establecido en el N° 1° del Artículo 82 de la Constitución Política de la República y por cuanto he tenido a bien aprobarlo y sancionarlo; por tanto promúlguese y llévese a efecto como Ley de la República.

Santiago, 22 de septiembre de 2005.- RICARDO LAGOS ESCOBAR, Presidente de la República.- Luis Bates Hidalgo, Ministro de Justicia.- Cecilia Pérez Díaz, Ministra Directora, Servicio Nacional de la Mujer.- Francisco Vidal Salinas, Ministro del Interior.

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento.- Saluda atentamente a Ud., Jaime Arellano Quintana, Subsecretario de Justicia.

#### Tribunal Constitucional

Proyecto de ley sobre violencia intrafamiliar y que deroga la ley N° 19.325

El Secretario del Tribunal Constitucional, quien suscribe certifica que la Honorable Cámara de Diputados envió el proyecto de ley enunciado en el rubro, aprobado por el Congreso Nacional, a fin de que este Tribunal ejerciera el control de constitucionalidad respecto de los artículos 6°; 9°; 10; 15; 17; 18; 22, letras b) y c); 23 y 26, del mismo, y por sentencia de 20 de septiembre de 2005, dictada en los autos rol N° 456, declaró:

1. Que los artículos 6° y 26 del proyecto remitido son constitucionales, y
2. Que no corresponde al Tribunal pronunciarse sobre los artículos 9°, 10, 15, 17, 18, 22 -letras b) y c)- y 23 del proyecto remitido, por versar sobre materias que no son propias de ley orgánica constitucional.

Santiago, 21 de septiembre de 2005.- Rafael Larraín Cruz, Secretario.

## ANEXO 4

### CENTRO DE LA MUJER VALDIVIA



**ANEXO 5**  
**DETALLE DEL PERFIL Y LAS FUNCIONES DEL EQUIPO TÉCNICO-PROFESIONAL**

Profesional	Perfil	Funciones	Jornada
Coordinadora	<p>Título universitario de Trabajadora Social ó de Asistente Social.</p> <p>Experiencia en coordinación de equipos y habilidades para resolución de conflictos</p> <p>Conocimientos en administración de recursos</p> <p>Experiencia en trabajo con grupos terapéuticos</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dirigir el proceso de planificación y ejecución de las acciones que desarrollará el equipo del Centro, de acuerdo a las Orientaciones Técnicas, así como la intervención del modelo de Intervención de los Centros de Hombres por una vida sin Violencia</li> <li>2. Administración de los recursos disponibles</li> <li>3. Realizar coordinación para ambos modelos de intervención y proporcionar información a la Dirección Regional del SERNAM (en los plazos referidos)</li> <li>4. Conducción del proceso de planificación del trabajo de ambos modelos de Intervención.</li> <li>5. Ingreso de la información al sistema de seguimiento para la intervención de los Centros de la Mujer</li> <li>6. Participación del trabajo en redes para la aplicación en terreno de los Modelos de Intervención "Centros de la Mujer" y "Centros de Hombres por una Vida sin Violencia</li> <li>7. Participación en el trabajo de sensibilización/preVENCIÓN/capacitación que realizan los Centros de la Mujer</li> <li>8. Coordinación del autocuidado del equipo, para los Modelos de Intervención "Centros de</li> </ol>	<p>Jornada completa. (Media jornada centro de la mujer y media jornada centro de hombres por una vida sin violencia)</p>

		la Mujer" y "Centros de Hombres por una Vida sin Violencia"	
Trabajadora Social	<p>Título universitario de Trabajadora Social ó de Asistente Social.</p> <p>Experiencia en coordinación de equipos y habilidades para resolución de conflictos</p> <p>Conocimientos en administración de recursos</p> <p>Experiencia en trabajo con grupos terapéuticos</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participación en el trabajo de sensibilización/prevenición/capacitación, que realizan los Centros de la Mujer.</li> <li>2. Realización de la primera acogida, para las usuarias que ingresan al Modelo de Intervención de los Centros de la Mujer</li> <li>3. Participación del diagnóstico de las usuarias (tríada), de los Centros de la Mujer</li> <li>4. Participación de la creación y revisión de los planes de intervención de las usuarias (tríada), de los Centros de la Mujer</li> <li>5. Participación de grupos Terapéuticos, que se realizan en los Centros de la Mujer</li> <li>6. Participación en el proceso de planificación de las actividades del Modelo de Intervención Centro de la Mujer.</li> <li>7. Seguimiento de las mujeres egresadas de los Centros de la Mujer como de las derivadas por el modelo de intervención "Centros de Hombres por una Vida Sin Violencia</li> </ol>	Jornada completa.
Psicóloga	<p>Título universitario de Psicóloga.</p> <p>Experiencia en trabajo con grupos terapéuticos</p> <p>Experiencia en manejo de crisis</p> <p>Conocimientos en</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realización de la primera acogida, de las usuarias que ingresan al Modelo de Intervención Centros de la Mujer</li> <li>2. Creación del diagnóstico correspondiente (tríada), de las usuarias de los Centros de la Mujer</li> <li>3. Creación y revisión del plan de intervención de las usuarias (tríada) que ingresan al Modelo de</li> </ol>	Jornada completa.

	<p>intervenciones terapéuticas breves</p> <p>Experiencia en prevención.</p>	<p>Intervención Centros de la Mujer</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Conducir grupos terapéuticos que se realizan en los Centros de la Mujer</li> <li>5. Participación en el proceso de planificación de las actividades del Centro de la Mujer.</li> <li>8. Seguimiento de las mujeres egresadas de los Centros de la Mujer como de las derivadas por el modelo de intervención "Centros de Hombres por una Vida Sin Violencia</li> </ol>	
Abogada/o	<p>Título universitario de Abogado/a.</p> <p>Experiencia aplicación de Ley Nº 20.066</p> <p>Experiencia en Derecho de Familia (Tuición, filiación, pensión de alimentos, régimen de visitas).</p> <p>Manejo de Normativa internacional sobre Violencia Basada en el Género.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brindar asesoría jurídica a mujeres atendidas por el Centro y la Casa de Acogida</li> <li>2. Asumir el patrocinio de la mujer víctima de delitos asociados a violencia intrafamiliar, a nombre y en representación del Servicio Nacional de la Mujer, cuando ella sea mayor de edad y solicite personalmente que el Servicio se constituya en parte querellante.</li> <li>3. Participar en el proceso de diagnóstico de la usuaria que ingresa al modelo de Intervención Centros de la Mujer</li> <li>4. Participar en el proceso de creación y revisión de los planes de intervención de las usuarias que ingresa al modelo de Intervención Centros de la Mujer</li> <li>5. Establecer coordinaciones con instituciones y profesionales del área jurídica que otorgan atención legal gratuita y fortalecer el trabajo coordinado con el sector judicial.</li> <li>6. Participar de las sesiones de grupo que se realizan en los Centros de la Mujer, en las cuales sea necesaria su experticia</li> </ol>	Jornada completa.
Tres Monitoras	Trabajador o Técnico Social,	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realización, en conjunto con el equipo profesional del grupo de acogida, que se realiza en el</li> </ol>	Jornada completa.

Comunitarias	Psicóloga/o profesional afín  Experiencia en el trabajo con mujeres que viven violencia  Experiencia en el trabajo de grupo  Experiencia en Prevención	Modelo de Intervención Centros de la Mujer  2. Realización del trabajo de prevención que se realiza en terreno en relación a la aplicación del Modelo de Intervención Centros de la Mujer.  3. Apoyar el trabajo con las redes que asesora el Centro de la Mujer.  4. Acompañamiento de los grupos de autoayuda que se constituyen en los Centros de la Mujer.  9. Colaborar en el seguimiento de mujeres egresadas de los Centros de la Mujer como de las derivadas por el modelo de intervención "Centros de Hombres por una Vida Sin Violencia"	
--------------	--	--	--

Se deja expresa constancia que la selección del equipo debe realizarse en conjunto con SERNAM.

Las/os integrantes del equipo no pueden ser contratadas en régimen de media jornada, dado que es absolutamente indispensable que todas/os las/os integrantes se cohesionen, formando un equipo de trabajo, en que todas participan en las diferentes líneas de intervención y acciones del Centro.

## ANEXO 6

### ESTRUCTURA DE LAS SESIONES DE GRUPO DE ACOGIDA

#### Sesiones del Grupo de Acogida

Las acciones que se describen a continuación constituyen una guía para la elaboración de los ejes temáticos a abordar en los grupos de acogida:

<b>SESIÓN N° 1: PRESENTACION DEL CENTRO</b>	
Objetivo de la sesión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Favorecer el acercamiento entre las mujeres y el centro.</li> </ul>
Notas para las facilitadoras	<p>Las facilitadoras comienzan dando un saludo de bienvenida y presentándose ante el grupo. A continuación se explican los objetivos del grupo de acogida y los de esta sesión en particular. Se transmiten, también, algunas reglas importantes que se deberán respetar durante la dinámica de grupo, de modo que éste pueda funcionar y que sea un espacio satisfactorio para todas. Las reglas son las siguientes:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p><b>ATENCIÓN Y ESCUCHA</b> Prestar atención (corporal y sensitiva) a lo que las mujeres comparten con las otras participantes, ello implicará escuchar lo que dicen, captar sus emociones y vivencias, etc.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p><b>RESPETO</b> Mantener una actitud de consideración de las experiencias y opiniones que se compartan en el grupo, esto significa eliminar gestos de reproche, culpabilización o cuestionamiento de lo que las mujeres plantean.</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p><b>CONFIDENCIALIDAD</b> Resguardar la información que sea compartida en el grupo, es decir que no sea comentada ni utilizada en otro contexto, y menos en aquellos que pongan en riesgo o vulneren, de a algún modo, la seguridad de las otras participantes.</p> </div> <p>Se sugiere que estas reglas se incorporen en un ritual compartido, en el que se puede simbolizar la aceptación y compromiso de ellas en el funcionamiento del Centro. A continuación las facilitadoras describen las funciones, características y alcances de la intervención que realiza el Centro. Junto a esto se deben identificar las expectativas de las participantes.</p>
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Saludo de bienvenida.</li> <li>Presentación.</li> <li>Introducción y objetivos de la sesión.</li> <li>Realización de actividades o dinámicas que permitan la incorporación de las reglas y la identificación de las expectativas de las participantes.</li> <li>Reflexión en torno a lo vivido.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cierre.</li> </ul>
Dinámicas Propuestas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesito-Quiero</li> <li>• Presentaciones</li> <li>• Tres deseos</li> <li>• Tengo miedo de – me gustaría</li> </ul>
Cierre de la sesión	Se cierra la sesión después de la reflexión en torno a lo vivido dando un aplauso o un abrazo grupal.
<b>SESIÓN N° 2: LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR COMO UN ATENTADO A LOS DERECHOS HUMANOS Y SUS ASPECTOS LEGALES</b>	
Objetivo de la sesión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflexionar sobre la violencia intrafamiliar contra la mujer.</li> <li>• Propiciar una reflexión sobre la violencia intrafamiliar contra la mujer a partir de las vivencias personales y colectivas.</li> <li>• Tomar conciencia que la violencia contra la mujer es un atentado a sus derechos como ser humano.</li> <li>• Informar a las usuarias los aspectos legales de la violencia intrafamiliar, particularmente la ley de violencia intrafamiliar y algunos contenidos de derecho de familia.</li> </ul>
Notas para las (los) facilitadoras(es)	<p>Las facilitadoras de esta sesión son la monitora y la (el) abogada(o) del Centro.</p> <p>Se comienza dando la bienvenida y presentando a la abogada(o) del Centro, así como su labor e éste.</p> <p>Antes de la intervención de la profesional se solicita a las participantes que completen un sencillo cuestionario el cual debe estar elaborado y fotocopiado previamente:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>¿Ha iniciado en alguna ocasión acciones legales por violencia intrafamiliar? (sí / no)</p> <p>En caso positivo:</p> <p>¿Qué motivó esta decisión?</p> <p>¿Cómo describiría su experiencia en este ámbito?</p> <p>En caso negativo:</p> <p>¿Qué lo ha impedido o ha motivado el silencio?</p> <p>¿Tiene dudas o consultas con respecto la intervención legal en VIF?</p> <p>Anótelas.</p> </div> <p>Después de contestadas las preguntas, se abordan los objetivos de la sesión. La sesión tratará de ofrecer una noción de violencia para cada una, distinguiendo y precisando las características y manifestaciones de los hechos violentos, los sentimientos que producen y las explicaciones que generalmente les damos a estos hechos. Es importante recalcar, en todo momento, que la violencia responde a un patrón de conducta que tiende a repetirse.</p> <p>A continuación, se sugiere dar el espacio a quien(es) quieran compartir las respuestas a, b, c. La información del cuestionario puede ser útil de registrar y sistematizar.</p> <p>Se continúa con una exposición sobre la ley de violencia intrafamiliar, permitiendo un diálogo en que las participantes puedan presentar sus</p>



	dudas e inquietudes.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludo de bienvenida.</li> <li>• Presentación.</li> <li>• Entrega de cuestionario.</li> <li>• Introducción y objetivos de la sesión.</li> <li>• Realización de actividades o dinámicas que informen acerca de las definiciones de violencia doméstica y violencia intrafamiliar, así como de la Ley 20.066.</li> <li>• Compartir dudas e inquietudes reflexionando en torno a lo vivido.</li> <li>• Cierre.</li> </ul>
Dinámicas Propuestas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinámica definición de Violencia Doméstica</li> <li>• Dinámica tipos de violencia y manifestaciones</li> <li>• Dinámica hablando con el agresor</li> </ul>
Cierre de la sesión	<p>Al finalizar la sesión grupal, se sugiere que la dupla pida a una de las integrantes que lea al resto del grupo la siguiente lectura:</p> <p><i>Recibí flores hoy!</i></p> <p><i>No es mi cumpleaños o ningún otro día especial; tuvimos nuestro primer disgusto anoche y él dijo muchas cosas crueles que en verdad me ofendieron. Pero sé que está arrepentido y no las dijo en serio porque él me mandó flores hoy.</i></p> <p><i>¡Recibí flores hoy! No es nuestro aniversario o ningún otro día especial; anoche me lanzó contra la pared y comenzó a ahorcarme. Parecía una pesadilla, pero de las pesadillas uno despierta y sabe que no es real, me levanté esta mañana adolorida y con golpes en todos lados pero yo sé que está arrepentido; porque él me mandó flores hoy.</i></p> <p><i>¡Recibí flores hoy! Y no es el «Día del Amor o de San Valentín» o ningún otro día especial; anoche me golpeó y amenazó con matarme; ni el maquillaje o las mangas largas podían esconder las cortadas y golpes que me ocasionó esta vez. No pude ir al trabajo hoy, porque no quería que se dieran cuenta. Pero yo sé que está arrepentido; porque él me mandó flores hoy.</i></p> <p><i>¡Recibí flores hoy! Hoy es un día muy especial: es el día de mi funeral. Anoche por fin logró matarme. Me golpeó hasta morir. Si por lo menos hubiera tenido el valor y la fortaleza de dejarlo. Si hubiera aceptado la ayuda profesional. Hoy no hubiera recibido flores!</i></p> <p><i>¡Por una vida mejor! ¡Por una vida sin violencia!</i></p> <p><i>Autora: Anónima</i></p> <p>Al terminar de leer la carta, la facilitadora pedirá a cada integrante del grupo que exprese libremente cómo se sintió y cuál es su reflexión. Si se cuenta con el tiempo y la disposición del grupo, esta sesión también se puede acompañar con la presentación de algunas películas (videos) que dramatizan los hechos trabajados en esta sesión, como por ejemplo: “te doy mis ojos”.</p>

<b>SESIÓN N° 3: ESCUCHANDO MI HISTORIA</b>	
Objetivo de la sesión	Facilitar que las participantes puedan contactarse con su historia personal de violencia.
Notas para las facilitadoras	<p>En esta sesión las facilitadoras son la monitora y la psicóloga del centro. Se comienza dando la bienvenida y se plantea el objetivo de la sesión. Se señala la importancia de reconocer la propia historia y de cómo ésta forma parte de cada uno. Sólo a partir de esa historia personal, única e irrepetible, es desde donde se podrá salir de la violencia.</p> <p>Se realizan actividades o dinámicas que permitan a las mujeres contactarse con su historia y se reflexiona en torno a ellas.</p> <p>Se informa que en la próxima sesión se abordará el tema del proyecto de vida (es necesario explicar qué es un proyecto de vida), y se les da la tarea de que durante la semana piensen en un proyecto de vida que les gustaría concretar en el corto plazo, un plan que les permita alcanzar alguno de sus sueños.</p> <p>Se realiza un ejercicio de trabajo corporal que permita que las participantes se vayan relajadas y conectadas con sensaciones agradables.</p>
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludo de bienvenida.</li> <li>• Presentación.</li> <li>• Introducción y objetivos de la sesión.</li> <li>• Realización de actividades o dinámicas que permitan la incorporación de las reglas y la identificación de las expectativas de las participantes.</li> <li>• Reflexión en torno a lo vivido.</li> <li>• Ejercicio corporal de relajación.</li> </ul> <p>Cierre.</p>
Dinámicas Propuestas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conversación en pareja</li> </ul>
Cierre de la sesión	Se cierra la sesión después de la reflexión en torno a lo vivido dando un aplauso o un abrazo grupal.
<b>SESIÓN N° 4: MI PROYECTO DE VIDA</b>	
Objetivo de la sesión	Que las mujeres participantes puedan construir y comunicar un proyecto de vida a realizar en el corto plazo.
Notas para la facilitadora	<p>En esta sesión las facilitadoras son la monitora y la asistente social del Centro.</p> <p>Se da la bienvenida y se introducen los objetivos planteando la importancia de tener un proyecto de vida propio, un proyecto de vida sin violencia.</p> <p>Se realizan actividades o dinámicas que permitan conectarse con un proyecto de vida. Será de utilidad recordar los sueños de infancia e imajinerías que aludan a situaciones alternativas a la actualidad.</p> <p>A continuación, las monitoras solicitan que cada mujer escriba su “proyecto de vida en el corto plazo” y que lo presenten quienes quieran hacerlo.</p> <p>Se reflexiona sobre la factibilidad de que puedan realizar sus proyectos tal y como lo pensaron, qué necesitan para ello, cómo el Centro las puede ayudar, cómo se pueden ayudar entre ellas, cómo las pueden ayudar las otras redes de apoyo.</p> <p>Las conclusiones de esto deberán, en lo posible, ser anotadas de manera</p>

	que cada participante se lleve “materialmente” su proyecto y las estrategias para conseguirlo.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludo de bienvenida.</li> <li>• Presentación.</li> <li>• Introducción y objetivos de la sesión.</li> <li>• Realización de actividades o dinámicas que conectarse con el proyecto de vida.</li> <li>• Presentación de proyectos.</li> <li>• Reflexión grupal.</li> </ul> <p>Cierre.</p>
Dinámicas Propuestas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tengo miedo de – me gustaría</li> <li>• La búsqueda</li> </ul> <p>Argumento Vital</p>
Cierre de la sesión	<p>Es necesario terminar el proceso de acogida con un rito de cierre. Se recomienda finalizar con una actividad de carácter recreativo en cuya preparación hayan participado todas las integrantes del grupo, y en la que también participen la monitora y las profesionales que apoyaron el proceso.</p>

## ANEXO 7 GRUPOS DE ACOGIDA



**ANEXO 8**  
**ALGUNOS EQUIPOS DEL CENTRO DE LA MUJER**  
**ENTRE LOS AÑOS 2007 Y 2012**

