



Manual para derivación situaciones de violencia en el programa habitabilidad



INTRODUCCIÓN

Este instrumento promueve criterios orientadores e informa sobre canales de derivación, indicando dónde acudir frente a situaciones de violencia contra las mujeres, violencia de género y de otros grupos en situación de vulnerabilidad, como los son mujeres, adultos mayores, niños, niñas y adolescentes, cuyos derechos se encuentren amenazados, vulnerados y/o son víctimas de violencia.

Violencia contra las mujeres

Cualquier acción, omisión o conducta basada en motivos de género que cause daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o de cualquier otra índole a una mujer, tanto en el ámbito público como en el privado.

Se manifiesta de múltiples maneras, afectando a mujeres de todas las edades y contextos, y exige una respuesta integral para su prevención, atención y erradicación.

En el año 2024 entra en vigencia ley 21.675 que:

"ESTATUYE MEDIDAS PARA PREVENIR, SANCIONAR Y ERRADICAR LA VIOLENCIA EN CONTRA DE LAS MUJERES, EN RAZÓN DE SU GÉNERO".

Artículo 6.- Formas de violencia de género. La violencia en contra de las mujeres debido a su género incluye, fundamentalmente, las siguientes:

En el transcurso de las visitas en el domicilio, es posible sospeche de:

Violencia física:

Toda acción u omisión que vulnere perturbe o amenace la integridad física, el derecho a la vida o la libertad personal de la mujer.

Violencia psicológica:

Toda acción u omisión, cualquiera sea el medio empleado, que vulnere, perturbe o amenace la integridad psíquica.

Es importante precisar que, **si una mujer se encuentra en peligro por situaciones de violencia de género**, se debe denunciar y dar aviso al 133 de Carabineros, a la PDI al 134 o al Fono Familia de Carabineros 149. También se puede dejar las denuncias en la Fiscalía.



Procedimiento

Toda persona que tenga conocimiento de hechos que pueden constituir maltrato hacia una mujer debe denunciar estos hechos.

01 Detección

Si usted en el contexto de la intervención del programa habitabilidad. Es testigo o le confían que es víctima de violencia entonces...

02 Primera acogida

...Debe brindar atención, escucha activa sobre la situación detectada.

03 Entrega orientación

Debe ofrecer a la usuaria la información hacia donde acudir.

04 Reporte y registro

Finalmente debe registrar el caso en el Sistema señalado por el FOSIS ("Ficha de Registro").

Para mayores herramientas debe consultar el "Protocolo de Acción ante sospecha de violencia contra las mujeres" y registrar el caso en la página web: **www.fosis.gob.cl**



Ficha de registro de casos de
violencia contra las mujeres

En caso de sospecha, emergencia o requerir orientación, se puede recurrir a los siguientes contactos:

Violencia de género (sernameg) 1455

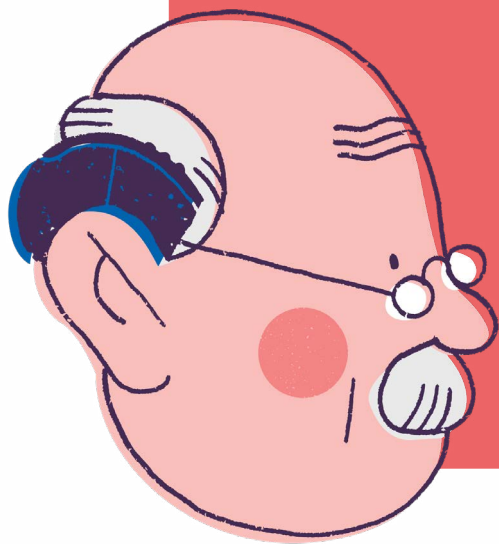
(o whatsapp +569 9700 7000)

El Servicio nacional de la mujer y la equidad de género cuenta con un fono de orientación sobre violencia de género, en funcionamiento de 08:00 a 00:00 con excepción los días festivos, no recibe denuncias.



Fono familia 149

Es un servicio gratuito de emergencia, cuya finalidad es entregar apoyo preventivo y orientación a quienes son, o podrían ser, víctimas de violencia intrafamiliar (VIF). Para ello, se les brindará la información necesaria con la finalidad de evitar la ocurrencia de episodios de VIF o para minimizar sus consecuencias, entregándoles información pertinente y actualizada sobre materias relacionadas en el ámbito de la familia. En el caso que episodios de esta naturaleza se hayan desatado, se facilitará la derivación en forma rápida y eficiente a la red pública o privada (SERNAMEG, SENAME, municipios, ONG, etc)



Violencia contra adultos mayores

El maltrato a las personas mayores se refiere a cualquier acción u omisión que produce daño y que vulnera el respeto a su dignidad y el ejercicio de sus derechos como persona.

El maltrato puede realizarse de manera intencionada, como también puede ocurrir por desconocimiento de manera no intencionada.

Maltrato físico

Uso de la fuerza física que daña su integridad corporal, puede provocar dolor, lesión y/o discapacidad temporal o permanente y, en casos extremos, la muerte.

Se manifiesta, entre otros, mediante empujones o zamarreos, cachetadas, puñetes, patadas, golpes con objetos, pellizcos, quemaduras, inmovilización, sujeción mecánica o uso inapropiado de medicación por la fuerza.

Maltrato psicológico

Acciones que producen angustia, pena, estrés, sentimientos de inseguridad, baja autoestima, y/o atentan contra la identidad, dignidad y respeto de la autonomía de una persona. Se muestra a través de insultos y agresiones verbales, amenazas de aislamiento, abandono o institucionalización, intimidaciones, humillaciones, infantilización, ridiculización, silencios ofensivos, no respetar sus creencias, rechazar sus deseos y falta de respuesta a sus consultas en forma intencionada. Incluye en la tipología de maltrato psicológico, cualquier otra acción que supone el confinamiento u otra interferencia en la libertad personal del adulto mayor. Ejemplos de este tipo de abuso es la negación en la toma de decisiones, encierro y aislamiento social de amigos y familiares.

Abuso patrimonial

Mal uso, explotación o apropiación de los bienes por parte de terceros, sin consentimiento o con consentimiento viciado³, fraude o estafa, engaño o robo de su dinero o patrimonio. A menudo supone la realización de actos ilegales: firma de documentos, donaciones, testamentos. Es posible también que, existiendo una relación de poder, una persona mayor permita a un tercero que actúe en su nombre pese a la evidencia de perjuicio. Ejemplos comunes de este tipo son la apropiación de la jubilación o pensión como también de bienes muebles e inmuebles.

Toda persona que tenga conocimiento de hechos que pueden constituir maltrato hacia una persona mayor puede denunciar estos hechos. No obstante, si la persona tiene a su cuidado a un adulto mayor dependiente y es testigo de maltrato, tiene la obligación de denunciarlo.

Procedimiento

Si un profesional del Programa Habitabilidad está presente en el hogar de la persona mayor y es testigo de una situación de violencia por parte de un familiar u otra persona, debe realizar las siguientes acciones:

01 Primera acogida

Dejar de realizar la actividad o acción que esté ejecutando, tranquilizar y contener a la persona mayor. No se debe dejar sin compañía en ningún momento.

02 Informar y Reportar

Una vez la situación esté contenida y la persona mayor se encuentre fuera de la situación de riesgo, informar de manera inmediata **al equipo ejecutor del Programa Vínculos**.

03 Informar y Reportar

Se debe informar la situación a la o el Encargado Regional de Vínculos y al **Gestor Regional de Asistencia Técnica de SENAMA**, para que en una Mesa Técnica Regional se pondere la situación, según corresponda de acompañamiento, derivación y seguimiento del caso.

En caso de sospecha, emergencia o requerir orientación, se puede recurrir a los siguientes contactos:

Fono Mayor SENAMA

A través del Fono 800 400 03, El Servicio nacional del adulto mayor entrega información. En caso de que alguna persona mayor este siendo víctima de algún tipo de maltrato por un familiar u otra persona, o se encuentra en situación de abandono, puede acercarse a las oficinas de SENAMA en su región e informar de la situación detectada con la mayor cantidad de datos posibles del afectado.

Carabineros de Chile

A través del Fono 149, Fono Familia. Explique el motivo de su llamado: solicitar información u orientación, indicando si es víctima, testigo u otro de Violencia Intrafamiliar (VIF). También en la unidad policial más cercana, Plan Cuadrante o Patrulla Comunitaria, según corresponda al sector de residencia.

Policía de Investigaciones de Chile (PDI)

A través del Fono 134. Asimismo, en cualquier Unidad Policial de la PDI, a lo largo de todo el país.

Tribunales de familia

Les corresponde conocer y administrar justicia en casos de violencia intrafamiliar, teniendo jurisdicción el maltrato psicológico, que incluye el abandono y negligencia en contexto VIF.

Ministerio Público (Fiscalía Regional o Fiscalías Locales)

Les compete atender la investigación y persecución penal ante delitos relacionados con lesiones, maltrato habitual (reiteradas situaciones de denuncias de violencia intrafamiliar) y delitos de apropiación indebida, estafas y defraudaciones (abuso patrimonial), entre otros. También se puede presentar una denuncia en línea en: <https://agenda.minpublico.cl/app/fiscalia-en-linea/>

Ministerio del Interior y Seguridad Pública

Programa de Apoyo a Víctimas: 600 8181000
Programa Denuncia Seguro: *4242

Si el profesional del Programa Habitabilidad no se encuentra presente al momento de realizarse la acción de maltrato, sin embargo, existen sospechas o la persona indica que es víctima de acciones de violencia, debe realizar la recolección de antecedentes e informar al equipo ejecutor del Programa Vínculos.



Sospecha de vulneración infantil

Ante cualquier acción, se debe tener conocimiento de las dos líneas de acción que existen, dependiendo la gravedad de la vulneración.



Situaciones de Vulneración de derechos NO constitutivas de delito

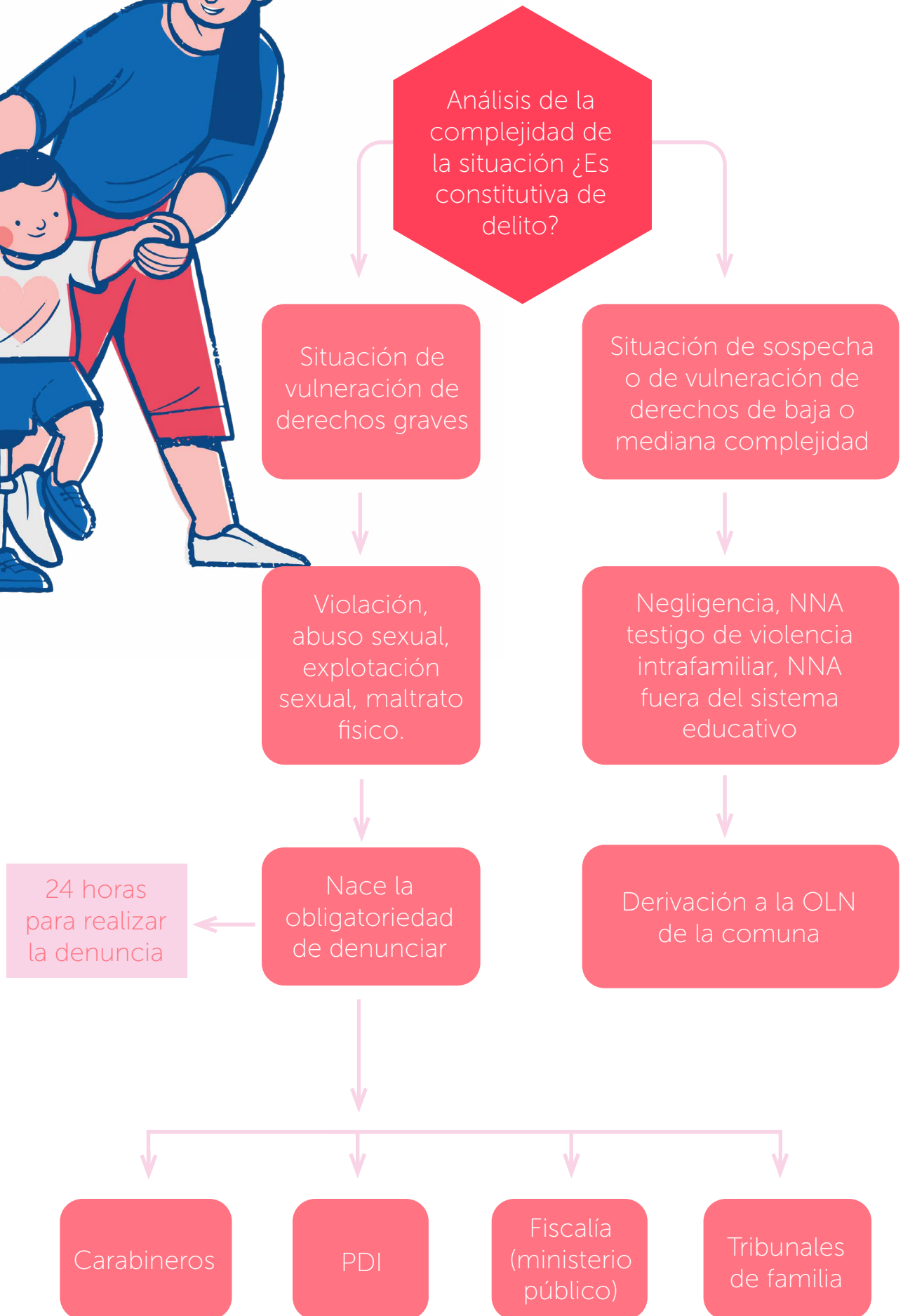
Se refiere a negligencia, maltrato, abuso, desescolarización, violencia intrafamiliar, entre otros. La primera acción es consultar a la UIF por más antecedentes del caso y cuáles acciones se han realizado; solo en caso de no haberse realizado ninguna, se debe derivar el caso a la Oficina Local de la Niñez (OLN), la cual se encargará de analizar la situación, si el NNA vive una situación de vulneración de derechos y activará los protocolos correspondientes. Además, esto debe ser reportado a la Unidad de Intervención Familiar de la comuna, quién hará seguimiento al caso.

Situaciones de Vulneración de derechos constitutivas de delito

Se refiere a violación, abuso sexual, maltrato físico, explotación comercial, entre otros. Si el profesional se encuentra con alguna de estas situaciones, está obligado a seguir lo indicado en la Ley de Menores y Código Procesal Penal, en sus artículos 175, 176 y 177 y realizar la denuncia.

Fono niños 147

Servicio telefónico gratuito de emergencia creado como una instancia preventiva de orientación y apoyo especialmente dirigida a los niños, niñas y adolescentes que sean víctimas de amenazas o vulneración de sus derechos, acogiendo sus requerimientos, entregándoles orientación y concurriendo a su auxilio, procediendo a la denuncia según corresponda. Este servicio telefónico se encuentra disponible para la atención de la ciudadanía las 24 horas del día, los 365 días del año, y se puede acceder tanto desde teléfonos de red fija como teléfonos móviles.



Fuentes de información

1

Procedimiento para enfrentar situaciones de violencia hacia personas mayores.

Programa Vínculos y Habitabilidad.

2

Protocolo de acción frente a situaciones de vulneración de derechos.

Programa Familias

3

Protocolo de Acción ante sospecha de violencia contra las Mujeres.

Fondo Solidaridad e Inversión Social- FOSIS 2025.