INFORME ACREDITACIÓN DE COBERTURA.

MEDIDA N.º 7 | PMG DE GÉNERO 2026

Acreditación de la cobertura de la jornada presencial de socialización de la Guía de Orientaciones sobre la aplicación de la Ley N.º 21.675

REFERENCIA	ANTECEDENTE
Servicio	SERVIU Región de Los Ríos
Actividad	Jornada de capacitación y socialización dirigida a Entidades Patrocinantes
Fecha	18 de noviembre de 2026 · 15:00 horas
Lugar	Salón Auditorio de la SEREMI de Educación, Av. Carlos Anwandter N.º 708, Valdivia
Fuente de universo	Certificado firmado digitalmente al 30 de octubre de 2026

RESULTADO DE COBERTURA ACREDITADO

UNIVERSO CERTIFICADO	EP IDENTIFICADAS	COBERTURA ALCANZADA	META
38 EP	10 EP	26,32%	5%

1. Objeto y antecedentes de la medida

La Medida N.º 7 del Programa de Trabajo PMG de Género 2026 compromete desarrollar y difundir una guía de orientaciones dirigida a Entidades Patrocinantes (EP) sobre la aplicación de la Ley N.º 21.675 y los estándares institucionales de prevención de la violencia y el acoso, asegurando su socialización presencial con al menos el 5% de las EP que trabajan en proyectos del SERVIU Los Ríos.

La jornada se desarrolló el miércoles 18 de noviembre de 2026 a las 15:00 horas, en el Salón Auditorio de la SEREMI de Educación, en Valdivia, conforme al registro de asistencia original de cuatro páginas.

2. Fuentes, fecha de corte y método de cotejo

El universo se determinó sobre la base del «Certificado Vigencia Entidades Patrocinantes Región de Los Ríos – Octubre 2026», suscrito digitalmente por Marcos Rivas García el 30 de octubre de 2026 a las 09:47 horas, que individualiza 38 entidades mediante razón social y RUT. El documento fue remitido a SERVIU en correo del 19 de noviembre de 2026, a las 15:22 horas, por el profesional del Departamento de Planes y Programas de SEREMI MINVU Los Ríos.

Para comprobar asistencia se revisaron los 45 registros de la lista de asistencia correspondiente a la jornada. Cada inscripción se comparó con el universo certificado utilizando razón social, función y referencias de contacto registradas. Si una EP tuvo más de una persona representante, se computó una sola entidad. No se incluyeron personas asistentes que no pudieran vincularse con certeza suficiente al certificado.

La lista de asistencia no solicita RUT de la EP como campo independiente. Por ello la identificación se fundamenta en las referencias manuscritas, cuyos números de inscripción y páginas originales se presentan en la siguiente matriz para facilitar su revisión.

3. Indicador y cálculo de cumplimiento

VARIABLE	RESULTADO
Universo de EP regionales vigentes (corte 30-10-2026)	38
EP distintas identificadas en el registro de asistencia	10
Porcentaje mínimo comprometido	5%
Cobertura efectiva: (10 ÷ 38) × 100	26,32%
Mínimo de EP para alcanzar el 5%	2 EP
Excedente respecto de la meta	21,32 puntos porcentuales

Resultado: respecto del universo certificado de 38 EP, las diez entidades identificadas representan una cobertura del 26,32%, superior al umbral del 5% definido para la acción de socialización.

4. Matriz de contraste: entidades acreditadas

N.º	ENTIDAD PATROCINANTE (CERTIFICADO)	INSCRIPCIONES	PÁG.
01	PORTAL HOGAR SPA	4	1
02	ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE FUTRONO	7, 8 y 9	2
03	I. MUNICIPALIDAD DE PAILLACO	10 y 13	2
04	ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE MÁFIL	17	2
05	ALTAGRACIA GESTIÓN INMOBILIARIA LIMITADA	25 y 26	3
06	ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE RÍO BUENO	27 y 28	3
07	AGENCIA DE SERVICIOS HABITACIONALES VIGO LTDA.	29	3
08	INMOBILIARIA E INVERSIONES VÍCTOR PEROLDO E.I.R.L.	30	3
09	CONSULTORA M&A SPA	31	3
10	I. MUNICIPALIDAD DE PANGUIPULLI	32	3

Criterio de cómputo: una entidad se cuenta una sola vez, aunque figuren varias personas representantes. La matriz corresponde a las coincidencias identificadas documentalmente y puede ser contrastada directamente con los anexos originales.

5. Verificación de los medios comprometidos

NUMERAL	ESTADO DOCUMENTAL / RESPALDO
i)	Metodología de obtención de nómina y corte: certificado fechado y firmado al 30-10-2026; descripción en sección 2.
ii)	Nómina/catastro y cálculo del 5%: universo de 38 EP y matriz de 10 entidades acreditadas; secciones 3 y 4.
iii)	Guía de orientaciones: incorporada como anexo D; corresponde verificar que la versión anexada coincida con la utilizada y validada en la actividad.
iv)	Jornada presencial: registro original de asistencia incorporado. La convocatoria, acta, fotografías y presentación efectivamente utilizada deben añadirse al expediente para acreditar íntegramente este numeral.
v)	Acreditación de cobertura: 10 EP diferentes sobre 38 vigentes; 26,32% frente al mínimo de 5%, con lista y certificado originales.

6. Conclusión y respaldo documental

El cotejo entre el certificado de vigencia firmado digitalmente el 30 de octubre de 2026 y el registro de asistencia de la jornada del 18 de noviembre permite identificar diez Entidades Patrocinantes diferentes dentro de un universo regional certificado de 38. Por tanto, la cobertura acreditada alcanza el 26,32%, superando el mínimo del 5% comprometido para la socialización de la guía.

Alcance: el certificado acredita vigencia regional de las entidades, sin individualizar expresamente cuáles mantienen proyectos activos en el SERVIU. Si la Red de Expertas aplica el criterio restringido de EP que trabajan en proyectos SERVIU, corresponde ratificar dicho universo mediante el área técnica competente.

Los anexos permiten revisión directa del correo de remisión, la nómina certificada, el registro firmado de asistencia y la guía completa. La convocatoria, las fotografías, el acta de la jornada y la presentación efectivamente utilizada deben incorporarse en la carpeta de medios de verificación en caso de no estar disponibles aún.

Índice de anexos

Anexo A. Correo de remisión de Marcos Rivas García, SEREMI MINVU Los Ríos (19-11-2026, 15:22).

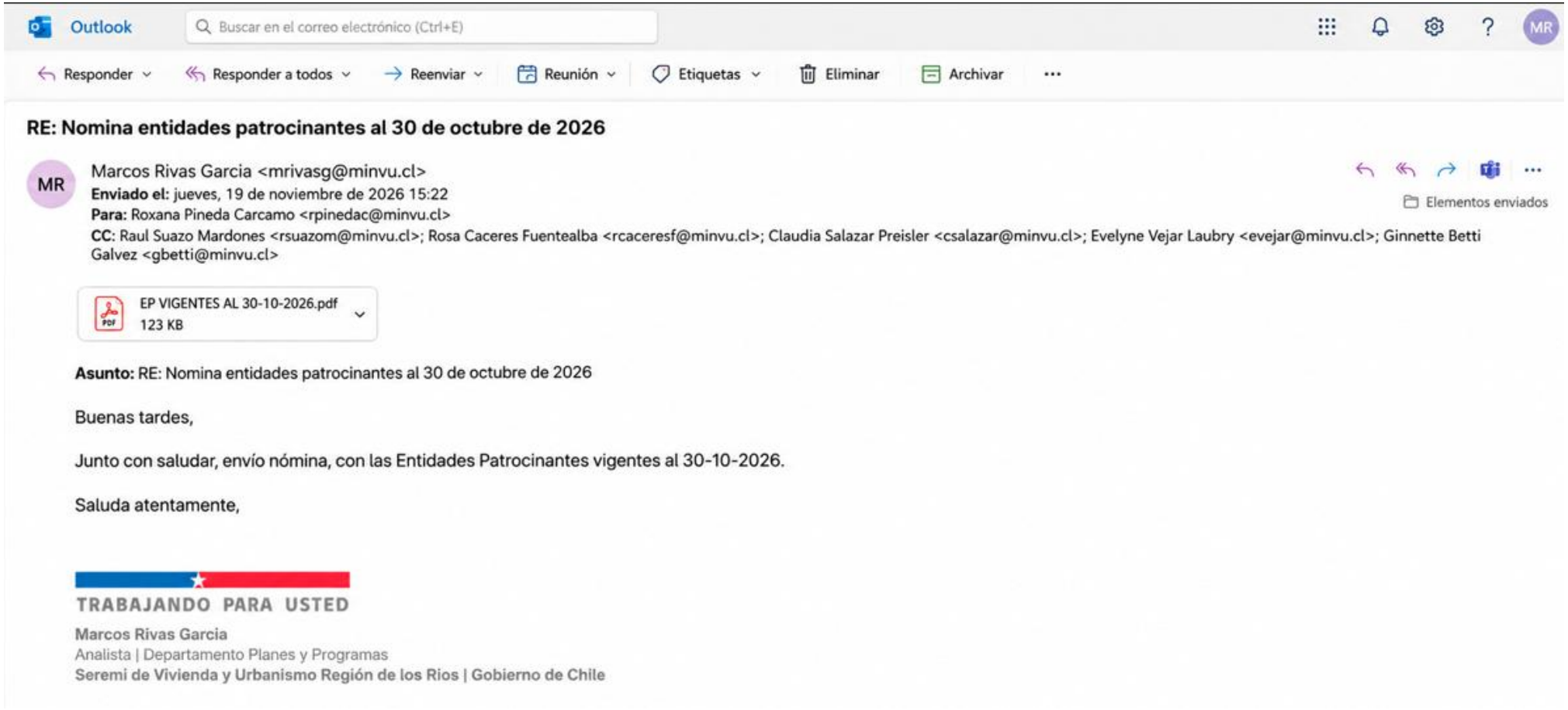
Anexo B. Certificado de vigencia de Entidades Patrocinantes, firmado digitalmente (30-10-2026).

Anexo C. Registro íntegro de asistencia de la jornada (18-11-2026, cuatro páginas).

Anexo D. Guía completa de Orientaciones, Ley N.º 21.675, para Entidades Patrocinantes (13 páginas).

ANEXO A | CORREO DE REVISIÓN

Correo del 19 de noviembre de 2026, 15:22 horas. Copia del mensaje aportado; nómina adjunta reproducida en Anexo B.



Outlook

Buscar en el correo electrónico (Ctrl+E)

Responder | Responder a todos | Reenviar | Reunión | Etiquetas | Eliminar | Archivar | ...

RE: Nomina entidades patrocinantes al 30 de octubre de 2026

MR

Marcos Rivas Garcia <mrivasg@minvu.cl>
Enviado el: jueves, 19 de noviembre de 2026 15:22
Para: Roxana Pineda Carcamo <rpinedac@minvu.cl>
CC: Raul Suazo Mardones <rsuazom@minvu.cl>; Rosa Caceres Fuentealba <rcaceresf@minvu.cl>; Claudia Salazar Preisler <csalazar@minvu.cl>; Evelyne Vejar Laubry <evejar@minvu.cl>; Ginnette Betti Galvez <gbetti@minvu.cl>

Elementos enviados

EP VIGENTES AL 30-10-2026.pdf
123 KB

Asunto: RE: Nomina entidades patrocinantes al 30 de octubre de 2026

Buenas tardes,

Junto con saludar, envío nómina, con las Entidades Patrocinantes vigentes al 30-10-2026.

Saluda atentamente,

TRABAJANDO PARA USTED

Marcos Rivas Garcia
Analista | Departamento Planes y Programas
Seremi de Vivienda y Urbanismo Región de los Rios | Gobierno de Chile

ANEXO B | NÓMINA VIGENTE AL 30 DE OCTUBRE

Certificado de 38 EP firmado digitalmente por el profesional SEREMI MINVU Los Ríos. Copia íntegra sin supresión de datos.

CERTIFICADO VIGENCIA ENTIDADES PATROCINANTES REGIÓN DE LOS RÍOS - OCTUBRE 2026

NOMBRE/RAZON SOCIAL	RUT	DIRECCIÓN	COMUNA	FONO	CORREO ELECTRÓNICO	CAT.
I. MUNICIPALIDAD DE PAILLACO	69.200.900-2	Vicuña Mackenna N°340	Paillaco	957795145	ep.mivivienda@munipaillaco.cl	UNICA
I. MUNICIPALIDAD DE VALDIVIA	69.200.100-1	Jose Martí N° 05	Valdivia	63-2220459	viviendamunivaldivia@gmail.com	UNICA
I. MUNICIPALIDAD DE PANGUIPULLI	69.201.200-3	Bernardo O¨Higgins N° 808 Of.1	Panguipulli	63-2312463	rodrigo.valdivia@municipalidadpanguipulli.cl	UNICA
ENTIDAD PATROCINANTE NUEVO SENDERO S.P.A.	77.062.652-8	Camino Angachilla Lote D N° 2795	Valdivia	942956158	epanse.spa@gmail.com	TERCERA
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE FUTRONO	69.200.700-K	Gastón Guarda N° 3	Futrono	63-2482649	alcalde@munifutrono.cl	UNICA
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE RIO BUENO	69.201.000-0	Calle Comercio N° 603	Rio Bueno	642.340.476	csilva@municipalidadrb.com	UNICA
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE MÁFIL	69.200.500-7	Bernardo O'Higgins N°256	Máfil	632.411.746	glara@munimafil.cl	UNICA
GESTIÓN DE PROYECTOS CONSTRUYENDO CHILE LTDA.	76.073.866-2	SIMPSON N° 501	Valdivia	632.209.785	jgconstruyendochile@gmail.com	PRIMERA
TERMICA AUSTRAL S.P.A.	76.891.198-3	General Lagos N° 1100	Valdivia	632248900	termica.austral.valdivia@gmail.com	TERCERA
SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y SOCIAL PARA PROYECTOS HABITACIONALES SURVIDA LTDA.	76.231.455-K	Paseo Libertad N° 491 Of. 405	Valdivia	632.292.325	areasocialvaldivia@survida.cl	SEGUNDA
ALTAGRACIA GESTIÓN INMOBILIARIA LIMITADA	77.849.832-4	Camilo Henriquez N° 789 OF. 3	Valdivia	952661368	katherine@altagraciaep.cl	TERCERA
GVS CONSULTORA SPA	77.922.349-3	O"HIGGINS N° 511	Lanco	977775161	gvsconsultoraspa@gmail.com	TERCERA
AINIL INGENIERIA CONSTRUCCION Y DESARROLLO INMOBILIARIO SPA	77.970.066-6	Chacabuco 545 A	Valdivia	632205587	Ainil.ingenieria@gmail.com	SEGUNDA
TERMICA LOS RIOS SPA	77.207.774-2	General Lagos N°1100 OF N° 2	Valdivia	965871593	termicalosrios.vadivia@gmail.co	TERCERA
GESTION DE VIVIENDAS SUR SPA	77.954.289-0	Manuel Montt N°1153	Valdivia	983072655	fco.arellanomaldonado@gmail.com	TERCERA
ASESORIA Y GESTION INMOBILIARIA CAROLA LISETTE ORTIZ MOLINA E.I.R.L.	78.036.218-9	Balmaceda 991	Paillaco	632273122	viviendasonada2@gmail.com	TERCERA
ANTU-KUYEN GESTIÓN INMOBILIARIA LTDA.	78.064.135-5	Rengo 163, Villa Riberas del Calle Calle	Valdivia	222755553	epantukuyen@gmail.com	TERCERA
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE LA UNION	69.200.800-6	Arturo Pratt N°680	La Unión	642527104	alcaldia@munilaunion.cl	UNICA
ALIWEN PROYECTOS HABITACIONALES LTDA.	77.334.736-0	Av. Simpson N° 218	Valdivia	974952471	yeniferppm@hotmail.com	SEGUNDA
AVIFEL GESTION INMOBILIARIA S.P.A.	76266917-K	Pedro Lagos 837 Local N° 2 y 8	Rio Bueno	64-2334100	esaavedra@avifel.cl	SEGUNDA
AGENCIA DE SERVICIOS HABITACIONALES VIGO LTDA.	78879980-2	García Reyes N°455, Oficina 10	Valdivia	63-228423	asvigovaldivia@gmail.com	SEGUNDA
PROYECTOS Y DEMANDA HABITACIONAL SUR LTDA.	76069923-3	Letelier N° 492 Of.216	La Unión	642.470.470	egisproyecsur@gmail.com	SEGUNDA
INMOBILIARIA E INVERSIONES VICTOR PEROLDO E.I.R.L.	76046344-2	Ernesto Riquelme N°501	Valdivia	632.207.888	egisvperoldo@gmail.com	PRIMERA
ITO SUR S.P.A.	77265761-7	O'Higgins N° 457, 2do piso, of. 3	Valdivia	9443689057	itosurspa@gmail.com	SEGUNDA
INMOBILIARIA E INVERSIONES TORREONES LTDA.	77266827-9	Barros Arana N° 681	Valdivia	632.624.425	eptorreones@gmail.com	SEGUNDA
PROYECTOS E INGENIERIA DEL SUR LTDA.	76787243-7	Pedro Aguirre Cerda N° 1300 Of. 1	Valdivia	632.235.644	indelsur21@gmail.com	TERCERA
SERVICIOS DE ASESORIAS TECNICAS VALDIVIA LIMITADA	76648651-7	Pedro Aguirre Cerda N° 1300	Valdivia	632.280.165	serviciosateval@gmail.com	TERCERA
SOCIEDAD CONSULTORA DE GESTION URBANA Y HABITACIONAL HABILITA LTDA.	76028478-5	Yungay 704 oficina 104	Valdivia	975786607	paulinabonilla@habilita.cl	TERCERA
AUSTRAL SPA	76477131-1	Carlos Krahmer 2310, Villa del Rey	Valdivia	632203224	austral.ep@gmail.com	TERCERA
SUR EMPRESAS GESTION DE PROYECTOS LTDA	77144737-6	Libertad 1	Lanco	632.441.208	iescobar@surempresas.cl	TERCERA
CONSTRUCTORA XINTA LTDA.	76069239-5	Beauchef 849	Valdivia	990015256	constructoraxt@gmail.com	TERCERA
SOCIEDAD INMOBILIARIA ARCOIRIS LIMITADA	78099533-5	Ernesto Riquelme N°501	Valdivia	22278674	sociedadsial@gmail.com	TERCERA
CONSULTORIA Y ASESORIA TERRA SUR SPA	77903772-K	Baquedano 664	Valdivia	222296121	consultorayasesoriaterrasur@gmail.com	TERCERA
PORTAL HOGAR SPA	76806272-K	Comercio 313, oficina 1	La Unión	940292864	epportalhogar@gmail.com	TERCERA
NEXO CONSULTORES PROFESIONALES LTDA	76674160-6	Arauco 159, oficina 404	Valdivia	632.201.770	aruiz@nexoconsultores.cl	TERCERA
CONSULTORA REAP SPA	77780541-K	Baquedano 664	Valdivia	975323417	consultorareapspa@gmail.com	TERCERA
CONSULTORA M&A SPA	77469105-7	Av. Italia 2341	Valdivia	989064636	pconsultorama@gmail.com	TERCERA
CONSULTORA BAKER SPA	76516804-k	Pedro de Valdivia 608	Valdivia	941836052	consultorabakervaldivia@gmail.com	TERCERA

Marcos Rivas Garcia

Firmado digitalmente por Marcos Rivas Garcia
Fecha: 2026.10.30 09:47:44 -03'00'

ANEXO C | REGISTRO DE ASISTENCIA ORIGINAL

Jornada presencial del 18 de noviembre de 2026. Cuatro páginas completas, con inscripciones y firmas.

SERVIU
Región de Los Ríos
Ministerio de Vivienda y Urbanismo

REGISTRO DE ASISTENCIA

Tema: Jornada de capacitación y socialización de la Guía de Orientaciones para Entidades Patrocinantes sobre la aplicación de la Ley N° 21.675
Lugar: Salón Auditorio SEREMI de Educación, Av. Carlos Anwandter N.° 708, Valdivia.
Horario: 15:00 horas
Fecha: miércoles 18 de noviembre de 2026

Participantes:

N°	NOMBRE	CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FIRMA
1	Contructora Barria	Constructor	claudiobarria357@gmail.com	972274589	
2	CONSTRUCTORA SYR SOCIAL LTDA.	CONSTRUCTOR	jjohn_ic@hotmail.com	978547488	
3	ASESORIA FROHAUS	ARQTO	KARLOFRO@gmail.com	966264019	
4	EP PORTAL HOGAR	CONSTRUCTOR	Nick2409@HotMAIL.COM	956973180	
	SAMUEL GARRIDO	Revisor	~~SGARRIDOB@Gmail.cl~~ SGARRIDOB@minvu.cl	994276505	

N°	NOMBRE	CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FIRMA
5	Proyecsur	Encargado Proyectos Tec.	Pablo.Uribe21@gmail.com	993271568	
6	Hyc Servicios SPA.	Gerente G.	AHyc servicios.spa@gmail.com	98445 1446	
7	EP Ilustre M. Futrono	Trabajador Social EP	gbrona@munifutrono.cl	(9) 56667051	
8	Vivienda M. Futrono	Administrativa	eandrade@munifutrono.cl	951883985	
9	Juan EP Mu. Futrono	Coordinador	jvillagran@munifutrono.cl	987572428	
10	Daniela Álvarez	Administrativo Of. de Vivienda Paillaco	danielalvarez.ep@gmail.com	932017380	
11	Maria Eugenia Saavedra	Encargado Vivienda	MSAAVEDRA@MuniFutrono.cl	991522707	
12	Krischna Becerra h	Asistente social	KrischnaBaxerraldivia@gmail.com	932073608	
13	Víctor Paredes R.	Encarg. Vivienda	vivienda@munipaillaco.cl	979893264	
14	Patricio Solís	RRLL Fusoti	Patricio.solir@gmail.com	973037015	
15	Marly Henríquez J.	En. Vivienda Lago Ranco	vivienda@lagoranco.cl	984475133	
16	Francisco Cabanillas	Rep legal Eponde SPA	EPonde.spa@gmail.com	954775903	
17	Lorena Asenjo	Enc. EP. Máfil	lorena.asenjo@munimafil.cl	974316168	
18	Sandra Aillapán	Enc. Vivienda Lanco	sandra.aillapan@munilanco.cl	931806321	

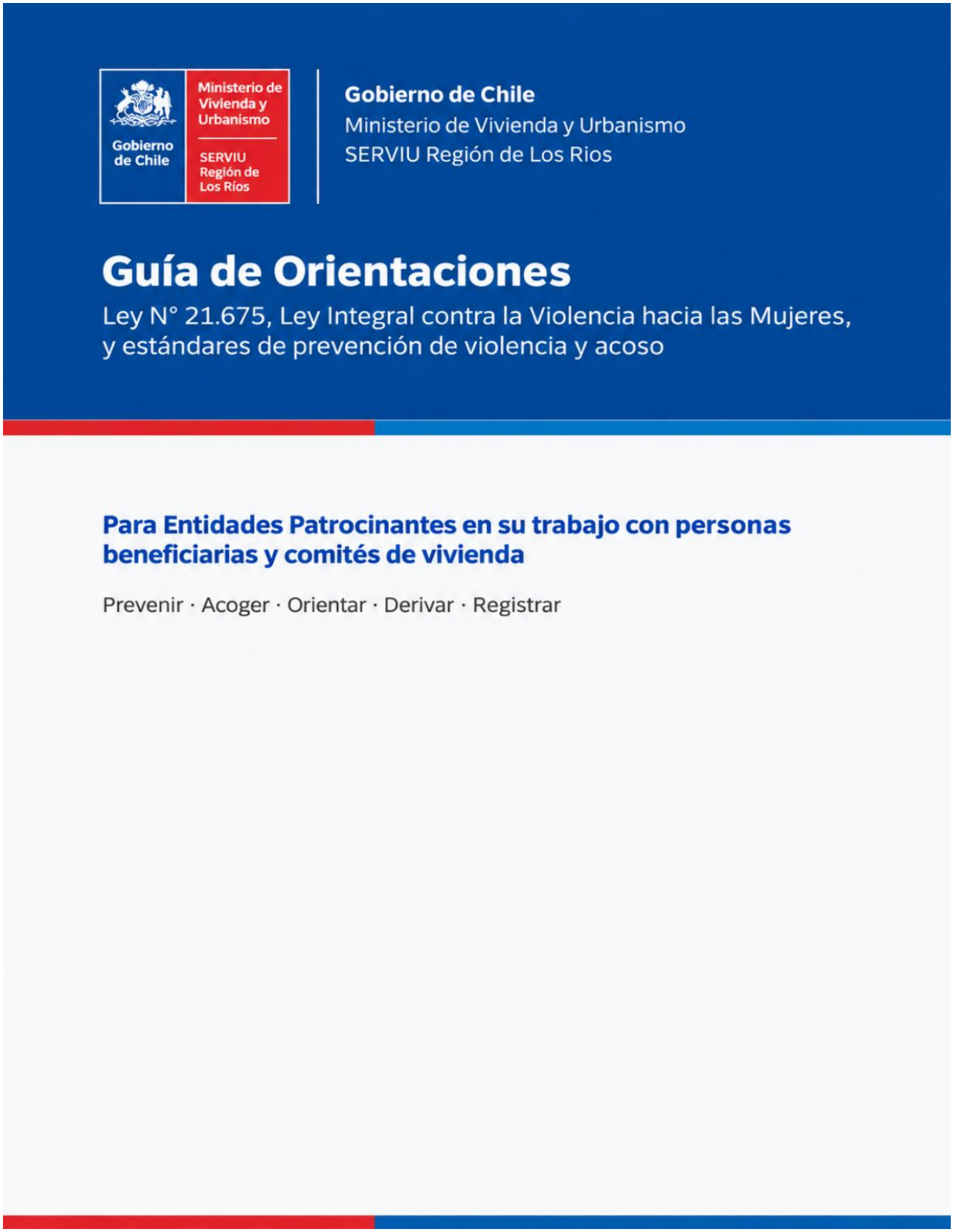
N°	NOMBRE	CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FIRMA
19	Ivo Rebeca Arredo	Asistente Social DIDECO	social.liderocandelaria@gmail.com	981481235	
20	EVA CHAPANOTO HUILIPAN	GESTORA TERRITORIAL	vivienda@municalanco.cl	937241674	
21	Maria Gabriela Ver	Dueña de la Cantucha	mariagabriela@gmail.com	81395865	
22	Victor Neira Neira	GESTOR TERRITORIAL	VNEIRANEIRA@GMAIL.COM	942423398	
23	Diego Cid Cam	Gestor de Socio Vivienda	diego.cid@municalanco.cl	+56941613196	
24	Eduard Solis Tisnado	Area Proyecto	EE.esolis@gmail.com	+56999190422	
25	Katherine Silva	JEFA AREA SOCIO TERRITORIAL	Katherine@altagraciaep.cl	952061368	
26	Gisela Vallejos	Administrativo Social	gisela@altagraciaep.cl	972230204	
27	Evelyn Paredes Catica	Apoyo Prof. EP Rio Bueno	evelyn.paredes91@gmail.com.	934460721	
28	Susana Urrutia Barrientos	Enc. of Vivienda Rio Bueno	durrute04@gmail.com	962520757	
29	Pamela Vasquez A.	Administrativa EP VIDO	ADMVIDOVALDIVIA@GMAIL.COM	940329835	
30	VICTOR PERALTA	E.P. VICTOR PERALTA	VPERALTA@GMAIL.COM	987173779	
31	Macarena Cubillos	Representante Legal	pconsultoramaca@gmail.com	989064636	
32	Angelo Ojeda T.	Enc. Depto. Vivienda Portezuelo	angelo.ojeda@municipal.cl	987708857	

N°	NOMBRE	CARGO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FIRMA
33	Cindy Contreras A.	Depto Vivienda.	Cindy.Contreras@munipangui.cl	99792427	
34	Luz María Sandoval R.	Apoyo Profesional Dpto. Vivienda	luzsandoval.munipangui@gmail.com	997056057	
35	Francisca Lleufeman C.	Depto. Vivienda.	francisca.lleufeman@munipangui.cl	97816715	
36	Ma Cristina Jerini Lafe	Encargada Ofic. Vivienda	jerini.vivienda@muniacuion.cl	999200718	
37	Dafny Vilarguez Antiago	Depto Jurídico	dvelarguez@minvu.cl	—	—
38	Robinson Cartes V.	Enc. Sección Ingeniería.	rcartes@minvu.cl.	—	
39	Loreto Paredes V.	Coordinadora oficina de costos	lparedes@minvu.cl	—	
40	Armin Martin K.	Arquitecto Serviu	amartink@minvu.cl	—	
41	Luis Sales V.	Contratista	apenrique@yahoo.es	994260684	
42	Rosa Caceres	OOHH Serviu	racaceresf@minvu.cl	—	
43	Roxana Pineda	OO. HH	rpineda.c@minvu.cl	—	
44	Cloupliz Vega.	PAC. Serviu	cvega@minvu.cl	—	
45	Raul Suazo M.	PAC Serviu	rsuazo.m@minvu.cl	—	
46					

4

ANEXO D | GUÍA DE ORIENTACIONES

Guía completa incorporada sin modificación del contenido de las trece páginas originales.



Contenido

1.	Presentación	**3**
2.	¿Qué es la Ley N° 21.675?	**4**
3.	Formas de violencia en el trabajo con comités	**5**
4.	Estándares institucionales de prevención	**6**
5.	Rol de la Entidad Patrocinante por etapa	**7**
6.	Cómo actuar: ruta de atención y derivación	**8**
7.	Lenguaje inclusivo y comunicación	**9**
8.	Números y contactos de emergencia	**10**
9.	Anexos	**12**

Idea central. La Entidad Patrocinante no investiga ni juzga. Su rol es **prevenir, acoger, orientar, derivar y registrar**, con reserva y sin revictimizar.

Qué aporta esta guía a SERVIU

Aporte	Resultado esperado
Criterio común para todas las EP	Respuesta homogénea ante casos, independiente de la entidad que ejecute el proyecto.
Traducción operativa de la ley	Los arts. 3, 6, 8, 9 y 30 aterrizados a cada etapa del proceso habitacional.
Trazabilidad	Ficha de derivación y lista de chequeo verificables en supervisión o auditoría.
Gestión de riesgo institucional	Menor riesgo de violencia institucional por omisión y de victimización secundaria en programas con financiamiento público.
Contribución a metas sectoriales	Aporta a las medidas de prevención en espacios comunitarios y a comunidades seguras (art. 9 N° 4 y N° 7).
Bajo costo de implementación	Se integra al acompañamiento social que la EP ya realiza; no crea procesos paralelos.

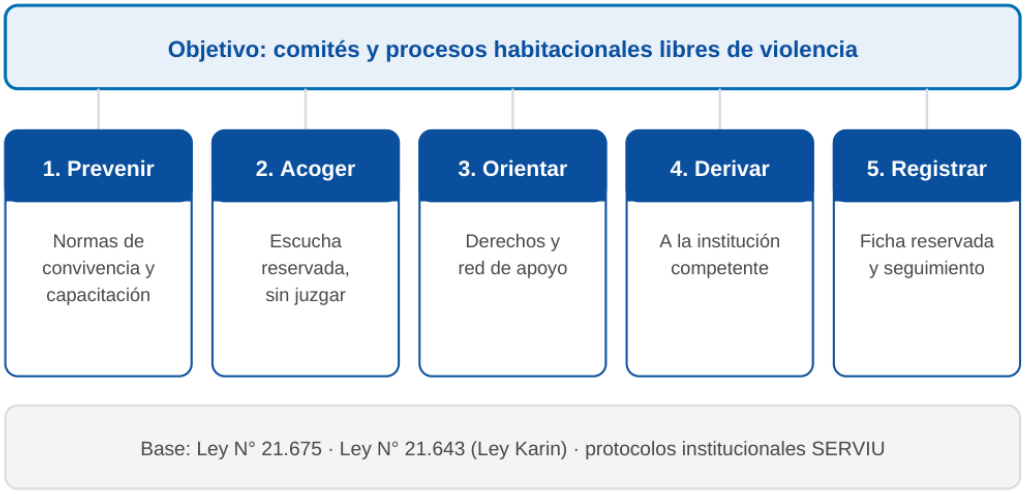
1. Presentación

Esta guía orienta a los equipos de las Entidades Patrocinantes (EP) para prevenir, detectar y derivar situaciones de violencia de género, violencia y acoso en su trabajo con personas beneficiarias y comités de vivienda.

Elemento	Contenido
Objetivo	Entregar criterios prácticos y comunes para aplicar la Ley N° 21.675 y los estándares institucionales de prevención de violencia y acoso.
Dirigida a	Equipos profesionales, técnicos y sociales de las EP: área social, técnica, jurídica, administrativa y personal en terreno.
Ámbito	Asambleas, reuniones, visitas a terreno, postulación, diseño, ejecución de obras, entrega de viviendas y canales de atención.
Personas protegidas	Personas beneficiarias, integrantes y dirigencias de comités, sus familias, y equipos de la propia EP.
Qué no es	No reemplaza la normativa, los protocolos internos de SERVIU ni la labor de tribunales, policías o servicios especializados.

Cómo leer esta guía. Se distingue entre **exigencia normativa** (lo que dice la ley), **exigencia contractual o administrativa** (lo que fijan convenios y protocolos SERVIU) y **criterio técnico o buena práctica** (orientaciones de esta guía). Los ejemplos son ilustrativos y no constituyen calificación jurídica.

Modelo de actuación en una mirada



Cada acción del modelo se desarrolla en la guía: prevenir (secciones 4, 5 y 7); acoger, orientar y derivar (sección 6); y registrar (Anexo A).

2. ¿Qué es la Ley N° 21.675?

Es la **Ley Integral contra la Violencia hacia las Mujeres**, publicada en el Diario Oficial el 14 de junio de 2024. Reconoce que toda mujer tiene derecho a una vida libre de violencia y regula medidas de prevención, protección, atención, reparación y acceso a la justicia (art. 1).

Concepto clave	Qué dice la ley	Art.
Quiénes son "mujeres"	Niñas (hasta 14 años), adolescentes (mayores de 14 y menores de 18) y mujeres adultas, sin distinción.	2
Violencia de género	Toda acción u omisión que cause muerte, daño o sufrimiento a la mujer en razón de su género, en el ámbito público o privado, o la amenaza de ello.	5
Niñas, niños y adolescentes	También es violencia de género la ejercida contra ellas y ellos con el objeto de dañar a su madre o cuidadora.	5
Mayor vulnerabilidad	Especial atención a discriminaciones múltiples: migrantes, embarazadas, personas mayores, con discapacidad o menores de 18 años.	1 y 33

Principios que guían la actuación (art. 3)

Quienes ejercen una función pública deben tenerlos especialmente en cuenta; para la EP constituyen el estándar de conducta recomendado.

Principio	Qué significa en el trabajo con comités
Igualdad y no discriminación	Mismo trato, información y oportunidades para todas las personas del comité.
Debida diligencia	Actuar a tiempo, de forma idónea y completa ante cualquier alerta.
Centralidad en las víctimas	Las decisiones consideran primero la seguridad, la voluntad y el bienestar de quien vive la violencia.
Autonomía de la mujer	Respetar sus decisiones; informar y acompañar, no decidir por ella.
Universalidad, interdependencia e indivisibilidad	Los derechos aplican a todas y se refuerzan entre sí: vivienda, seguridad y participación.
Progresividad y no regresividad	Las medidas de protección se mantienen o mejoran; no se retrocede.

> Dos obligaciones transversales completan el marco (art. 30): **debida diligencia** y **no victimización secundaria**, es decir, evitar que la persona sufra un nuevo daño por la forma en que se la atiende.

3. Formas de violencia en el trabajo con comités

La ley reconoce nueve formas de violencia de género, “entre otras” (art. 6). Los ejemplos de la tercera columna son ilustrativos y orientan la detección.

Forma (art. 6)	Definición resumida	Ejemplos posibles en el proceso habitacional
1. Física	Afecta la integridad física, la vida o la libertad personal.	Agresiones en asambleas o en terreno; lesiones visibles; impedir que salga de su casa.
2. Psicológica	Afecta la integridad psíquica: humillación, control, intimidación, aislamiento.	Burlas o gritos a una dirigenta; pareja que controla su celular o le impide asistir a reuniones.
3. Sexual	Afecta la libertad, integridad y autonomía sexual y reproductiva.	Comentarios o insinuaciones sexuales; tocaciones; condicionar un trámite a un favor sexual.
4. Económica	En relaciones afectivas o familiares, controla los recursos o el patrimonio de la mujer.	Pareja que retiene el ahorro para la vivienda o presiona para inscribir la propiedad solo a su nombre.
5. Simbólica	Mensajes o imágenes que naturalizan estereotipos o subordinación.	Afiches, chats o redes del comité con contenido sexista o que ridiculiza a mujeres.
6. Institucional	Retardar, obstaculizar o impedir el ejercicio de derechos por quien cumple una función pública.	Negar información o atención a una mujer por su condición; dilatar sin causa un trámite.
7. Política	Hostigamiento o amenazas para impedir su participación.	Presionar a una mujer para que renuncie a la directiva; descalificarla por ser mujer.
8. En el trabajo	Afecta el derecho a trabajar libre de violencia, venga de la jefatura o de colegas.	Acoso a profesionales, técnicas, inspectoras o trabajadoras de la EP o de la constructora.
9. Gineco-obstétrica	Maltrato en la atención de salud sexual y reproductiva.	Fuera del ámbito de la EP; solo orientar y derivar si se conoce.

Señales de alerta en terreno

- La persona deja de asistir a reuniones o cambia bruscamente de conducta.
- Llega siempre acompañada y no puede hablar a solas.
- Muestra miedo a una persona del comité o de su hogar.
- Pide cambiar la titularidad, la dirección de contacto o retirar documentos sin explicación.
- Se observan lesiones, o terceras personas relatan situaciones de violencia.

Ante una señal **no se confronta ni se interroga**: se crea un espacio seguro y se sigue la ruta de la sección 6.

4. Estándares institucionales de prevención

La EP opera en dos planos: como **empleadora** de su equipo y como **entidad que atiende a comunidades** en programas habitacionales. Cada plano tiene exigencias distintas.

Plano	Marco aplicable	Tipo de exigencia	Qué implica para la EP
Equipo de la EP (relación laboral)	Ley N° 21.643 (Ley Karin) y art. 22 de la Ley N° 21.675	Exigencia normativa	Protocolo de prevención del acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo; investigación con debida diligencia y sin victimización secundaria; incorporación al reglamento interno.
Relación con SERVIU / MINVU	Convenios, resoluciones y protocolos institucionales vigentes	Contractual o administrativa (verificar en cada convenio)	Aplicar los estándares de trato, reserva de información y derivación que defina SERVIU.
Trabajo con comités y personas beneficiarias	Arts. 3, 8, 9 y 30 de la Ley N° 21.675	Criterio técnico y buena práctica	Prevenir, acoger, informar, derivar y registrar con reserva.

Completar con el protocolo institucional vigente del SERVIU regional: Resolución N° _____ Fecha _____ Unidad responsable _____

Estándares mínimos de conducta para todo el equipo

1. Trato respetuoso, sin comentarios sobre el cuerpo, la vida privada o la orientación de las personas.
2. Ninguna gestión del subsidio se condiciona a favores personales, económicos o sexuales.
3. Reuniones individuales en espacios visibles o con una segunda persona del equipo, cuando sea posible.
4. Uso de canales oficiales de comunicación; no insistir por canales personales fuera de horario.
5. Reserva estricta de la información personal y de cualquier relato de violencia.
6. Igual oportunidad de palabra para mujeres y hombres en asambleas y directivas.
7. Tolerancia cero frente a la violencia, el acoso y la discriminación, también cuando provienen de integrantes del comité o de contratistas.

5. Rol de la Entidad Patrocinante por etapa

La prevención se integra al ciclo habitacional que la EP ya gestiona, sin crear procesos paralelos.

Etapa	Riesgo típico	Acción preventiva de la EP	Evidencia verificable
Conformación del comité	Liderazgos que excluyen o intimidan a mujeres.	Presentar esta guía en la primera asamblea; acordar normas de convivencia.	Acta con normas firmadas.
Postulación	Presión económica sobre el ahorro; titularidad impuesta.	Entrevista individual y reservada con cada postulante; informar derechos sobre titularidad.	Registro de entrevista.
Diseño participativo	Voces de mujeres invisibilizadas.	Horarios compatibles con cuidados; espacio para niñas y niños; turnos de palabra.	Asistencia desagregada por sexo.
Ejecución de obras	Acoso en faena hacia vecinas, inspectoras o trabajadoras.	Exigir a la constructora su protocolo Ley Karin; canal de reporte visible en obra.	Copia del protocolo de la constructora.
Entrega de viviendas	Conflictos de pareja por la propiedad o la ocupación.	Orientación jurídica básica; derivación oportuna.	Ficha de derivación.
Postventa y convivencia	Violencia entre vecinas y vecinos o en el hogar.	Difundir contactos de emergencia; derivar.	Registro de difusión.

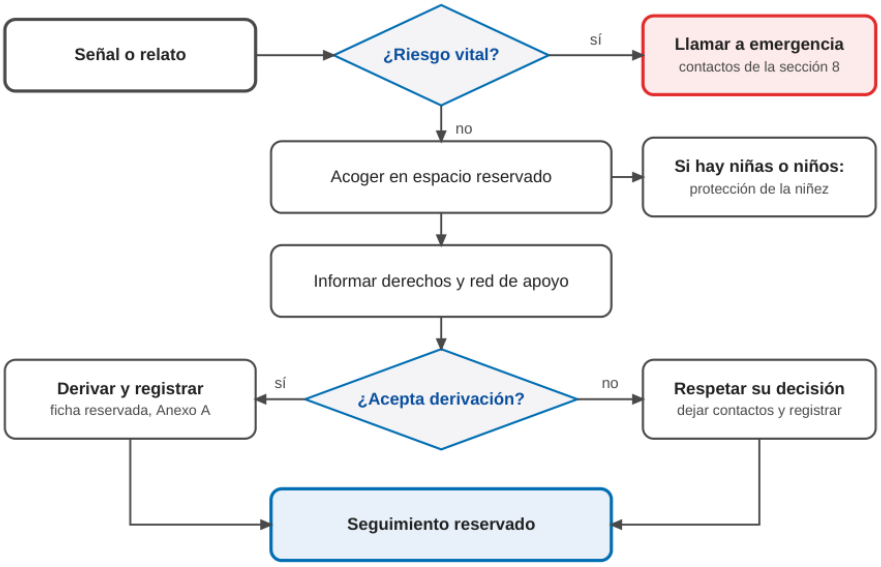
Qué hace y qué no hace la EP

La EP sí	La EP no
Escucha con respeto y cree en el relato.	Investiga, interroga o pide pruebas.
Informa derechos y redes de apoyo.	Media entre la víctima y quien agrede.
Deriva y acompaña la derivación.	Expone el caso en asamblea o en grupos de chat.
Registra con reserva.	Decide por la persona afectada.
Activa emergencia ante riesgo vital.	Espera “más antecedentes” si hay peligro inmediato.

Sobre la mediación. *La ley excluye la mediación en asuntos de familia cuando hubo violencia contra la pareja o el padre o madre de un hijo en común (art. 55, que modifica la Ley N° 19.968). Por coherencia, la EP no debe promover “conversaciones de acuerdo” entre las partes.*

6. Cómo actuar: ruta de atención y derivación

La prioridad es la seguridad: si hay riesgo vital se llama a emergencia antes de cualquier otro paso; en los demás casos se acoge, se informa y se deriva respetando la decisión de la persona.



Cinco reglas para la primera conversación

1. **Lugar:** espacio privado, sin la presunta persona agresora ni otras personas del comité.
2. **Escucha:** creer el relato, no juzgar, no pedir detalles ni pruebas.
3. **Lenguaje:** “Gracias por contarlo”, “No es tu culpa”, “Hay apoyo disponible”. Evitar “¿Por qué no lo dejas?” o “¿Estás segura?”.
4. **Información:** explicar sus derechos y entregar los contactos de la sección 8.
5. **Reserva:** el caso no se comenta en el equipo más allá de quienes deben gestionarlo.

Niñas, niños y adolescentes

Si la violencia afecta a personas menores de 18 años, la ley ordena su derivación al órgano competente de protección de la niñez (art. 5, en relación con la Ley N° 21.430). Esta derivación procede siempre, aunque la persona adulta no acepte otras derivaciones.

Denuncia

El deber de denunciar del art. 175 del Código Procesal Penal recae en quienes ejercen funciones públicas. La EP orienta sobre cómo denunciar e informa a su contraparte SERVIU según el protocolo que esta defina *(punto a validar por el área jurídica de SERVIU)*.

7. Lenguaje inclusivo y comunicación

El lenguaje que usa la EP en actas, afiches, chats y asambleas también previene: hace visibles a todas las personas y evita la violencia simbólica (art. 6 N° 5).

En lugar de…	Preferir…	Por qué
Los beneficiarios	Las personas beneficiarias	Incluye a todas sin duplicar palabras.
Los dirigentes	La directiva / las dirigencias	Visibiliza a dirigentas.
El jefe de hogar	La persona jefa de hogar	Muchas jefaturas de hogar son mujeres.
Los vecinos	El vecindario / vecinas y vecinos	Nombra a ambos cuando aporta claridad.
“La señora de…”	Nombre y apellido de la persona	Reconoce su identidad propia.
“Tiene que traer al marido para firmar”	“La persona titular firma; si desea, puede venir acompañada”	Respeta la autonomía.
“Es un tema de pareja, no nos metemos”	“Podemos orientarte y conectarte con apoyo especializado”	Evita naturalizar la violencia.

Recomendaciones para materiales gráficos

- Mostrar a mujeres y hombres en roles diversos: dirigencia, obra, cuidados y toma de decisiones.
- Lenguaje claro, frases cortas y letra legible; considerar personas mayores y con discapacidad.
- Adaptar materiales para personas migrantes o pertenecientes a pueblos originarios.
- Evitar chistes, memes o imágenes que ridiculicen o sexualicen.
- Incluir siempre los contactos de emergencia de la sección 8.

8. Números y contactos de emergencia

Completar antes de difundir y verificar vigencia cada seis meses. Imprimir esta página y publicarla en sala de reuniones, obra y oficina de la EP.

Emergencia inmediata (riesgo para la vida)

Servicio	Número	Horario	Observaciones
Carabineros de Chile			
Policía de Investigaciones (PDI)			
Ambulancia (SAMU)			
Bomberos			

Orientación y apoyo especializado

Servicio	Número / canal	Horario	Observaciones
Fono orientación violencia contra la mujer			
Canal de mensajería (WhatsApp u otro)			
Fono denuncia anónima			
Fono niñas, niños y adolescentes			
Fiscalía (atención a víctimas)			

Red local

Institución	Dirección	Teléfono	Contacto	Correo
Centro de la Mujer SernamEG				
Oficina municipal de la mujer / DIDECO				
CESFAM / centro de salud				
Comisaría / unidad policial más cercana				
Tribunal de Familia				
OPD u oficina local de niñez				
Corporación de Asistencia Judicial				

Contactos institucionales

Rol	Nombre	Teléfono	Correo
Encargada/o de casos de la EP			
Profesional social de la EP			
Contraparte SERVIU regional			
Encargada/o Ley Karin de la constructora			

9. Anexos

Anexo A. Ficha reservada de registro y derivación

Uso exclusivo de la persona encargada de casos. Guardar en archivo reservado; no adjuntar a carpetas del comité ni a expedientes de postulación.

Campo	Registro
Código interno del caso (no usar nombre)	
Fecha y hora de la primera atención	
Profesional que recibe	
Comité / proyecto	
Forma en que se conoció (relato propio, tercera persona, observación)	
Forma de violencia probable (art. 6)	
¿Riesgo inmediato? ☐ Sí ☐ No	
¿Niñas, niños o adolescentes involucrados? ☐ Sí ☐ No	
Derivación realizada (institución, fecha, contacto)	
¿La persona aceptó la derivación? ☐ Sí ☐ No	
Seguimiento (fecha y resultado)	
Observaciones	

Control y aprobación del documento

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Firma:	Firma:	Firma:

Anexo B. Lista de chequeo de implementación para la EP

N°	Requisito	Cumple	Fecha / evidencia
1	Protocolo Ley Karin vigente, difundido e incorporado al reglamento interno.	☐	
2	Persona encargada de casos designada y capacitada.	☐	
3	Equipo capacitado en esta guía (registro de asistencia).	☐	
4	Contactos de emergencia completos y verificados (sección 8).	☐	
5	Guía presentada en la primera asamblea de cada comité.	☐	
6	Normas de convivencia acordadas y en acta.	☐	
7	Constructora con protocolo Ley Karin y canal de reporte en obra.	☐	
8	Archivo reservado para fichas de casos.	☐	
9	Materiales del comité revisados con criterios de lenguaje inclusivo.	☐	
10	Revisión semestral de la guía y de los contactos.	☐	

Anexo C. Glosario

Término	Significado
Debida diligencia	Actuar de forma oportuna, idónea, imparcial y completa ante la violencia (art. 30).
Victimización secundaria	Nuevo daño que sufre la víctima por la forma en que la atienden las instituciones (art. 30).
Riesgo inminente	Peligro cercano, por ejemplo intimidación previa, dependencia económica o negativa violenta al término de una relación (art. 33).
Derivación	Conectar a la persona con la institución competente y registrar que ocurrió.
Entidad Patrocinante (EP)	Entidad que organiza, asesora y acompaña a familias y comités en programas habitacionales MINVU-SERVIU.

Fuentes

Ley N° 21.675, Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, Diario Oficial N° 43.876, 14 de junio de 2024.

Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO), obligaciones de las entidades empleadoras en materia de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo, Ley N° 21.643.