281231.

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

MGA/MSC/rmp

APRUEBA PROTOCOLO DE DERIVACIÓN OIRS-DISPOSITIVOS EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES, DEL SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 0009

Santiago, 08 ENE 2020

VISTOS:

Ley N° 18.575, de Bases Generales de la Administración del Estado cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el Decreto con Fuerza de Ley N° 1(Ley N° 19.653) del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 13 de diciembre de 2000; Ley N° 19.023 de 1991, que crea el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género; Ley N° 20.820 de 2015 que crea el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y modifica normas legales que indica; Ley Nº 19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; Resolución N° 7 de 2019, de la Contraloría General de la República;

CONSIDERANDO:

1º Que, En las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias se entrega atención personalizada, oportuna y responsable sobre derechos de las mujeres, oferta pública y oferta específica del SernamEG, institución encargada de desarrollar programas con el objetivo de promover la autonomía de las mujeres y el respeto de sus derechos mediante la prevención, atención, protección y reparación de la violencia contra las mujeres (VCM), entre otras tareas.

2° La necesidad de contar con una adecuada coordinación en la atención y derivación de las solicitudes ciudadanas que sean recepcionadas entre la OIRS de SernamEG y los dispositivos de la Unidad de Violencia contra las Mujeres, teniendo en cuenta sus respectivos modelos de atención y particularidades de sus procedimientos.

3° Que, mediante memorándum N° 1145, de 18 de diciembre de 2019, de Dirección, se ha autorizado la Aprobación del Protocolo de Derivación OIRS – Dispositivos en Violencia Contra las Mujeres del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

RESUELVO:

PRIMERO: Apruébase el Protocolo de Derivación OIRS – Dispositivos en Violencia contra las Mujeres, cuyo texto será del siguiente tenor:

"PROTOCOLO DE DERIVACIÓN OIRS-DISPOSITIVOS VCM - SERNAMEG"

I. INTRODUCCIÓN

Las Mujeres, en especial aquellas que viven o han vivido violencia de género, son parte importante de la población atendida por el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SERNAMEG), con ello se hace imprescindible que su atención, Orientación e Información, sea realizada en respeto de sus derechos ciudadanos.

En las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias se entrega atención personalizada, oportuna y responsable sobre derechos de las mujeres, oferta pública y oferta específica del SernamEG y que además la misma institución desarrolla programas con el objetivo de promover la autonomía de las mujeres y el respeto de sus derechos mediante la prevención, atención, protección y reparación de la violencia contra las mujeres (VCM), a través de la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG, implementando dos programas y una línea de acción, que se ejecutan a nivel nacional, a saber:

- Programa de Prevención en Violencia contra las Mujeres,
- Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres y
- Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM.

En razón de lo anterior, se hace necesaria la coordinación en la atención y derivación de las solicitudes ciudadanas que sean recepcionadas entre la OIRS de SernamEG y los dispositivos de la Unidad de Violencia contra las Mujeres[1], teniendo en cuenta sus respectivos modelos de atención y particularidades de sus procedimientos.

Ambos modelos de atención centran su labor en brindar acogida y atención a las personas que consultan y cada uno desarrolla en mayor profundidad los temas que son propios, sin embargo, hay una línea que ambos modelos de atención comparten, esto es, el énfasis en la detección de necesidades, derivación vinculante y seguimiento de las personas.

[1] Centros de la Mujer (CDM), Casas de Acogida (CDA), Centros de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja (HEVPA), Centros de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual (CVS), Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en Situación de Explotación (Casa Trata), y el Servicio de Atención Telefónica y Telemática o SATT.



Debido a lo señalado y considerando que es frecuente que desde las OIRS se deriven solicitudes de atención a los dispositivos de VCM, y a su vez, que desde estos dispositivos también puede surgir la necesidad de derivar a las OIRS, es que este protocolo establecerá contenidos mínimos que cada uno de los espacios deberá considerar al momento de hacer derivaciones entre ellos.

II. MODELOS DE ATENCIÓN.

Respecto de los modelos de atención de las OIRS y también de los dispositivos de VCM de SernamEG, cuentan con los siguientes momentos:

1. **Contención y primera acogida**:

OIRS SernamEG: La primera acogida corresponde al primer contacto de la persona con la OIRS, por tanto, es muy importante favorecer que ella se sienta escuchada, aceptada, comprendida y no juzgada. En esta etapa de atención, se debe preguntar lo necesario para definir el tipo de requerimiento o apoyo que necesita. Es importante resguardar la privacidad al momento de la atención.

Dispositivos VCM: Esta etapa se desarrolla en la fase de **Orientación e Información,** espacio donde las mujeres que viven o han vivido violencia en el espacio público y/o privado, en distintos contextos y manifestaciones; tienen derecho a ser atendidas por un/a profesional y/o técnica del equipo que les brinde la contención necesaria mediante una primera acogida; espacio en el cual el/la profesional que atiende informa a la mujer de la atención que brinda el dispositivo y a la vez identifica el motivo de consulta.

2. **Detección de necesidades de las y los Ciudadanas/os:**

OIRS SernamEG: Una vez que se ha escuchado y acogido a la persona, es fundamental verificar si se ha comprendido bien la situación. La persona que está atendiendo debe validar la necesidad expresada por la/el ciudadana/o y, en ese momento, analizar la información pertinente al caso, así como las redes más adecuadas de derivación. Se debe definir la expectativa de solución de la/el usuaria/o.

Dispositivos VCM: Consiste en la atención de todas las mujeres que consultan, ya sea por VCM u otras temáticas, y la derivación asistida a la red institucional y/o interinstitucional, presente en el territorio. Considerando las diversas realidades territoriales, en localidades pequeñas con dificultades para la asistencia constante de las mujeres, ya sea por distancia u otros factores, se debe evaluar en esta entrevista al menos niveles de violencia, riesgo e indicadores de daño, tomando medidas urgentes y necesarias para la protección de la mujer en caso de ser requerida.



3. **Entrega de Información, Orientación y Atención:**

OIRS SernamEG: Esta etapa comprende informar a quienes consulten, validando a las mujeres y hombres como sujetos de derechos. Si bien es importante para las personas que consultan contar con información, son la orientación y la escucha activa las etapas imprescindibles para una correcta detección de necesidades y, por ende, una adecuada entrega de la información requerida por las personas.

Dispositivos VCM: Durante el **Ingreso,** se desarrollan las fases de **Atención y Protección.** La diversidad de mujeres de 18 años o más, que han vivido o actualmente se encuentran viviendo una situación de violencia, por parte de su pareja o ex pareja, sexual o trata, tienen derecho a ingresar a un dispositivo de SernamEG y recibir atención. Esto se refiere a la implementación de un plan de intervención psico-socio-educativo y jurídico, y en cada caso, según la evaluación de riesgo, activar la red de protección para detener la violencia. En caso de corresponder a VCM en contexto de pareja, sexual o Trata se debe realizar el ingreso al Centro o Casa pertinente.

4. **Derivación Vinculante a Redes:**

OIRS SernamEG: Una vez cumplidas las etapas anteriores, debe gestionarse la derivación a las redes de apoyo, propiciando un acompañamiento integral a la persona y su situación.

Esta etapa no sólo comprende informar a la persona, sino también explicarle cómo acceder a la red de manera eficiente y eficaz, para luego activar la red asegurando que la o él consultante tenga un acceso oportuno, eficiente y eficaz que apoye el enfrentamiento de su problemática en consonancia con su expectativa.

La **derivación es vinculante**, pues la persona a cargo de ésta, debe gestionar la atención en la Red a la que deriva mediante un llamado telefónico, un correo electrónico u otra forma de comunicación, asegurando que la o él ciudadana/o fue adecuadamente recibida/o y efectivamente atendida/o en la institución a la que fue derivada/o.

Dispositivos VCM: Se debe derivar de manera asistida a la red institucional y/o interinstitucional. Esta derivación se refiere a todas aquellas gestiones realizadas con la red intra e interinstitucional; que aseguren que la mujer sea recibida por la institución a la que se deriva, para ello se espera que se coordinen entrevistas a través de los flujos de derivación acordados con las instituciones del territorio, seguimiento vía telefónica o por correo electrónico asegurando la continuación entre equipos de intervención, entre otras gestiones, de acuerdo al mapeo y catastro de redes territoriales levantado en el proyecto del dispositivo.



La derivación y gestión con redes puede contribuir al logro de los objetivos trazados en el Plan de Intervención Individual (PII), para el acceso de las mujeres a prestaciones de salud, sociales y oportunidades para el mejoramiento de su calidad de vida en el marco de la restitución de derechos. Se espera que el equipo se articule con otros actores institucionales relevantes con la finalidad de mejorar la respuesta de Orientación e Información, atención, protección, reparación y prevención de la Violencia contra las Mujeres en el territorio.

5. **Seguimiento:**

OIRS SernamEG: La atención a la/el ciudadana/o usuaria/o de la OIRS no termina con la derivación a las redes de apoyo o los canales de resolución de la queja o reclamo, sino que se hace necesario un seguimiento sistemático que permita asegurar la solución del problema que le aqueja. La atención termina cuando la/él ciudadana/o usuaria/o percibe que ha recibido un apoyo de acuerdo a los estándares definidos en las primeras etapas de la atención.

Dispositivos VCM: Tanto en la fase de Orientación e Información, como una vez que se ha verificado la salida de la mujer del Centro, se deberá realizar por parte del equipo profesional un seguimiento, a través de diversas acciones dependiendo del caso, tales como: visitas domiciliarias (de acuerdo a disponibilidad de recursos del equipo), contactos telefónicos, entrevistas con la mujer y sus redes de apoyo, según corresponda al tipo de salida y nivel de gravedad de la violencia. En los casos de mujeres con alto riesgo se debe realizar de forma presencial, con el fin de verificar el estado actual de la mujer.

III. NORMATIVA

De la normativa asociada a la atención ciudadana, tanto en las OIRS de SernamEG como en los dispositivos de la Unidad de Violencia contra las Mujeres, se destacan las siguientes leyes, manuales, orientaciones técnicas y procedimientos relacionados con nuestra institucionalidad, enfoques orientadores y materias propias de la atención ciudadana:

Institucionalidad:

- Ley N°20.280, que crea el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género.
- Ley N°19.023, que crea el Servicio Nacional de la Mujer.

Enfoques orientadores:

- Ley N°20.066, de Violencia Intrafamiliar.
- Ley N°20.480, Modifica Ley N°20.066 y establece el delito de Femicidio.
- La Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la Mujer (Belém do Pará, 1994)



- La Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés, 1979)
- Ley Nº 20.507 Tipifica los Delitos de Tráfico Ilícito de Migrantes y Trata de Personas y establece normas para su prevención y más efectiva persecución criminal (2011), tipifica y sanciona los delitos de tráfico ilícito de migrantes y de trata de personas con fines de explotación sexual, laboral, servidumbre y extracción de órganos, entre otros.
- Código Penal, Constitución Política de la República.
- Proyecto de Ley de Violencia en el Pololeo (Boletín 11970-34).
- Derecho de las mujeres vida libre de violencia (Boletín 11.077-07).

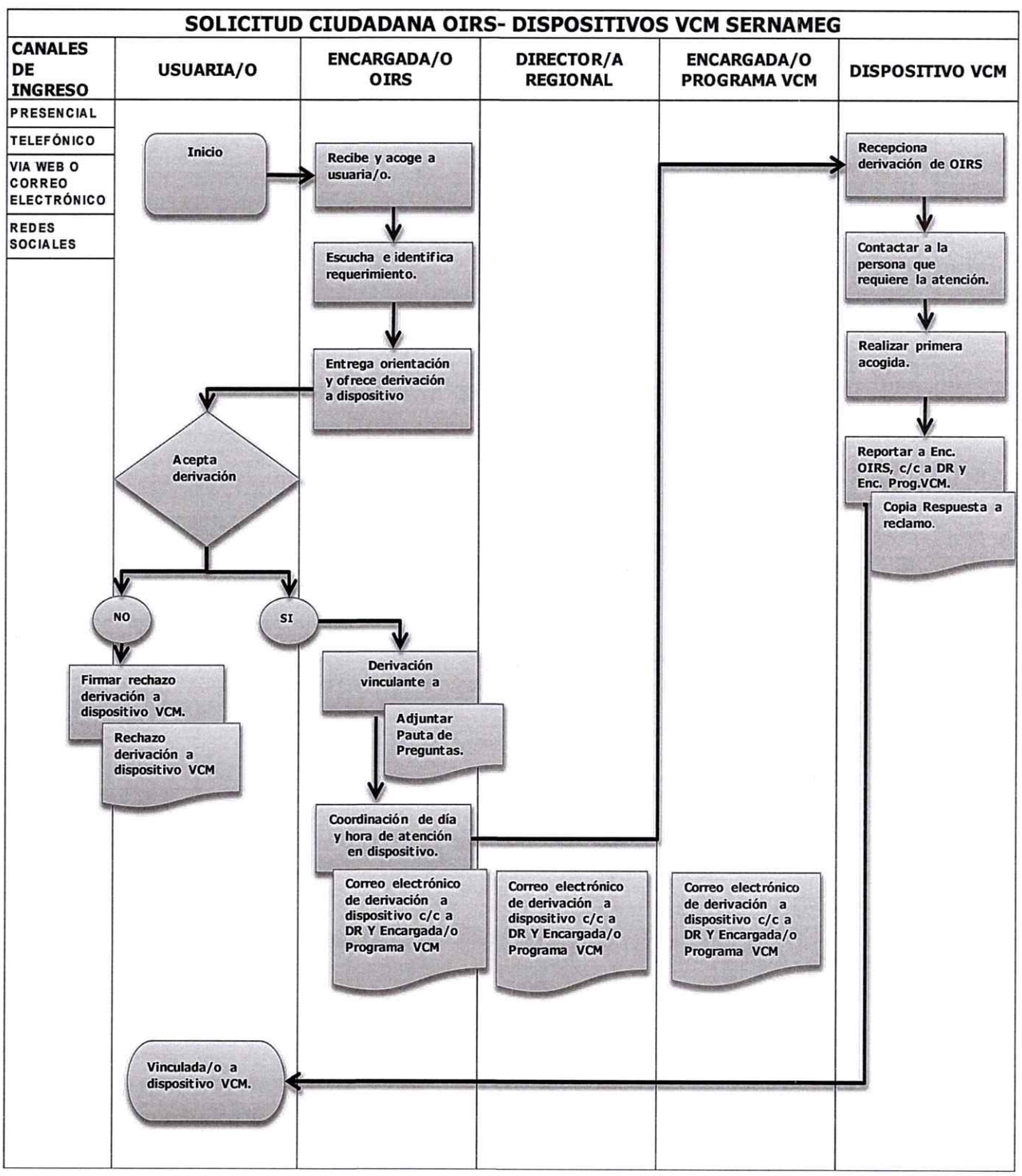
Atención ciudadana:

- Decreto Supremo N°680, del 21 de septiembre de 1990, del Ministerio del Interior, que establece la creación de las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias.
- Ley N°19.880, que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado.
- Ley N°20.285, de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.
- Ley N°19.628, de Protección de la Vida Privada.
- Ley 20.730, Lobby
- Manual de Apoyo a la Atención y Orientación de OIRS, para la difusión de derechos de las mujeres, año 2017.
- Orientaciones Técnicas Dispositivos Unidad en Violencia contra las Mujeres, año 2019.
- Procedimientos OIRS PP-OIRS-01.

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

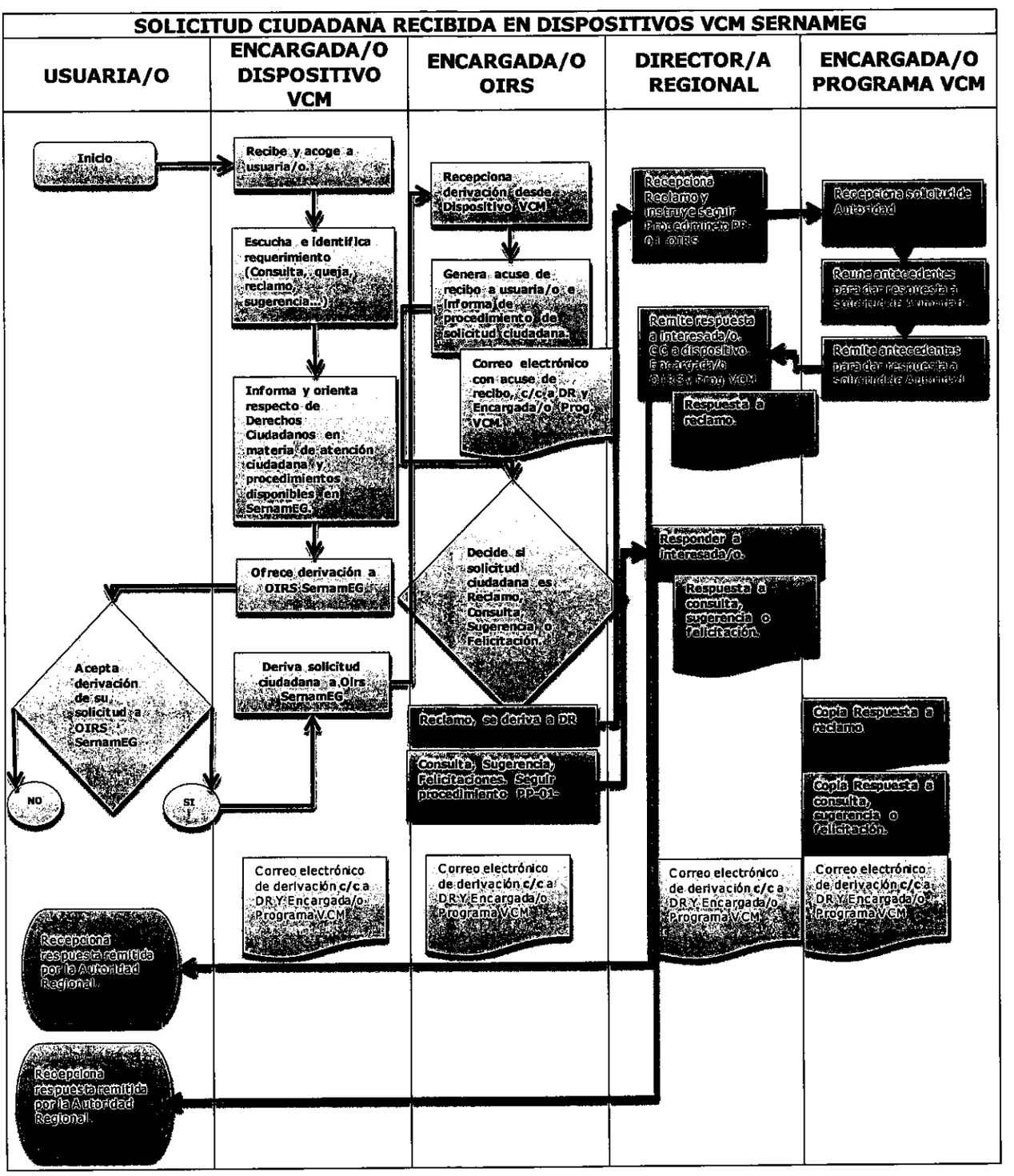
Gobierno de Chile

IV. PROCEDIMIENTOS DE DERIVACIÓN.



SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile





Llamadas por consultas, reclamos o sugerencias acerca de dispositivos SernamEG al fono Orientación en violencia contra la Mujer 1455

- Si la llamada se refiere a dudas respecto de programas de SernamEG de los cuales se carece oferta programática actualizada, por ejemplo: Programa del Área Mujer y Trabajo, Mujer Sexualidad y Maternidad, Mujer y Participación Política, se rediccionará llamado entregando número de **OIRS de SernamEG** más cercano al domicilio de quién hace la consulta y se enviarán además datos de persona consultante exponiendo lo requerido vía correo electrónico a contacto de OIRS del domicilio de la persona consultante.
- Tratándose de reclamos respecto a Programas o dispositivos SernamEG, se recibirán los mismos buscando contener y escuchar activamente a la persona consultante, para luego direccionar su llamado entregando número de OIRS de SernamEG más cercana a su domicilio. Se enviarán además datos de persona consultante exponiendo lo requerido vía correo electrónico a contacto de OIRS del domicilio de la persona consultante.
- De estos casos corresponde seguimiento al Servicio de Asistencia Telefónica y Telemática (SATT) para verificar que la solicitud ha sido atendida a las 48 horas siguientes, de lo que informará a OIRS correspondiente y a llamadaemergenciasernameg@sernam.gob.cl en caso que la persona no hubiese podido establecer contacto hasta la fecha, y persista con la consulta o reclamo.

V. ANEXOS

- Anexo 1. Ficha derivación de OIRS a dispositivo VCM
- Anexo 2. Rechazo derivación a dispositivo VCM.
- Anexo 3. Direcciones OIRS SernamEG.
- Anexo 4. Oferta Programática Dispositivos VCM, excepto los que por su naturaleza son confidenciales.
- Anexo 5. Información para solicitar clave única.



Anexo 1. Ficha derivación de OIRS a dispositivo VCM

FICHA DE DERIVACIÓN A DISPOSITIVOS DE ATENCIÓN SERNAMEG

1. Identificación de la Mujer:

Nombre completo:		
Rut:		
Fecha de Nacimiento:		
Edad:		
Antecedentes causa:	RIT/RUC	Tribunal/Fiscalía
Domicilio:		
Teléfono de Contacto:		
Fecha de derivación:		

2. Antecedentes Institución que deriva:

Institución:	
Nombre y cargo del/la profesional	
Dirección:	
Teléfono:	
Adjunta Documentación:	No__ Si__ Indique documentos: _____

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

3. Breve relato de la situación que motivó la atención y su derivación:

4. Frente a la situación, señale la(s) acciones realizada(s):

5. Tipo de Violencia Referida (Marcar con una X las alternativas que corresponda)

_____**Física:** Es aquella acción dirigida a atentar contra la integridad física de la víctima, como un mecanismo para ejercer poder y control. Ejemplos: empujones, tirones de pelo, pellizcos, cachetadas, quemaduras, rasguños, patadas, golpes de puños, golpes con objetos, ataques con armas.

_____**Psicológica:** Conducta que tiene por objeto causar temor e intimidación buscando controlar las conductas, sentimientos y pensamientos de la persona que está siendo agredida; atentando contra el bienestar psíquico de la/el afectada/o. Ejemplos: burlas, sobrenombres ofensivos, manipulaciones, garabatos, insultos, restricción a la libertad personal, aislamiento, abandono, amenazas, acusaciones sin razón, ley del silencio, humillaciones, destrucción de pertenencias personales, etc.

_____**Sexual:** Acción de imponer o forzar actos de connotación sexual, contra la voluntad de la otra persona. Ejemplos: acosos, abusos, violación por cualquier vía (vaginal, oral, anal), obligación a abortar, esterilizarse, embarazarse, etc. Involucramiento en actos de prostitución o pornografía.



_____**Económica/Patrimonial:** Consiste en privar de las necesidades básicas al otro u otra. Control de la víctima a través de la manipulación del dinero, privación económica, endeudamiento o que tomen control de su dinero o bienes.

Le recordamos que Usted autoriza que la información ingresada en esta Ficha de Atención, pueda ser tratada bajo la normativa y disposiciones de la Ley N°19.628, sobre protección de datos de carácter personal, por parte de los órganos de la administración del Estado.

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

Anexo 2. Rechazo derivación a dispositivo VCM.

Sin perjuicio de que la persona manifieste que no desea ser vinculada con algún dispositivo de atención en violencia contra las mujeres, puede retractarse y solicitar ser derivada cuando lo estime pertinente.

FORMULARIO DE RECHAZO DE DERIVACIÓN A DISPOSITIVOS DE ATENCIÓN SERNAMEG

Yo, _____, RUT_____, manifiesto de forma expresa, que el día de hoy, __ de_____de ____, en la ciudad de _____, no acepto ser derivada a ningún dispositivo de atención en Violencia contra las Mujeres de SernamEG.

Lo anterior por motivos personales.

FIRMA
RUT

Le recordamos que Usted autoriza que la información ingresada en esta Ficha de Atención, pueda ser tratada bajo la normativa y disposiciones de la Ley N°19.628, sobre protección de datos de carácter personal, por parte de los órganos de la administración del Estado.

SERNAMEG

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

Anexo 3. Direcciones OIRS SernamEG.

Región	Dirección	Teléfono de contacto	Correo electrónico
Arica y Parinacota	Baquedano N° 794 (frente iglesia Virgen de las Peñas). Arica	582 585727	oirsarica@sernam.gob.cl
Tarapacá	Tadeo Haenke N° 2223. Iquique	572 446630 / 572 449981	oirsiquique@sernam.gob.cl
Antofagasta	21 Mayo 766, Antofagasta.	552 280360 / 552 281668	oirsantofagasta@sernam.gob.cl
Atacama	Los Carrera 401 (esq. Yerbas Buenas), tercer piso, Copiapó	52-2-535147	oirscopiapo@sernam.gob.cl
Coquimbo	Matta N°695, La Serena.	512 211062	oirslaserena@sernam.gob.cl
Valparaíso	Bellavista N° 168, Edificio Centenario. Piso 15. Valparaíso	322 233923	oirsvalparaiso@sernam.gob.cl
O'Higgins	Alcázar N° 561 – Rancagua	722 223384 / 722 233088	oirsrancagua@sernam.gob.cl
El Maule	1 Sur N°515, entre 2 y 3 Poniente, Talca	712 226505 / 712 234668 / 712 214441	oirstalca@sernam.gob.cl
Ñuble	Arauco N°208, Chillán.	225498652	oirsnuble@sernameg.gob.cl
Bío Bío	Cochrane N° 560, Concepción.	412 251275 / 412 251276	oirsconcepción@sernam.gob.cl
Araucanía	Prat N° 177, Temuco	452 211526 / 452 236080 / 452 238072	oirstemuco@sernam.gob.cl

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

Los Ríos	Carlos Anwandter N° 321, Valdivia	632 244850	oirsvaldivia@sernam.gob.cl
Los Lagos	Alcalde N° 510, Puerto Montt	652 254030	oirsptomontt@sernam.gob.cl
Aysén	Calle Baquedano N° 257, Coyhaique	672 233810	oirscoyhaique@sernam.gob.cl
Magallanes	Maipu N° 938, Punta Arenas	612 248868 / 612 248906	oirsptaarenas@sernam.gob.cl
Metropolitana	Villavicencio N° 346, Santiago	225 5496364 / 225 5496365 / 225 5496369	oirsrm@sernam.gob.cl

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

Anexo 4. Oferta Programática Dispositivos VCM, excepto los que por su naturaleza son confidenciales.

[illegible]	CDM ARICA Y PARINACOTA	Arica, Camarones	centrodelamujer.arica@gmail.com	227912363	Maipú 631
[illegible]	HEVPA ARICA Y PARINACOTA	Regional	centro.hombresarica@gmail.com	228483249	Juan Noe N°477 Edificios Colectivo Vicuña Mackenna
	CDM IQUIQUE	Iquique	centrodelamujeriquique@gmail.com	57-2211102 9-63335099	Juan Antonio Ríos 2899, Península de Cavancha
[illegible]	CDM TAMARUGAL	Pozo Almonte, Huara, Camiña, Colchane y Pica.	centrodelamujerpozo@gmail.com	57-2248275 932477247	Tamarugal 180, Comuna de Pozo Almonte
	CDM ALTO HOSPICIO	Alto Hospicio	centrodelamujermaho@gmail.com	56-24930543 9-82532927	Los Cóndores N.º 3714
	HEVPA TARAPACA	Regional	centrodehombresiquique@gmail.com	9-66458190	Yungay bajo N° 3719 sector la Tortuga, Alto Hospicio
[illegible]	CDM ANTOPFAGASTA	Antofagasta, Mejillones, Sierra Gorda, Taltal	centrodelamujercalama@gmail.com	228806181 652758432	Isaac Arce 219. Antofagasta

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

	CDM CALAMA	Calama, San Pedro de Atacama, Ollagüe	centrodelamujercalama@gmail.com	55-2892613 55-2892615	Avda. Central norte 2012 Villa Ayquina
	CDM TOCOPILLA	Tocopilla, María Elena	centrodelamujer@gmail.com	55-2421372 9-69187998	Santa Rosa Esquina Matta SN
	HEVPA ANTOFAGASTA	Regional	centrodehombresantofagasta@gmail.com	55-2488448	Santa Mercedes 1124, Antofagasta
ATACAMA	CDM CHAÑARAL	Chañaral, Diego de Almagro, El Salvador	cmujerchanaral@gmail.com	52-2481034 9-99743680	Pasaje Las Ánimas N.º 15, población Corvi Antigua
	CDM COPIAPÓ	Copiapó, Caldera, Tierra Amarilla	cmujer3@gmail.com	52-2219814 9-79866085	Pasaje Valentín Letelier N.º 731, Población Los Sauces
	CDM VALLENAR	Vallenar, Huasco, Freirina	mujerhuasco@gmail.com	51-2672170 51-2672171	Merced N.º 1455, Edificio Nicolas naranjo (hospital antiguo piso 2)
	HEVPA COPIAPÓ	Regional	chombres3@gmail.com	(52) 2236166 9-57385078	Maipú N°770, a un costado de EX Chilexpress, sector Centro

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

[redacted]	CDM LA SERENA	La Serena, Vicuña, Paihuano,	centroliwen@gmail.com	51-2641850 51-2427844 9-61244738	Infante N° 560
	CDM COQUIMBO	Coquimbo, Andacollo, La Higuera	mujerrayun@gmail.com	51-2314378	Avenida Ossandón 645, sector El Llano Coquimbo
	CDM OVALLE	Ovalle, Monte Patria, Combarbalá, Río Hurtado, Punitaqui	centrodelamujeroovalle@outlook.com	53- 2621542	calle Tangue N° 365
	CDM ILLAPEL	Illapel, Salamanca, Canela, Los Vilos	centromujermakallay@gmail.com	53- 2662316	calle Constitución 055 - b, Illapel
	HEVPA COQUIMBO	Regional	centrohombreslaserena@gmail.com	51-2427856	José Santos Ossa N° 825, La Serena
	CDM VALPARAISO	Valparaíso	centrodelamujerdevalparaiso@munivalpo.cl	32- 2939844	Av. Argentina N.º 864, piso 2 Of 19
	CDM LLAY LLAY	Llay Llay, Catemu	cdmllayllay@gmail.com	9-95402725 34-2 498610	Tegualda N° 55 Población Los Ferroviarios
	CDM SAN FELIPE	San Felipe, Putaendo, Santa María, Panqueque	centrovifaconcagua@gmail.com	34-2 434607 9-71355674	Santo Domingo 43
	CDM VIÑA DEL MAR	Viña del Mar	centrodelamujer.vinadelmar@gmail.com	962396118	Cantera 500, Viña del Mar
	CDM SAN ANTONIO	San Antonio, Santo Domingo, Cartagena, El Tabo, El Quisco, Algarrobo	centromujer.gobernacion@gmail.com	35 2289834/35 2289974/934488671	Barros Luco 1960, San Antonio
	CDM VILLA ALERMANA	Villa Alemana, Quilpué, Limache, Olmué	centrodelamujer.villalemana@gmail.com	32-3140191 9-65728742 (personal coord.)	Calle Santiago N° 501
[redacted]	CDM LA CALERA	La Calera, Hijuelas, Nogales (Melón), La Cruz	centrosernamlacalera@gmail.com	33-2342230/33-23422 29	Cochrane N° 506/Esquina Josefina, La Calera.
	CDM LOS ANDES	Los Andes, San Esteban, Calle Larga, Rinconada	centrodelamujer.goblosandes@gmail.com	34-2295221	Esmeralda N° 387
	CDM CON CON	Con Cón, Puchuncaví, Quintero	centrodelamujerconcon@gmail.com/ centrodelamujer@concon.cl	32-2811142	Manantiales N° 865
	CDM RAPA NUI	Isla de Pascua	sernampascua@gmail.com	32-2551036	Tu U Koihu s/n
	CDM LA LIGUA	Cabildo, Petorca, La Ligua	centrodelamujerpetorca@gmail.com	33-2717522	Calle Prat 122
	CVS VALPARAISO	Regional	cvsvalparaiso@fundacionleonbloy.cl	32-2212779	Calle Prat 846, 6° Piso, Oficina B, Valparaíso
	HEVPA VIÑA DEL MAR	Regional	equipohevpamitaria@gmail.com	32-2110125	4 oriente N° 143, Viña del Mar

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

LIBERTADOR BERNARDO O"HIGGINS	CDM SAN FERNANDO	San Fernando, Chimbarongo, Santa Cruz	centrodelamujercolchagua@gmail.com	72-2712081 9-90025012	Chillán Nº 947 - San Fernando
	CDM RANCAGUA	Rancagua, Graneros, Machalí	centrodelamujer@curico.cl	72-2203481 9-42778023	Calle Lourdes N° 463 - Rancagua
	CDM RENGO	Rengo, Malloa, San Vicente	centromujerrengo@gmail.com	72-2337388	Av. Renato Correa N° 210 - Rengo
	CDM PICHILEMU	Pichilemu, Marchigue, Litueche	centropichilemusernam@gmail.com	72-2841922 72-2841805	Valderrama N° 621 Pichilemu
	HEVPA RANCAGUA	Regional	centrodehombres6region@gmail.com	72-2228 794	Astorga 732, Sector Centro Rancagua
EL MAULE	CDM TALCA	Talca, Maule, San Rafael, San Clemente	centrodelamujertalca@gmail.com	71-2971058 71-2971059	Ampliación Villa Río Claro, pasaje Los Paltos 14 Sur N.º 087 (entre 5a y 6 Poniente) Talca
	CDM CURICO	Curicó, Rauco, Teno, Romeral	centrodelamujer@curico.cl	75-2227962 9-75780731 centro	Dr. Osorio Nº500 Esq. Peña, Curicó
	CDM SAN JAVIER	San Javier, Villa Alegre, Linares	centrodelamujer.imsanjavier@gmail.com	73-2324063 961777741	Calle Esmeralda N° 987, San Javier

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

	CDM MOLINA	Molina, Río Claro, Sagrada Familia	centrodelamujermolina@gmail.com	75-2493104 9-92284521 centro	Avda. Luis Cruz Martínez Nº2066 Molina
	CDM PARRAL	Parral, Retiro, Longaví	centromujersernamparral@gmail.com	73-2751581 9-77078994	Dieciocho Nº600 Parral/Esquina Ignacio Carrera Pinto
	CDM CAUQUENES	Cauquenes, Chanco, Pelluhue	centrodelamujercauquenes@gmail.com	9-76025159 73-2565257	Antonio Varas Nº930, Cauquenes
	CDM CONSTITUCIÓN	Constitución, Empedrado	centrovifconstitucion@gmail.com	71- 2 673515	Prieto Nº607 Esq. Zañartu
	HEVPA TALCA	Regional	centrohombresmaule@gmail.com	71- 2971028 71-2971029	1 sur entre 1 y 2 Ote. Edificio Torre Talca, 6°piso Oficina 61.
	MUNICIPALIDAD	Curepto, Licantén, Vichuquen	centrodelamujercurepto@gmail.com	75 2 552354 - 99362185	José Miguel Carrera Nº 35

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

BIO BIO	CDM LOS ANGELES	Los Ángeles, Laja, Antuco	centrovcmlosangeles@gmail.com	43-2320 822 9-51 25 1042	Lautaro 727, Los Ángeles
	CDM MULCHEN	Mulchén, Negrete y Nacimiento	centromujermulchen@munimulchen.cl	43-2401472	Gana N° 360, casa de la cultura segundo piso. Mulchén
	CDM CHIGUAYANTE	Chiguayante, Hualqui, Florida	centromujerchgte.hualqui@gmail.com	41-2360706	O'Higgins N° 1742 1-A
	CDM CABRERO	Cabrero, Yungay, Yumbel, Tucapel	centrodelamujercabrero@gmail.com	43 2401814 9-6509160	General Cruz S/Nº, Plazoleta Timmerman
	CDM CONCEPCIÓN	Concepción, San Pedro de la Paz, Santa Juana	cdmconcepcion2018@gmail.com	41-2220740 41-2225611 9-58 29 18 47	Calle Caupolicán 101, esquina Chacabuco
	CDM TALCAHUANO	Hualpén, Talcahuano	centromujerthno.hualpen@gmail.com	41-3835776- 41-3835777- 41- 3835778- 9- 85023928	AV. San Martín 322, Talcahuano Centro
	CDM SANTA BARBARA	Quilaco, Quilleco, Santa Bárbara	centrovcmsantabarbara@gmail.com	43-2581887	Carreras N° 455
	CDM PENCO	Penco, Trehuaco, Coelemu	centrovcmpenco@gmail.com	41- 2261380 41-2261381 9-75881147	Maipú N° 235 (Frente Plaza)
	CDM CURANILAHUE	Curanilahue, Los Álamos, Lebu	centromujer@munichue.cl	41-2690547	Lautaro N° 1290.
	CDM CAÑETE	Cañete, Contulmo, Tirúa	centrodelamujer@municanete.cl	41-2612143 9-62170963	Villagrán N° 290

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

	CDM CORONEL	Coronel, Lota	centrovifcoronel@gmail.com	41-2714295/ 65	Erratchou 1093 esquina Merino Jarpa a una cuadra del gimnasio municipal
	CDM ALTO BIO BIO	Alto Bio Bio	centrovifaltobiobio@gmail.com	43 –25 78 722 9-92771927	Ex Recinto Municipal, Villa Ralco., (frente a Biblioteca Comunal), Ralco.
	CDM ARAUCO	Arauco	centrodelamujerarauco@gmail.com	41-2552341 9-927 649 06	Los Duraznos, Pobl. Los Pinos S/N
	CVS CONCEPCION	Regional	paulina.letelier@fundacionleonbloy.cl cvsbiobio@gmail.com	41-2229666 954037041	Lincoyán 41 casa B, Concepción
	HEVPA CONCEPCION	Regional	centrohombressernamconcepcion@gmail.com	41-2307609	Calle Freire 1421, 2° Piso Concepción.

	CDM CHILLÁN	Chillan Viejo, Chillan, Bulnes, Pinto y Coihueco	centrovcmsernamegchillan@gmail.com	42-2876466 /469 /468/467	Claudio Arrau 596, 1º piso
	CDM SAN CARLOS	San Carlos, San Nicolás, Ñiquén, Ninhue	centrovifsancarlos@gmail.com	42-2412203	Serrano N° 261
	CDM TEMUCO	Temuco, Padres Las Casas, Vilcún	centrodelamujertemuco9@gmail.com	45-2973935 45-2973931	Andrés Bello N° 510 Esquina Lynch
	CDM VILLARRICA	Villarrica, Pucón, Curarrehue, Loncoche	centrodelamujervillarrica@gmail.com	45-2413846	Pedro León Gallo 817

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

	CDM ANGOL	Angol, Renaico, Los Sauces, Purén	centrodelamujerangol@gmail.com	45-2464436 45-2464422 9-67018408	Pedro de Oña N° 230
	CDM VICTORIA	Victoria, Collipulli, Traiguén	centrodelamujervictoria@gmail.com	45-2598598 9-61719360	Chorrillos N° 998
	CDM NUEVA IMPERIAL	Nva.Imperial, Chol Chol, Galvarino	centrodelamujernuevaimperial@gmail.com	45-2611593 9-75302498	Ernesto Riquelme 120
	CDM LAUTARO	Lautaro, Perquenco, Curacautín, Melipeuco.	centrodelamujerlautaro1@gmail.com	45-2591510/ 13 9-63342379	Francisco Bilbao N° 102

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

	CDM CARAHUE	Carahue, Puerto Saavedra	centrodelamujercarahue@gmail.com	45-2681544/45 9-87371069	Caupolicán N° 340
	CENTROS MOVIL ARAUCANIA	Lonquimay, Lumaco, Ercilla	sernammovilintercultural2015@gmail.com	9-78779612 9-93013552 9-93018740	General Bonilla 456
	CDM FREIRE	Freire, Pitrufquén, Gorbea, Cunco, Teodoro Schmidt, Toltén.	centrodelamujerfreire@munifreire.cl	53 452759450/51/53	Avenida Schleyer N° 153
	HEVPA ARAUCANIA	Regional	hevpaaraucania@gmail.com hevpa@temuco.cl	45- 2973870 45- 2973877 45-2973880	Calle León Gallo 135 Primer piso Temuco

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

LOS RÍOS	CDM VALDIVIA	Valdivia, Corral	centrodelamujervaldivia@gmail.com	63-2294905 63-2224135	Camilo Henríquez N° 280
	CDM LANCO	Lanco, San José de la Marquina, Marfil	centromujer@munilanco.cl	9-93131395 Emergencia 63-2441607	Valparaíso S/N
	CDM PAILLACO	Paillaco, Sectores rurales	centrodelamujerpaillaco@gmail.com	9-89238120 centro 63-2422257 - 63-2422256	Pérez Rosales N°336-A
	CDM PANGUIPULLI	Panguipulli, Neltum,Liquiñe, Choshuenco, Coñaripe	centromujerpanguipulli@gmail.com	63-2310494 9-75884877 centro	Manuel Antonio Matta N° 500, esquina Roble Huacho
	CDM FUTRONO	Futrono	centrodelamujer@munifutrono.cl	976089307	Juan Luis San fuentes N° 75
	CDM LA UNIÓN	La Unión, Río Bueno, Lago Ranco	centromujerlaunion@gmail.com	64-2321001 64-2321002 64-2321003	Manuel Montt N° 206
	HEVPA VALDIVIA	Regional	centroparahombreslosrios@gmail.com	63 2 200317	Carampangue N° 583, Valdivia

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

	CDM PUERTO MONTT	Puerto Montt	centromujeresvif@gmail.com	65-2257139 65- 2484565	Calle Rancagua N° 113 2do piso, of. 2. Pto Montt
	CDM CHILOE	Castro, Quemchi, Dalcahue, Curaco de Vélez, Quinchao, Puqueldón, Queilen, Quellén, Ancud, Chonchi	sernamchiloe@gmail.com	65-2530342 65-2530341	Los Carreras N° 415. Castro
	CDM OSORNO	Osorno, San Pablo, Puyehue, Puerto Octay, Purranque, Rio Negro, San Juan de la Costa	centromujerosorno@gmail.com	64-2213056	Bdo. O'Higgins N° 679 piso 3, Edificio Gobernación Provincial. Osorno
	CDM LLANQUIHUE	Puerto Varas, Cochamó, Calbuco, Maullín, Los Muermos, Fresia, Llanquihue, Frutillar	cmujerprovinciallanquihue@gmail.com	65-2259269	Antonio Vara N° 410 piso 2 edif Gobernación. Puerto Montt
	CDM PALENA	Palena, Chaitén, Futaleufú,	centrodelamujerpalena@gmail.com	65-2741435 9-67621681 emergencia	Pedro Montt N° 589. Palena

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

AYSÉN	CDM AYSÉN	Aysén, Puerto Cisnes, Melinka	centrodelamujer@puertoaysen.cl	67-2334855 67-2331804	Teniente Merino N.º 520 Pto. Aysén
	CDM COYHAIQUE	Coyhaique, Cochrane, Chile Chico	centrorayen@gmail.com	67-2213178 67-2213176	Psj. Acá Austral Esquina Empalme Aeródromo
	HEVPA AYSÉN	Regional	centrodehombres.coyhaique@gmail.com	67-2273032	Simón Bolívar 404, Coyhaique
MAGALLANES	CDM PUNTA ARENAS	Punta Arenas, Laguna Blanca	centrodelamujerpuntaarenas@fidexii.cl	9-42601204 - 612 277868	José Menéndez 640
	CDM PUERTO NATALES	Puerto Natales.	centrodelamujernatales@gmail.com	61-2410303 9-93209024	Ignacio Carrera Pinto N° 676
	CDM PORVENIR	Porvenir	centrodelamujerporvenir@gmail.com	9934556936	Piloto Pardo 721
	HEVPA MAGALLANES	Regional	centrodehombrespuntaarenas@gmail.com	61- 2226969	Jorge Montt N° 115, playa norte

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

	CDM SANTIAGO	Santiago	centrodelamujerstgo@gmail.com	227136727 227136728	Cien Fuego N° 72, Metro Los Héroes
	CDM PROVIDENCIA	Providencia, Ñuñoa, La Reina	centrodelamujer@providencia.cl	2 3221 9729	Miguel Claro N° 543
	CDM ESTACIÓN CENTRAL	Estación Central	centromujer.estacioncentral@gmail.com	227798056	Las Rejas Sur N° 626 H
	CDM QUINTA NORMAL	Quinta Normal	centromujerquintanormal@gmail.com/ centromujervcm@quintanormal.cl	227864811 9-54123707	Villasana N° 1697
	CDM COLINA	Colina, Lampa, Til Til	centrodelamujerchacabuco@gmail.com	228603108-994792598	Psj. El Litre N° 395 V. Concepción
	CDM RECOLETA	Recoleta, Independencia	centromujerrecoleta@gmail.com	229457406	Av. Dorzal N° 1099
	CDM CONCHALÍ	Conchalí, Huechuraba	centromujerzonanorte@gmail.com	229045682 229045681	Av. La Palma N° 3595
	CDM RENCA	Renca	centrodelamujer@renca.cl	226410593 9-73188640	Av. Domingo Santa Maria N° 4511
	CDM MAIPÚ	Maipú	vifponiente@maipu.cl maria.aguila@maipu.cl	226776741 226776742	General Ordoñez N° 176 depto. 405-406
	CDM QUILICURA	Quilicura	centromujerquilicura@gmail.com Centrodelamujer@quilicura.cl	229046282 965977971	Pasaje Paraíso N° 706 Villa Aquelarre

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

	CVS SANTIAGO	Regional	cvs.metro@fundacionleonbloy.cl soledad.gomez@fundacionleonbloy.cl	226714639 226967898	Capuchinos 697 (dos cuadras de Metro Caming)
	HEVPA ESTACIÓN CENTRAL	Regional	hsinviolencia@gmail.com	232642614	Pasaje Las Acacias N° 11 Estación Metro Las Rejas, Estación Central
	CDM LO PRADO	Lo Prado	centrodelamujer@loprado.cl	227741629 9-82893603 9-99981709	San Germán N° 1052
	CDM CERRO NAVIA	Cerro Navia	centrodelamujercerronavia@gmail.com	227733622 9-53338391	JJPerez N° 6570 A
	CDM MELIPILLA	Melipilla, María Pinto, San Pedro	centrodelamujermelipilla@gmail.com	229027372 229027382	Ortuzar N° 325
	CDM EL MONTE	El Monte	centrodelamujer@munielmonte.cl	228184748	Camilo Henríquez N° 73

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

	CDM ISLA DE MAIPO	Isla de Maipo	centrodelamujerislademaipo@gmail.com	228769260 228769263	Balmaceda N° 3265
	CDM TALAGANTE	Talagante, Peñaflor	cdmtalagante@gmail.com	225989308 9-61638499	Balmaceda N° 584
	CDM LO ESPEJO	Lo Espejo, Cerrillos	centrodelamujerloespejo@gmail.com	224856325 224856326	Puerto Príncipe N° 03130, Población José María Caro.
	CDM PUDAHUEL	Pudahuel	centrodelamujer@mpudahuel.cl vnavarrete@mpudahuel.cl	934995506 226443902	San Francisco 8630
	CDM CALERA DE TANGO	Calera de Tango, Padre Hurtado	centrodelamujercaleradetango@gmail.com	228108959/ 60	Av. Calera de Tango N° 345
	CDM LA FLORIDA	La Florida	centrodelamujerlaflorida@gmail.com	225054800	Vicuña Mackenna N° 10777, metro Los Quillayes
	CDM PEÑALOLEN	Peñalolén	centromujer@penalolen.cl	222791761/ 3009	Calle 17 A N° 931 Villa Naciones Unidas
	CDM MACUL	Macul, San Joaquín	centromujer@munimacul.cl	228739190	Av. Quilín N° 3248 piso 2
	CDM PUENTE ALTO	Puente Alto, Pirqué, San José de Maipo	dsantander@interior.gob.cl	223528419 / 8407	Av. Concha y Toro N° 461 piso 2
	CDM PEDRO AGUIRRE CERDA	Pedro Aguirre Cerda, San Miguel	centromujer@pedroaguirrecerda.cl	223965406 223965407	Pasaje Tácito N° 586, Esquina calle

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

					Huamalata
	CDM SAN BERNARDO	San Bernardo, Buin, Paine	centrodelamujersanbernardo@gmail.com	229270962 229270070	Av. O'Higgins N° 375
	CDM EL BOSQUE	El Bosque	centromujer@municipalidaddelbosque.cl	225401793 225401792 9-78635087 9-98644765	Av. Padre Hurtado ex Los Morros N° 12505
	CDM SAN RAMÓN	San Ramón, La Cisterna	cdmsanramon@gmail.com	225419606	Carabinero Genaro Rodríguez N°1825
	CDM LA PINTANA	La Pintana	lapintanacentrodelamujer@gmail.com cmpintana@yahoo.com centrodelamujer@pintana.cl	223896822/ 6815	Av. José Manuel Balmaceda N° 1231
	CDM LA GRANJA	La Granja	centromujerlg@gmail.com	225431263 9-82598866	12 poniente 8390, Población San Gregorio

Anexo 5. Información para solicitar clave única.

La Clave Única sirve para obtener en línea diversos servicios y beneficios que ofrece el Estado, tales como el certificado de antecedentes, hoja de vida del conductor o el certificado de situación militar al día, entre otros.[2]

La solicitud del código de activación para habilitar la Clave Única, se obtiene de la siguiente manera:

Presencial: El o la titular debe dirigirse a una oficina del Registro Civil que cuente con sistema en línea o en cualquier oficina Chile Atiende, ya que se utiliza la verificación de identidad que proporciona el sistema de captura de datos de identificación (para cédulas y pasaportes).

En línea: una vez obtenido el código de activación deberá activar su Clave Única en el sitio web. https://claveunica.gob.cl/activar

Siga las instrucciones del aplicativo en línea y, luego, cree una contraseña segura.

Ésta será su Clave Única.

Como resultado del trámite, obtendrá inmediatamente la clave única.

[2] https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/11331-obtencion-de-la-clave-unica

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

VI. GLOSARIO

CONCEPTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA

1.**OIRS**: Oficina de Informaciones, reclamos y sugerencias.

2.**SOLICITUD CIUDADANA**: Es cualquier requerimiento que la ciudadanía presente en un espacio de atención ciudadana. Puede ser una consulta, sugerencia, felicitación, queja o reclamo.

3.**CANALES DE ACCESO DE SOLICITUDES CIUDADANAS**: Se refiere a las vías a través de las cuales la ciudadanía toma contacto con el Servicio, éstas pueden ser presenciales, telefónicas, vía web, correo electrónico o redes sociales.

4.**CONSULTA**: Se refiere a demandas de información y orientación sobre programas o beneficios sociales del Estado, trámites o puntos de acceso.

5.**SUGERENCIA**: Se refiere a proposiciones, ideas o iniciativas que presenta la ciudadanía hacia la oferta programática del Servicio.

6.**FELICITACIÓN**: Es una declaración explícita de satisfacción por parte las/os usuarias/os por el servicio recibido.

7.**RECLAMO**: Se refiere a la manifestación explicita de la disconformidad respecto de prestaciones recibidas de la Oferta Programática del Servicio.

8.**QUEJA**: Se refiere a la manifestación explicita de la disconformidad respecto de prestaciones recibidas de la oferta pública de otros servicios del Estado.

9.**SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA**: Se refiere a todo requerimiento de información presentado por la ciudadanía, que se encuentre contenido en actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos, así como toda la información que se elabora con presupuesto público.

10.**SOLICITUD DE AUDIENCIA** Acto de oír a un lobbista o gestor de intereses, para tratar materias reguladas en la Ley 20.730.

CONCEPTOS DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

TIPOS DE VIOLENCIA

1.- **FÍSICA:** Es aquella acción dirigida a atentar contra la integridad física de la víctima, como un mecanismo para ejercer poder y control. Ejemplos: empujones, tirones de pelo, pellizcos, cachetadas, quemaduras, rasguños, patadas, golpes de puños, golpes con objetos, ataques con armas, etc.

2.- **PSICOLÓGICA:** Conducta que tiene por objeto causar temor e intimidación buscando controlar las conductas, sentimientos y pensamientos de la persona que está siendo agredida; atentando contra el bienestar psíquico de la/el afectada/o. Ejemplos: burlas, sobrenombres ofensivos, manipulaciones, garabatos, insultos, restricción a la libertad personal, aislamiento,

abandono, amenazas, acusaciones sin razón, ley del silencio, humillaciones, destrucción de pertenencias personales, etc.

3.- **ECONÓMICA:** Consiste en privar de las necesidades básicas al otro u otra. Control de la víctima a través de la manipulación del dinero, privación económica, endeudamiento o que tomen control de su dinero o bienes.

4.- **SEXUAL**: Acción de imponer o forzar actos de connotación sexual, contra la voluntad de la otra persona. Ejemplos: acosos, abusos, violación por cualquier vía (vaginal, oral, anal), obligación a abortar, esterilizarse, embarazarse, etc. Involucramiento en actos de prostitución o pornografía.

DISPOSITIVOS PROGRAMA ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y REPARACIÓN EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

CVS: Centro de Atención y Reparación a Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual

HEVPA: Centro de reeducación a hombres que ejercen violencia de pareja

CDM: Centros de la Mujer

CDA: Casas de Acogida

SATT: Servicio de Atención Telefónica y Telemática

Casa Trata: Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la trata de personas y migrantes en situación de explotación."

SEGUNDO: **PUBLIQUESE** la presente Resolución Exenta en el portal de transparencia de SERNAMEG.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE

SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GENERO
SUBDIRECCION

SUBDIRECTOR (S)
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO

DISTRIBUCIÓN:
-Dirección
-Subdirección
-Fiscalía
- OIRS Lobby y Transparencia
-Oficina Partes

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Gobierno de Chile

REGISTRO Nº 281003.

MEMORANDUM N° 1145- 2019 DIRECCIÓN

DE : **CAROLINA PLAZA GUZMÁN**
Directora Nacional (S)

A : **MARCIA GALLEGUILLOS ARANCIBIA**
Fiscalía

REF. : **Memorándum N° 232/2019 Unidad de OIRS, Transparencia y Lobby**

FECHA : **Santiago, diciembre 18 de 2019**

Junto con saludar, y de acuerdo a lo solicitado en memorándum de la referencia, remito a Ud. Protocolo de Derivación OIRS-Dispositivos VCM SernamEG, que tiene por objetivo formalizar las derivaciones de solicitudes ciudadanas entre las Unidades OIRS y VCM y sus dispositivos de violencia presentes en el país, se hace presente que este protocolo es una meta comprometida en el Convenio ADP de Subdirección.

Por lo anterior, solicito a usted elaborar acto administrativo correspondiente.

Sin otro particular, se despide cordialmente.

REPUBLICA DE CHILE
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO
DIRECTORA NACIONAL (S)

DIRECTORA NACIONAL (S)
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO

PYR/

c.c.:
-Archivo

FISCALÍA
Nº INGRESO
F: 1042 19/12/19 10:25
2052
ARCHIVO

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género
Gobierno de Chile

Chile en marcha

Reg: 280848

MEMORANDUM N° 232-2019

UNIDAD OIRS, TRANSPARENCIA Y LOBBY

DE	**: Mónica Solís Cortés** **Jefa de Unidad** **Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.**
PARA	**: Sra. Carolina Plaza Guzmán** **Directora Nacional (S)** **Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.**
REF	**: Remite Protocolo VCM-OIRS**
FECHA	**: Santiago 17 de diciembre de 2019**

Estimada Directora

Junto con saludar, remito adjunto el documento "Protocolo de Derivación OIRS-Dispositivos VCM SernamEG", que tiene por objetivo formalizar las derivaciones de solicitudes ciudadanas entre las Unidades OIRS y VCM y sus dispositivos de violencia presentes en el país. Asimismo, se hace presente que este protocolo es una meta comprometida en el Convenio ADP de Subdirección.

Los contenidos y procedimientos de este instrumento de gestión, han sido desarrollados y visados por ambas Unidades Técnicas y sus respectivas Jefaturas, correspondiendo salvo diverso parecer, instruir la elaboración del acto administrativo que lo aprueba, para su posterior difusión.

Saluda atentamente,

SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO
Unidad de OIRS, Transparencia y Lobby

Mónica Solís Cortés
Jefa de OIRS, Transparencia y Lobby
Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

MAM/mam
Distribución:
- Archivo unidad.

"PROTOCOLO DE DERIVACIÓN OIRS-DISPOSITIVOS VCM - SERNAMEG"

Unidad Oirs, Transparencia y Lobby
Unidad en Violencia contra las Mujeres
Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

Santiago, diciembre de 2019

LFZ/MJSC/RGI/MAM

I. INTRODUCCIÓN

Las Mujeres, en especial aquellas que viven o han vivido violencia de género, son parte importante de la población atendida por el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SERNAMEG), con ello se hace imprescindible que su atención, Orientación e Información, sea realizada en respeto de sus derechos ciudadanos.

En las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias se entrega atención personalizada, oportuna y responsable sobre derechos de las mujeres, oferta pública y oferta específica del SernamEG y que además la misma institución desarrolla programas con el objetivo de promover la autonomía de las mujeres y el respeto de sus derechos mediante la prevención, atención, protección y reparación de la violencia contra las mujeres (VCM), a través de la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG, implementando dos programas y una línea de acción, que se ejecutan a nivel nacional, a saber:

- Programa de Prevención en Violencia contra las Mujeres,
- Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres y
- Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM.

En razón de lo anterior, se hace necesaria la coordinación en la atención y derivación de las solicitudes ciudadanas que sean recepcionadas entre la OIRS de SernamEG y los dispositivos de la Unidad de Violencia contra las Mujeres[1], teniendo en cuenta sus respectivos modelos de atención y particularidades de sus procedimientos.

Ambos modelos de atención centran su labor en brindar acogida y atención a las personas que consultan y cada uno desarrolla en mayor profundidad los temas que son propios, sin embargo, hay una línea que ambos modelos de atención comparten, esto es, el énfasis en la detección de necesidades, derivación vinculante y seguimiento de las personas.

Debido a lo señalado y considerando que es frecuente que desde las OIRS se deriven solicitudes de atención a los dispositivos de VCM, y a su vez, que desde estos dispositivos también puede surgir la necesidad de derivar a las OIRS, es que este protocolo establecerá contenidos mínimos que cada uno de los espacios deberá considerar al momento de hacer derivaciones entre ellos.

[1] Centros de la Mujer (CDM), Casas de Acogida (CDA), Centros de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja (HEVPA), Centros de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual (CVS), Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en Situación de Explotación (Casa Trata), y el Servicio de Atención Telefónica y Telemática o SATT.

II. MODELOS DE ATENCIÓN.

Respecto de los modelos de atención de las OIRS y también de los dispositivos de VCM de SernamEG, cuentan con los siguientes momentos:

1. Contención y primera acogida:

OIRS SernamEG: La primera acogida corresponde al primer contacto de la persona con la OIRS, por tanto, es muy importante favorecer que ella se sienta escuchada, aceptada, comprendida y no juzgada. En esta etapa de atención, se debe preguntar lo necesario para definir el tipo de requerimiento o apoyo que necesita. Es importante resguardar la privacidad al momento de la atención.

Dispositivos VCM: Esta etapa se desarrolla en la fase de **Orientación e Información,** espacio donde las mujeres que viven o han vivido violencia en el espacio público y/o privado, en distintos contextos y manifestaciones; tienen derecho a ser atendidas por un/a profesional y/o técnica del equipo que les brinde la contención necesaria mediante una primera acogida; espacio en el cual el/la profesional que atiende informa a la mujer de la atención que brinda el dispositivo y a la vez identifica el motivo de consulta.

2. Detección de necesidades de las y los Ciudadanas/os:

OIRS SernamEG: Una vez que se ha escuchado y acogido a la persona, es fundamental verificar si se ha comprendido bien la situación. La persona que está atendiendo debe validar la necesidad expresada por la/el ciudadana/o y, en ese momento, analizar la información pertinente al caso, así como las redes más adecuadas de derivación. Se debe definir la expectativa de solución de la/el usuaria/o.

Dispositivos VCM: Consiste en la atención de todas las mujeres que consultan, ya sea por VCM u otras temáticas, y la derivación asistida a la red institucional y/o interinstitucional, presente en el territorio. Considerando las diversas realidades territoriales, en localidades pequeñas con dificultades para la asistencia constante de las mujeres, ya sea por distancia u otros factores, se debe evaluar en esta entrevista al menos niveles de violencia, riesgo e indicadores de daño, tomando medidas urgentes y necesarias para la protección de la mujer en caso de ser requerida.

3. Entrega de Información, Orientación y Atención:

OIRS SernamEG: Esta etapa comprende informar a quienes consulten, validando a las mujeres y hombres como sujetos de derechos. Si bien es importante para las personas que consultan contar con información, son la orientación y la escucha activa las etapas imprescindibles para una correcta detección de necesidades y, por ende, una adecuada entrega de la información requerida por las personas.

Dispositivos VCM: Durante el **Ingreso,** se desarrollan las fases de **Atención y Protección.** La diversidad de mujeres de 18 años o más, que han vivido o actualmente se encuentran viviendo una situación de violencia, por parte de su pareja o ex pareja, sexual o trata, tienen derecho a ingresar a un dispositivo de SernamEG y recibir atención. Esto se refiere a la implementación de un plan de intervención psico-socio-educativo y jurídico, y en cada caso, según la evaluación de riesgo, activar la red de protección para detener la violencia. En caso de corresponder a VCM en contexto de pareja, sexual o Trata se debe realizar el ingreso al Centro o Casa pertinente.

4. Derivación Vinculante a Redes:

OIRS SernamEG: Una vez cumplidas las etapas anteriores, debe gestionarse la derivación a las redes de apoyo, propiciando un acompañamiento integral a la persona y su situación.
Esta etapa no sólo comprende informar a la persona, sino también explicarle cómo acceder a la red de manera eficiente y eficaz, para luego activar la red asegurando que la o él consultante tenga un acceso oportuno, eficiente y eficaz que apoye el enfrentamiento de su problemática en consonancia con su expectativa.

La **derivación es vinculante**, pues la persona a cargo de ésta, debe gestionar la atención en la Red a la que deriva mediante un llamado telefónico, un correo electrónico u otra forma de comunicación, asegurando que la o él ciudadana/o fue adecuadamente recibida/o y efectivamente atendida/o en la institución a la que fue derivada/o.

Dispositivos VCM: Se debe derivar de manera asistida a la red institucional y/o interinstitucional. Esta derivación se refiere a todas aquellas gestiones realizadas con la red intra e interinstitucional; que aseguren que la mujer sea recibida por la institución a la que se deriva, para ello se espera que se coordinen entrevistas a través de los flujos de derivación acordados con las instituciones del territorio, seguimiento vía telefónica o por correo electrónico asegurando la continuación entre equipos de intervención, entre otras gestiones, de acuerdo al mapeo y catastro de redes territoriales levantado en el proyecto del dispositivo.

La derivación y gestión con redes puede contribuir al logro de los objetivos trazados en el Plan de Intervención Individual (PII), para el acceso de las mujeres a prestaciones de salud, sociales y oportunidades para el mejoramiento de su calidad de vida en el marco de la restitución de derechos. Se espera que el equipo se articule con otros actores institucionales relevantes con la finalidad de mejorar la respuesta de Orientación e Información, atención, protección, reparación y prevención de la Violencia contra las Mujeres en el territorio.

5. Seguimiento:

OIRS SernamEG: La atención a la/el ciudadana/o usuaria/o de la OIRS no termina con la derivación a las redes de apoyo o los canales de resolución de la queja o reclamo, sino que se hace necesario un seguimiento sistemático que permita asegurar la solución del problema que le aqueja. La atención termina cuando la/él ciudadana/o usuaria/o percibe que ha recibido un apoyo de acuerdo a los estándares definidos en las primeras etapas de la atención.

Dispositivos VCM: Tanto en la fase de Orientación e Información, como una vez que se ha verificado la salida de la mujer del Centro, se deberá realizar por parte del equipo profesional un seguimiento, a través de diversas acciones dependiendo del caso, tales como: visitas domiciliarias (de acuerdo a disponibilidad de recursos del equipo), contactos telefónicos, entrevistas con la mujer y sus redes de apoyo, según corresponda al tipo de salida y nivel de gravedad de la violencia. En los casos de mujeres con alto riesgo se debe realizar de forma presencial, con el fin de verificar el estado actual de la mujer.

III. NORMATIVA

De la normativa asociada a la atención ciudadana, tanto en las OIRS de SernamEG como en los dispositivos de la Unidad de Violencia contra las Mujeres, se destacan las siguientes leyes, manuales, orientaciones técnicas y procedimientos relacionados con nuestra institucionalidad, enfoques orientadores y materias propias de la atención ciudadana:

Institucionalidad:

- Ley N°20.280, que crea el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género.
- Ley N°19.023, que crea el Servicio Nacional de la Mujer.

Enfoques orientadores:

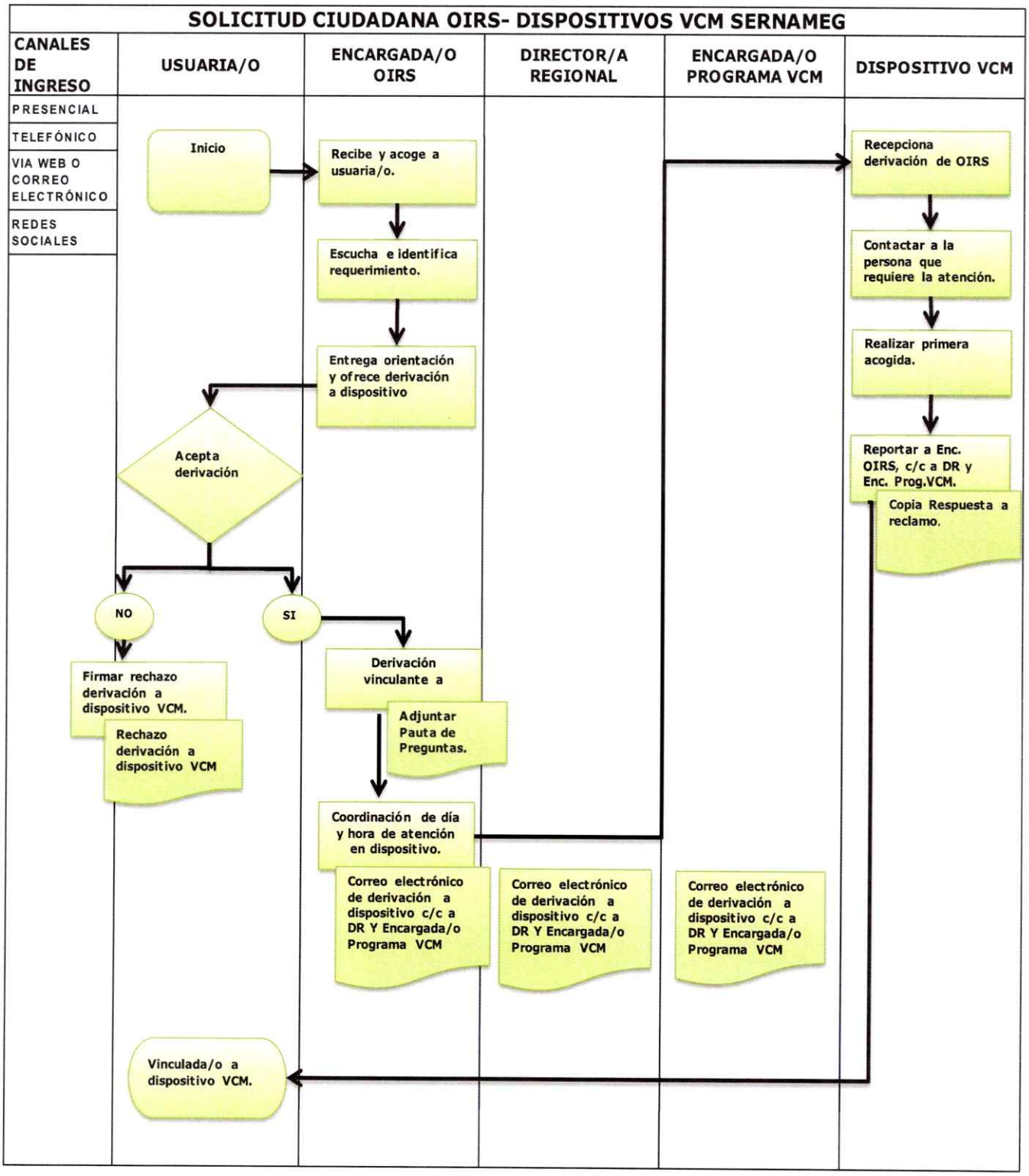
- Ley N°20.066, de Violencia Intrafamiliar.
- Ley N°20.480, Modifica Ley N°20.066 y establece el delito de Femicidio.
- La Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la Mujer (Belém do Pará, 1994)
- La Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés, 1979)
- Ley Nº 20.507 Tipifica los Delitos de Tráfico Ilícito de Migrantes y Trata de Personas y establece normas para su prevención y más efectiva persecución criminal (2011), tipifica y sanciona los delitos de tráfico ilícito de migrantes y de trata de personas con fines de explotación sexual, laboral, servidumbre y extracción de órganos, entre otros.
- Código Penal, Constitución Política de la República.
- Proyecto de Ley de Violencia en el Pololeo (Boletín 11970-34).
- Derecho de las mujeres vida libre de violencia (Boletín 11.077-07).

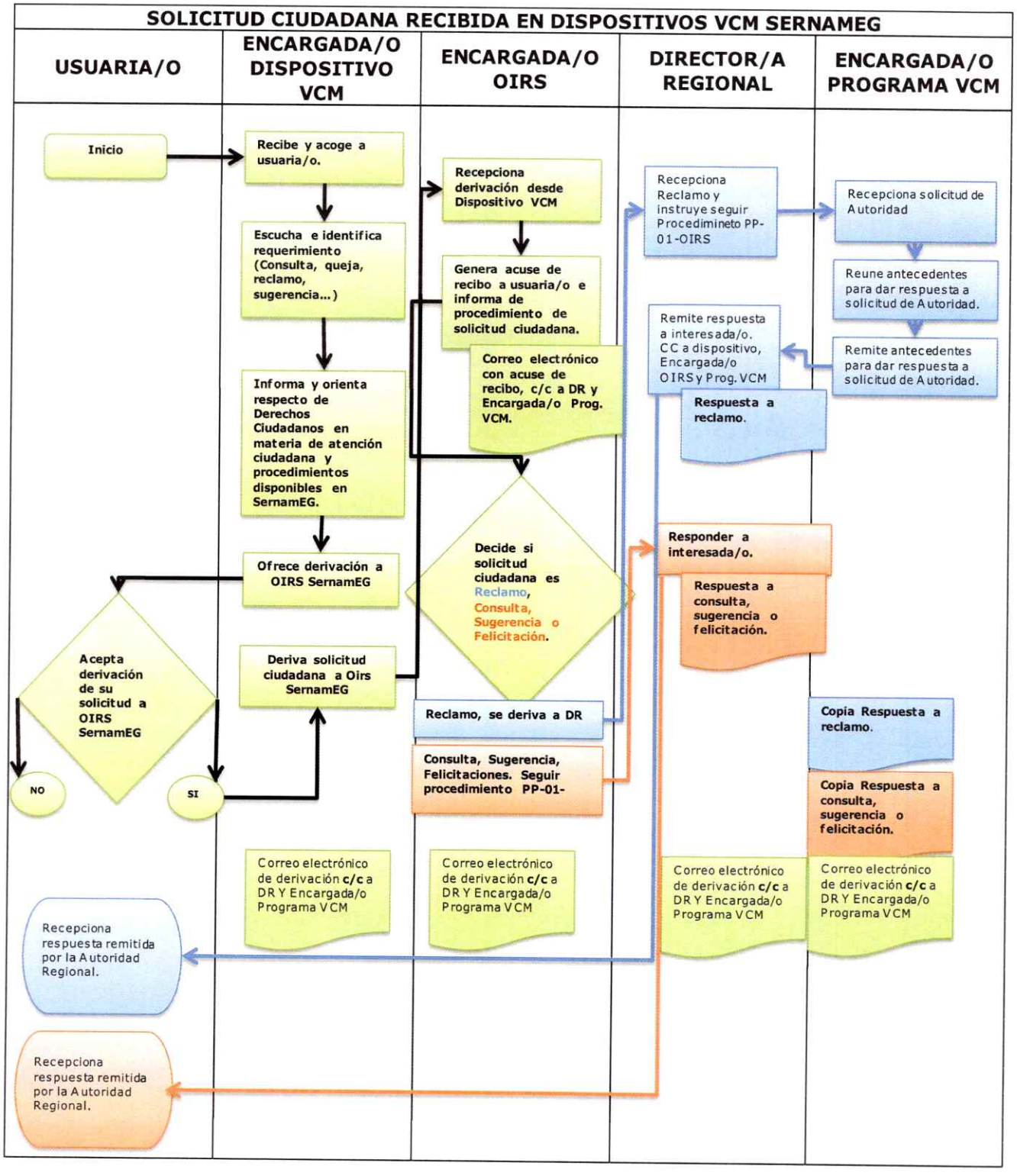
Atención ciudadana:

- Decreto Supremo N°680, del 21 de septiembre de 1990, del Ministerio del Interior, que establece la creación de las Oficinas de Informaciones, Reclamos y Sugerencias.
- Ley N°19.880, que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado.
- Ley N°20.285, de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado.
- Ley N°19.628, de Protección de la Vida Privada.

- Ley 20.730, Lobby
- Manual de Apoyo a la Atención y Orientación de OIRS, para la difusión de derechos de las mujeres, año 2017.
- Orientaciones Técnicas Dispositivos Unidad en Violencia contra las Mujeres, año 2019.
- Procedimientos OIRS PP-OIRS-01.

IV. PROCEDIMIENTOS DE DERIVACIÓN.




SOLICITUD CIUDADANA RECIBIDA EN DISPOSITIVOS VCM SERNAMEG
USUARIA/O
ENCARGADA/O DISPOSITIVO VCM
ENCARGADA/O OIRS
DIRECTOR/A REGIONAL
ENCARGADA/O PROGRAMA VCM
Inicio
Recibe y acoge a usuaria/o.
Escucha e identifica requerimiento (Consulta, queja, reclamo, sugerencia...)
Informa y orienta respecto de Derechos Ciudadanos en materia de atención ciudadana y procedimientos disponibles en SernamEG.
Ofrece derivación a OIRS SernamEG
Acepta derivación de su solicitud a OIRS SernamEG
NO
SI
Deriva solicitud ciudadana a Oirs SernamEG
Recepciona derivación desde Dispositivo VCM
Genera acuse de recibo a usuaria/o e informa de procedimiento de solicitud ciudadana.
Correo electrónico con acuse de recibo, c/c a DR y Encargada/o Prog. VCM.
Decide si solicitud ciudadana es Reclamo, Consulta, Sugerencia o Felicitación.
Reclamo, se deriva a DR
Consulta, Sugerencia, Felicitaciones. Seguir procedimiento PP-01-
Recepciona Reclamo y instruye seguir Procedimineto PP-01-OIRS
Recepciona solicitud de Autoridad
Reune antecedentes para dar respuesta a solicitud de Autoridad.
Remite antecedentes para dar respuesta a solicitud de Autoridad.
Remite respuesta a interesada/o. CC a dispositivo, Encargada/o OIRS y Prog. VCM
Respuesta a reclamo.
Responder a interesada/o.
Respuesta a consulta, sugerencia o felicitación.
Copia Respuesta a reclamo.
Copia Respuesta a consulta, sugerencia o felicitación.
Correo electrónico de derivación c/c a DR Y Encargada/o Programa VCM
Correo electrónico de derivación c/c a DR Y Encargada/o Programa VCM
Correo electrónico de derivación c/c a DR Y Encargada/o Programa VCM
Correo electrónico de derivación c/c a DR Y Encargada/o Programa VCM
Recepciona respuesta remitida por la Autoridad Regional.
Recepciona respuesta remitida por la Autoridad Regional.

i. **Llamadas por consultas, reclamos o sugerencias acerca de dispositivos SernamEG al fono Orientación en violencia contra la Mujer 1455**

- Si la llamada se refiere a dudas respecto de programas de SernamEG de los cuales se carece oferta programática actualizada, por ejemplo: Programa del Área Mujer y Trabajo, Mujer Sexualidad y Maternidad, Mujer y Participación Política, se rediccionará llamado entregando número de **OIRS de SernamEG** más cercano al domicilio de quién hace la consulta y se enviarán además datos de persona consultante exponiendo lo requerido vía correo electrónico a contacto de OIRS del domicilio de la persona consultante.
- Tratándose de reclamos respecto a Programas o dispositivos SernamEG, se recibirán los mismos buscando contener y escuchar activamente a la persona consultante, para luego direccionar su llamado entregando número de OIRS de SernamEG más cercana a su domicilio. Se enviarán además datos de persona consultante exponiendo lo requerido vía correo electrónico a contacto de OIRS del domicilio de la persona consultante.
- De estos casos corresponde seguimiento al Servicio de Asistencia Telefónica y Telemática (SATT) para verificar que la solicitud ha sido atendida a las 48 horas siguientes, de lo que informará a OIRS correspondiente y a llamadaemergenciasernameg@sernam.gob.cl en caso que la persona no hubiese podido establecer contacto hasta la fecha, y persista con la consulta o reclamo.

V. ANEXOS

- Anexo 1. Ficha derivación de OIRS a dispositivo VCM
- Anexo 2. Rechazo derivación a dispositivo VCM.
- Anexo 3. Direcciones OIRS SernamEG.
- Anexo 4. Oferta Programática Dispositivos VCM, excepto los que por su naturaleza son confidenciales.
- Anexo 5. Información para solicitar clave única.

Anexo 1. Ficha derivación de OIRS a dispositivo VCM

FICHA DE DERIVACIÓN A DISPOSITIVOS DE ATENCIÓN SERNAMEG

1. Identificación de la Mujer:

Nombre completo:		
Rut:		
Fecha de Nacimiento:		
Edad:		
Antecedentes causa:	RIT/RUC	Tribunal/Fiscalía
Domicilio:		
Teléfono de Contacto:		
Fecha de derivación:		

2. Antecedentes Institución que deriva:

Institución:	
Nombre y cargo del/la profesional	
Dirección:	
Teléfono:	
Adjunta Documentación:	No__ SI__ Indique documentos: _____

3. Breve relato de la situación que motivó la atención y su derivación:

4. Frente a la situación, señale la(s) acciones realizada(s):

5. Tipo de Violencia Referida (Marcar con una X las alternativas que corresponda)

_____**Física:** Es aquella acción dirigida a atentar contra la integridad física de la víctima, como un mecanismo para ejercer poder y control. Ejemplos: empujones, tirones de pelo, pellizcos, cachetadas, quemaduras, rasguños, patadas, golpes de puños, golpes con objetos, ataques con armas.

_____**Psicológica:** Conducta que tiene por objeto causar temor e intimidación buscando controlar las conductas, sentimientos y pensamientos de la persona que está siendo agredida; atentando contra el bienestar psíquico de la/el afectada/o. Ejemplos: burlas, sobrenombres ofensivos, manipulaciones, garabatos, insultos, restricción a la libertad personal, aislamiento, abandono, amenazas, acusaciones sin razón, ley del silencio, humillaciones, destrucción de pertenencias personales, etc.

_____**Sexual:** Acción de imponer o forzar actos de connotación sexual, contra la voluntad de la otra persona. Ejemplos: acosos, abusos, violación por cualquier vía (vaginal, oral, anal), obligación a abortar, esterilizarse, embarazarse, etc. Involucramiento en actos de prostitución o pornografía.

_____**Económica/Patrimonial:** Consiste en privar de las necesidades básicas al otro u otra. Control de la víctima a través de la manipulación del dinero, privación económica, endeudamiento o que tomen control de su dinero o bienes.

Le recordamos que Usted autoriza que la información ingresada en esta Ficha de Atención, pueda ser tratada bajo la normativa y disposiciones de la Ley N°19.628, sobre protección de datos de carácter personal, por parte de los órganos de la administración del Estado.

Anexo 2. Rechazo derivación a dispositivo VCM.

Sin perjuicio de que la persona manifieste que no desea ser vinculada con algún dispositivo de atención en violencia contra las mujeres, puede retractarse y solicitar ser derivada cuando lo estime pertinente.

FORMULARIO DE RECHAZO DE DERIVACIÓN A DISPOSITIVOS DE ATENCIÓN SERNAMEG

Yo, _____, RUT_____, manifiesto de forma expresa, que el día de hoy, __ de_____de ____, en la ciudad de _____, no acepto ser derivada a ningún dispositivo de atención en Violencia contra las Mujeres de SernamEG.

Lo anterior por motivos personales.

FIRMA

RUT

Le recordamos que Usted autoriza que la información ingresada en esta Ficha de Atención, pueda ser tratada bajo la normativa y disposiciones de la Ley N°19.628, sobre protección de datos de carácter personal, por parte de los órganos de la administración del Estado.

Anexo 3. Direcciones OIRS SernamEG.

Región	Dirección	Teléfono de contacto	Correo electrónico
Arica y Parinacota	Baquedano N° 794 (frente iglesia Virgen de las Peñas). Arica	582 585727	oirsarica@sernam.gob.cl
Tarapacá	Tadeo Haenke N° 2223. Iquique	572 446630 / 572 449981	oirsiquique@sernam.gob.cl
Antofagasta	21 Mayo 766, Antofagasta.	552 280360 / 552 281668	oirsantofagasta@sernam.gob.cl
Atacama	Los Carrera 401 (esq. Yerbas Buenas), tercer piso, Copiapó	52-2-535147	oirscopiapo@sernam.gob.cl
Coquimbo	Matta N°695, La Serena.	512 211062	oirslaserena@sernam.gob.cl
Valparaíso	Bellavista N° 168, Edificio Centenario. Piso 15. Valparaíso	322 233923	oirsvalparaiso@sernam.gob.cl
O'Higgins	Alcázar N° 561 – Rancagua	722 223384 / 722 233088	oirsrancagua@sernam.gob.cl
El Maule	1 Sur N°515, entre 2 y 3 Poniente, Talca	712 226505 / 712 234668 / 712 214441	oirstalca@sernam.gob.cl
Ñuble	Arauco N°208, Chillán.	225498652	oirsnuble@sernameg.gob.cl
Bío Bío	Cochrane N° 560, Concepción.	412 251275 / 412 251276	oirsconcepción@sernam.gob.cl
Araucanía	Prat N° 177, Temuco	452 211526 / 452 236080 / 452 238072	oirstemuco@sernam.gob.cl
Los Ríos	Carlos Anwandter N° 321, Valdivia	632 244850	oirsvaldivia@sernam.gob.cl
Los Lagos	Alcalde N° 510, Puerto Montt	652 254030	oirsptomontt@sernam.gob.cl
Aysén	Calle Baquedano N° 257, Coyhaique	672 233810	oirscoyhaique@sernam.gob.cl
Magallanes	Maipu N° 938, Punta Arenas	612 248868 / 612 248906	oirsptaarenas@sernam.gob.cl
Metropolitana	Villavicencio N° 346, Santiago	225 5496364 / 225 5496365 / 225 5496369	oirsrm@sernam.gob.cl

Anexo 4. Oferta Programática Dispositivos VCM, excepto los que por su naturaleza son confidenciales.

REGIÓN	DISPOSITIVO	COMUNAS DE COBERTURA	EMAIL	CONTACTO	DIRECCIÓN
ARICA Y PARINACOTA	CDM ARICA Y PARINACOTA	Arica, Camarones	centrodelamujer.arica@gmail.com	227912363	Maipú 631
	HEVPA ARICA Y PARINACOTA	Regional	centro.hombresarica@gmail.com	228483249	Juan Noe N°477 Edificios Colectivo Vicuña Mackenna
IQUIQUE	CDM IQUIQUE	Iquique	centrodelamujeriquique@gmail.com	57-2211102 9-63335099	Juan Antonio Ríos 2899, Península de Cavancha
	CDM TAMARUGAL	Pozo Almonte, Huara, Camiña, Colchane y Pica.	centrodelamujerpozo@gmail.com	57-2248275 932477247	Tamarugal 180, Comuna de Pozo Almonte
	CDM ALTO HOSPICIO	Alto Hospicio	centrodelamujermaho@gmail.com	56-24930543 9-82532927	Los Cóndores N.º 3714
	HEVPA TARAPACA	Regional	centrodehombresiquique@gmail.com	9-66458190	Yungay bajo N° 3719 sector la Tortuga, Alto Hospicio
ANTOFAGASTA	CDM ANTOPFAGASTA	Antofagasta, Mejillones, Sierra Gorda, Taltal	centrodelamujercalama@gmail.com	228806181 652758432	Isaac Arce 219. Antofagasta
	CDM CALAMA	Calama, San Pedro de Atacama, Ollagüe	centrodelamujercalama@gmail.com	55-2892613 55-2892615	Avda. Central norte 2012 Villa Ayquina
	CDM TOCOPILLA	Tocopilla, María Elena	centrodelamujer@gmail.com	55-2421372 9-69187998	Santa Rosa Esquina Matta SN
	HEVPA ANTOFAGASTA	Regional	centrodehombresantofagasta@gmail.com	55-2488448	Santa Mercedes 1124, Antofagasta
ATACAMA	CDM CHAÑARAL	Chañaral, Diego de Almagro, El Salvador	cmujerchanaral@gmail.com	52-2481034 9-99743680	Pasaje Las Ánimas N.º 15, población Corvi Antigua
	CDM COPIAPÓ	Copiapó, Caldera, Tierra Amarilla	cmujer3@gmail.com	52-2219814 9-79866085	Pasaje Valentín Letelier N.º 731, Población Los Sauces
	CDM VALLENAR	Vallenar, Huasco, Freirina	mujerhuasco@gmail.com	51-2672170 51-2672171	Merced N.º 1455, Edificio Nicolas naranjo (hospital antiguo piso 2)
	HEVPA COPIAPÓ	Regional	chombres3@gmail.com	(52) 2236166 9-57385078	Maipú N°770, a un costado de EX Chilexpress, sector Centro

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género
Gobierno de Chile

Chile en marcha

Unidad OIRS, Transparencia y Lobby
Unidad en Violencia contra las Mujeres

COQUIMBO	CDM LA SERENA	La Serena, Vicuña, Paihuano,	centroliwen@gmail.com	51-2641850 51-2427844 9-61244738	Infante N° 560
	CDM COQUIMBO	Coquimbo, Andacollo, La Higuera	mujerrayun@gmail.com	51-2314378	Avenida Ossandón 645, sector El Llano Coquimbo
	CDM OVALLE	Ovalle, Monte Patria, Combarbalá, Río Hurtado, Punitaqui	centrodelamujeroovalle@outlook.com	53- 2621542	calle Tangue N° 365
	CDM ILLAPEL	Illapel, Salamanca, Canela, Los Vilos	centromujermakallay@gmail.com	53- 2662316	calle Constitución 055 - b, Illapel
	HEVPA COQUIMBO	Regional	centrohombreslaserena@gmail.com	51-2427856	José Santos Ossa N° 825, La Serena
VALPARAISO	CDM VALPARAISO	Valparaíso	centrodelamujerdevalparaiso@munivalpo.cl	32- 2939844	Av. Argentina N.º 864, piso 2 Of 19
	CDM LLAY LLAY	Llay Llay, Catemu	cdmllayllay@gmail.com	9-95402725 34-2 498610	Tegualda N° 55 Población Los Ferroviarios
	CDM SAN FELIPE	San Felipe, Putaendo, Santa María, Panqueque	centrovifaconcagua@gmail.com	34-2 434607 9-71355674	Santo Domingo 43
	CDM VIÑA DEL MAR	Viña del Mar	centrodelamujer.vinadelmar@gmail.com	962396118	Cantera 500, Viña del Mar
	CDM SAN ANTONIO	San Antonio, Santo Domingo, Cartagena, El Tabo, El Quisco, Algarrobo	centromujer.gobernacion@gmail.com	35 2289834/35 2289974/934488671	Barros Luco 1960, San Antonio
	CDM VILLA ALERMANA	Villa Alemana, Quilpué, Limache, Olmué	centrodelamujer.villalemana@gmail.com	32-3140191 9-65728742 (personal coord.)	Calle Santiago N° 501
	CDM LA CALERA	La Calera, Hijuelas, Nogales (Melón), La Cruz	centrosernamlacalera@gmail.com	33-2342230/33-23422 29	Cochrane N° 506/Esquina Josefina, La Calera.
	CDM LOS ANDES	Los Andes, San Esteban, Calle Larga, Rinconada	centrodelamujer.goblosandes@gmail.com	34-2295221	Esmeralda N° 387
	CDM CON CON	Con Cón, Puchuncaví, Quintero	centrodelamujerconcon@gmail.com/ centrodelamujer@concon.cl	32-2811142	Manantiales N° 865
	CDM RAPA NUI	Isla de Pascua	sernampascua@gmail.com	32-2551036	Tu U Koihu s/n
	CDM LA LIGUA	Cabildo, Petorca, La Ligua	centrodelamujerpetorca@gmail.com	33-2717522	Calle Prat 122
	CVS VALPARAISO	Regional	cvsvalparaiso@fundacionleonbloy.cl	32-2212779	Calle Prat 846, 6° Piso, Oficina B, Valparaíso
	HEVPA VIÑA DEL MAR	Regional	equipohevpamitaria@gmail.com	32-2110125	4 oriente N° 143, Viña del Mar

LIBERTADOR BERNARDO O"HIGGINS	CDM SAN FERNANDO	San Fernando, Chimbarongo, Santa Cruz	centrodelamujercolchagua@gmail.com	72-2712081 9-90025012	Chillán Nº 947 - San Fernando
	CDM RANCAGUA	Rancagua, Graneros, Machalí	centrodelamujer@curico.cl	72-2203481 9-42778023	Calle Lourdes N° 463 - Rancagua
	CDM RENGO	Rengo, Malloa, San Vicente	centromujerrengo@gmail.com	72-2337388	Av. Renato Correa N° 210 - Rengo
	CDM PICHILEMU	Pichilemu, Marchigue, Litueche	centropichilemusernam@gmail.com	72-2841922 72-2841805	Valderrama N° 621 Pichilemu
	HEVPA RANCAGUA	Regional	centrodehombres6region@gmail.com	72-2228 794	Astorga 732, Sector Centro Rancagua
EL MAULE	CDM TALCA	Talca, Maule, San Rafael, San Clemente	centrodelamujertalca@gmail.com	71-2971058 71-2971059	Ampliación Villa Río Claro, pasaje Los Paltos 14 Sur N.º 087 (entre 5a y 6 Poniente) Talca
	CDM CURICO	Curicó, Rauco, Teno, Romeral	centrodelamujer@curico.cl	75-2227962 9-75780731 centro	Dr. Osorio Nº500 Esq. Peña, Curicó
	CDM SAN JAVIER	San Javier, Villa Alegre, Linares	centrodelamujer.imsanjavier@gmail.com	73-2324063 961777741	Calle Esmeralda N° 987, San Javier
	CDM MOLINA	Molina, Río Claro, Sagrada Familia	centrodelamujermolina@gmail.com	75-2493104 9-92284521 centro	Avda. Luis Cruz Martínez Nº2066 Molina
	CDM PARRAL	Parral, Retiro, Longaví	centromujersernamparral@gmail.com	73-2751581 9-77078994	Dieciocho Nº600 Parral/Esquina Ignacio Carrera Pinto
	CDM CAUQUENES	Cauquenes, Chanco, Pelluhue	centrodelamujercauquenes@gmail.com	9-76025159 73- 2565257	Antonio Varas Nº930, Cauquenes
	CDM CONSTITUCIÓN	Constitución, Empedrado	centrovifconstitucion@gmail.com	71- 2 673515	Prieto Nº607 Esq. Zañartu
	HEVPA TALCA	Regional	centrohombresmaule@gmail.com	71- 2971028 71-2971029	1 sur entre 1 y 2 Ote. Edificio Torre Talca, 6°piso Oficina 61.
	MUNICIPALIDAD	Curepto, Licantén, Vichuquen	centrodelamujercurepto@gmail.com	75 2 552354 - 99362185	José Miguel Carrera Nº 35

BIO BIO	CDM LOS ANGELES	Los Ángeles, Laja, Antuco	centrovcmlosangeles@gmail.com	43-2320 822 9-51 25 1042	Lautaro 727, Los Ángeles
	CDM MULCHEN	Mulchén, Negrete y Nacimiento	centromujermulchen@munimulchen.cl	43-2401472	Gana N° 360, casa de la cultura segundo piso. Mulchén
	CDM CHIGUAYANTE	Chiguayante, Hualqui, Florida	centromujerchgte.hualqui@gmail.com	41-2360706	O'Higgins N° 1742 1-A
	CDM CABRERO	Cabrero, Yungay, Yumbel, Tucapel	centrodelamujercabrero@gmail.com	43 2401814 9-6509160	General Cruz S/Nº, Plazoleta Timmerman
	CDM CONCEPCIÓN	Concepción, San Pedro de la Paz, Santa Juana	cdmconcepcion2018@gmail.com	41-2220740 41-2225611 9-58 29 18 47	Calle Caupolicán 101, esquina Chacabuco
	CDM TALCAHUANO	Hualpén, Talcahuano	centromujerthno.hualpen@gmail.com	41-3835776- 41-3835777- 41-3835778- 9- 85023928	AV. San Martín 322, Talcahuano Centro
	CDM SANTA BARBARA	Quilaco, Quilleco, Santa Bárbara	centrovcmsantabarbara@gmail.com	43-2581887	Carreras N° 455
	CDM PENCO	Penco, Trehuaco, Coelemu	centrovcmpenco@gmail.com	41- 2261380 41-2261381 9-75881147	Maipú N° 235 (Frente Plaza)
	CDM CURANILAHUE	Curanilahue, Los Álamos, Lebu	centromujer@munichue.cl	41-2690547	Lautaro N° 1290.
	CDM CAÑETE	Cañete, Contulmo, Tirúa	centrodelamujer@municanete.cl	41-2612143 9-62170963	Villagrán N° 290
	CDM CORONEL	Coronel, Lota	centrovifcoronel@gmail.com	41-2714295/ 65	Erratchou 1093 esquina Merino Jarpa a una cuadra del gimnasio municipal
	CDM ALTO BIO BIO	Alto Bio Bio	centrovifaltobiobio@gmail.com	43 –25 78 722 9-92771927	Ex Recinto Municipal, Villa Ralco., (frente a Biblioteca Comunal), Ralco.
	CDM ARAUCO	Arauco	centrodelamujerarauco@gmail.com	41-2552341 9-927 649 06	Los Duraznos, Pobl. Los Pinos S/N
	CVS CONCEPCION	Regional	paulina.letelier@fundacionleonbloy.cl cvsbiobio@gmail.com	41-2229666 954037041	Lincoyán 41 casa B, Concepción
	HEVPA CONCEPCION	Regional	centrohombressernamconcepcion@gmail.com	41-2307609	Calle Freire 1421, 2° Piso Concepción.

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género
Gobierno de Chile

Chile en marcha

Unidad OIRS, Transparencia y Lobby
Unidad en Violencia contra las Mujeres

ÑUBLE	CDM CHILLÁN	Chillan Viejo, Chillan, Bulnes, Pinto y Coihueco	centrovcmsernamegchillan@gmail.com	42-2876466 /469 /468/467	Claudio Arrau 596, 1º piso
	CDM SAN CARLOS	San Carlos, San Nicolás, Ñiquén, Ninhue	centrovifsancarlos@gmail.com	42-2412203	Serrano N° 261
ARAUCANIA	CDM TEMUCO	Temuco, Padres Las Casas, Vilcún	centrodelamujertemuco9@gmail.com	45-2973935 45-2973931	Andrés Bello N° 510 Esquina Lynch
	CDM VILLARRICA	Villarrica, Pucón, Curarrehue, Loncoche	centrodelamujervillarrica@gmail.com	45-2413846	Pedro León Gallo 817
	CDM ANGOL	Angol, Renaico, Los Sauces, Purén	centrodelamujerangol@gmail.com	45-2464436 45-2464422 9-67018408	Pedro de Oña N° 230
	CDM VICTORIA	Victoria, Collipulli, Traiguén	centrodelamujervictoria@gmail.com	45-2598598 9-61719360	Chorrillos N° 998
	CDM NUEVA IMPERIAL	Nva.Imperial, Chol Chol, Galvarino	centrodelamujernuevaimperial@gmail.com	45-2611593 9-75302498	Ernesto Riquelme 120
	CDM LAUTARO	Lautaro, Perquenco, Curacautín, Melipeuco.	centrodelamujerlautaro1@gmail.com	45-2591510/ 13 9-63342379	Francisco Bilbao N° 102
	CDM CARAHUE	Carahue, Puerto Saavedra	centrodelamujercarahue@gmail.com	45-2681544/45 9-87371069	Caupolicán N° 340
	CENTROS MOVIL ARAUCANIA	Lonquimay, Lumaco, Ercilla	sernammovilintercultural2015@gmail.com	9-78779612 9-93013552 9-93018740	General Bonilla 456
	CDM FREIRE	Freire, Pitrufquén, Gorbea, Cunco, Teodoro Schmidt, Toltén.	centrodelamujerfreire@munifreire.cl	53 452759450/51/53	Avenida Schleyer N° 153
	HEVPA ARAUCANIA	Regional	hevpaaraucania@gmail.com hevpa@temuco.cl	45- 2973870 45-2973877 45-2973880	Calle León Gallo 135 Primer piso Temuco

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género
Gobierno de Chile

Chile en marcha

Unidad OIRS, Transparencia y Lobby
Unidad en Violencia contra las Mujeres

LOS RÍOS	CDM VALDIVIA	Valdivia, Corral	centrodelamujervaldivia@gmail.com	63-2294905 63-2224135	Camilo Henríquez N° 280
	CDM LANCO	Lanco, San José de la Marquina, Marfil	centromujer@munilanco.cl	9-93131395 Emergencia 63-2441607	Valparaíso S/N
	CDM PAILLACO	Paillaco, Sectores rurales	centrodelamujerpaillaco@gmail.com	9-89238120 centro 63-2422257 - 63-2422256	Pérez Rosales N°336-A
	CDM PANGUIPULLI	Panguipulli, Neltum,Liquiñe, Choshuenco, Coñaripe	centromujerpanguipulli@gmail.com	63-2310494 9-75884877 centro	Manuel Antonio Matta N° 500, esquina Roble Huacho
	CDM FUTRONO	Futrono	centrodelamujer@munifutrono.cl	976089307	Juan Luis San fuentes N° 75
	CDM LA UNIÓN	La Unión, Río Bueno, Lago Ranco	centromujerlaunion@gmail.com	64-2321001 64-2321002 64-2321003	Manuel Montt N° 206
	HEVPA VALDIVIA	Regional	centroparahombreslosrios@gmail.com	63 2 200317	Carampangue N° 583, Valdivia
LOS LAGOS	CDM PUERTO MONTT	Puerto Montt	centromujeresvif@gmail.com	65-2257139 65-2484565	Calle Rancagua N° 113 2do piso, of. 2. Pto Montt
	CDM CHILOE	Castro, Quemchi, Dalcahue, Curaco de Vélez, Quinchao, Puqueldón, Queilen, Quellén, Ancud, Chonchi	sernamchiloe@gmail.com	65-2530342 65-2530341	Los Carreras N° 415. Castro
	CDM OSORNO	Osorno, San Pablo, Puyehue, Puerto Octay, Purranque, Rio Negro, San Juan de la Costa	centromujerosorno@gmail.com	64-2213056	Bdo. O'Higgins N° 679 piso 3, Edificio Gobernación Provincial. Osorno
	CDM LLANQUIHUE	Puerto Varas, Cochamó, Calbuco, Maullín, Los Muermos, Fresia, Llanquihue, Frutillar	cmujerprovinciallanquihue@gmail.com	65-2259269	Antonio Vara N° 410 piso 2 edif Gobernación. Puerto Montt
	CDM PALENA	Palena, Chaitén, Futaleufú,	centrodelamujerpalena@gmail.com	65-2741435 9-67621681 emergencia	Pedro Montt N° 589. Palena
	HEVPA LOS LAGOS	Regional	centrohombresloslagos@gmail.com	65-2266810	Calle Ochagavía N° 710, Puerto Montt

AYSÉN	CDM AYSÉN	Aysén, Puerto Cisnes, Melinka	centrodelamujer@puertoaysen.cl	67-2334855 67-2331804	Teniente Merino N.º 520 Pto. Aysén
	CDM COYHAIQUE	Coyhaique, Cochrane, Chile Chico	centrorayen@gmail.com	67-2213178 67-2213176	Psj. Acá Austral Esquina Empalme Aeródromo
	HEVPA AYSÉN	Regional	centrodehombres.coyhaique@gmail.com	67-2273032	Simón Bolívar 404, Coyhaique
MAGALLANES	CDM PUNTA ARENAS	Punta Arenas, Laguna Blanca	centrodelamujerpuntaarenas@fidexii.cl	9-42601204 - 612 277868	José Menéndez 640
	CDM PUERTO NATALES	Puerto Natales.	centrodelamujernatales@gmail.com	61-2410303 9-93209024	Ignacio Carrera Pinto N° 676
	CDM PORVENIR	Porvenir	centrodelamujerporvenir@gmail.com	9934556936	Piloto Pardo 721
	HEVPA MAGALLANES	Regional	centrodehombrespuntaarenas@gmail.com	61- 2226969	Jorge Montt N° 115, playa norte

REGIÓN METROPOLITANA	CDM SANTIAGO	Santiago	centrodelamujerstgo@gmail.com	227136727 227136728	Cien Fuego N° 72, Metro Los Héroes
	CDM PROVIDENCIA	Providencia, Ñuñoa, La Reina	centrodelamujer@providencia.cl	2 3221 9729	Miguel Claro N° 543
	CDM ESTACIÓN CENTRAL	Estación Central	centromujer.estacioncentral@gmail.com	227798056	Las Rejas Sur N° 626 H
	CDM QUINTA NORMAL	Quinta Normal	centromujerquintanormal@gmail.com/ centromujervcm@quintanormal.cl	227864811 9-54123707	Villasana N° 1697
	CDM COLINA	Colina, Lampa, Til Til	centrodelamujerchacabuco@gmail.com	228603108-994792598	Psj. El Litre N° 395 V. Concepción
	CDM RECOLETA	Recoleta, Independencia	centromujerrecoleta@gmail.com	229457406	Av. Dorzal N° 1099
	CDM CONCHALÍ	Conchalí, Huechuraba	centromujerzonanorte@gmail.com	229045682 229045681	Av. La Palma N° 3595
	CDM RENCA	Renca	centrodelamujer@renca.cl	226410593 9-73188640	Av. Domingo Santa Maria N° 4511
	CDM MAIPÚ	Maipú	vifponiente@maipu.cl maria.aguila@maipu.cl	226776741 226776742	General Ordoñez N° 176 depto. 405-406
	CDM QUILICURA	Quilicura	centromujerquilicura@gmail.com Centrodelamujer@quilicura.cl	229046282 965977971	Pasaje Paraíso N° 706 Villa Aquelarre
	CDA SAN BERNARDO	Nacional	residencia.mailen@gmail.com	9-75499069 22 9270042 22 9270043 22 9270041	Maipú N° 381
	CVS SANTIAGO	Regional	cvs.metro@fundacionleonbloy.cl soledad.gomez@fundacionleonbloy.cl	226714639 226967898	Capuchinos 697 (dos cuadras de Metro Caming)
	HEVPA ESTACIÓN CENTRAL	Regional	hsinviolencia@gmail.com	232642614	Pasaje Las Acacias N° 11 Estación Metro Las Rejas, Estación Central
	CDM LO PRADO	Lo Prado	centrodelamujer@loprado.cl	227741629 9-82893603 9-99981709	San Germán N° 1052
	CDM CERRO NAVIA	Cerro Navia	centrodelamujercerronavia@gmail.com	227733622 9-53338391	JJPerez N° 6570 A
	CDM MELIPILLA	Melipilla, María Pinto, San Pedro	centrodelamujermelipilla@gmail.com	229027372 229027382	Ortuzar N° 325
	CDM EL MONTE	El Monte	centrodelamujer@munielmonte.cl	228184748	Camilo Henríquez N° 73

REGIÓN METROPOLITANA	CDM ISLA DE MAIPO	Isla de Maipo	centrodelamujerislademaipo@gmail.com	228769260 228769263	Balmaceda N° 3265
	CDM TALAGANTE	Talagante, Peñaflor	cdmtalagante@gmail.com	225989308 9-61638499	Balmaceda N° 584
	CDM LO ESPEJO	Lo Espejo, Cerrillos	centrodelamujerloespejo@gmail.com	224856325 224856326	Puerto Príncipe N° 03130, Población José María Caro.
	CDM PUDAHUEL	Pudahuel	centrodelamujer@mpudahuel.cl vnavarrete@mpudahuel.cl	934995506 226443902	San Francisco 8630
	CDM CALERA DE TANGO	Calera de Tango, Padre Hurtado	centrodelamujercaleradetango@gmail.com	228108959/ 60	Av. Calera de Tango N° 345
	CDM LA FLORIDA	La Florida	centrodelamujerlaflorida@gmail.com	225054800	Vicuña Mackenna N° 10777, metro Los Quillayes
	CDM PEÑALOLEN	Peñalolén	centromujer@penalolen.cl	222791761/ 3009	Calle 17 A N° 931 Villa Naciones Unidas
	CDM MACUL	Macul, San Joaquín	centromujer@munimacul.cl	228739190	Av. Quilín N° 3248 piso 2
	CDM PUENTE ALTO	Puente Alto, Pirqué, San José de Maipo	dsantander@interior.gob.cl	223528419 / 8407	Av. Concha y Toro N° 461 piso 2
	CDM PEDRO AGUIRRE CERDA	Pedro Aguirre Cerda, San Miguel	centromujer@pedroaguirrecerda.cl	223965406 223965407	Pasaje Tácito N° 586, Esquina calle Huamalata
	CDM SAN BERNARDO	San Bernardo, Buin, Paine	centrodelamujersanbernardo@gmail.com	229270962 229270070	Av. O'Higgins N° 375
	CDM EL BOSQUE	El Bosque	centromujer@municipalidaddelbosque.cl	225401793 225401792 9-78635087 9-98644765	Av. Padre Hurtado ex Los Morros N° 12505
	CDM SAN RAMÓN	San Ramón, La Cisterna	cdmsanramon@gmail.com	225419606	Carabinero Genaro Rodríguez N°1825
	CDM LA PINTANA	La Pintana	lapintanacentrodelamujer@gmail.com cmpintana@yahoo.com centrodelamujer@pintana.cl	223896822/ 6815	Av. José Manuel Balmaceda N° 1231
	CDM LA GRANJA	La Granja	centromujerlg@gmail.com	225431263 9-82598866	12 poniente 8390, Población San Gregorio

Anexo 5. Información para solicitar clave única.

La Clave Única sirve para obtener en línea diversos servicios y beneficios que ofrece el Estado, tales como el certificado de antecedentes, hoja de vida del conductor o el certificado de situación militar al día, entre otros.[2]

La solicitud del código de activación para habilitar la Clave Única, se obtiene de la siguiente manera:

Presencial: El o la titular debe dirigirse a una oficina del Registro Civil que cuente con sistema en línea o en cualquier oficina Chile Atiende, ya que se utiliza la verificación de identidad que proporciona el sistema de captura de datos de identificación (para cédulas y pasaportes).

En línea: una vez obtenido el código de activación deberá activar su Clave Única en el sitio web. https://claveunica.gob.cl/activar

Siga las instrucciones del aplicativo en línea y, luego, cree una contraseña segura.

Ésta será su Clave Única.
Como resultado del trámite, obtendrá inmediatamente la clave única.

[2] https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/11331-obtencion-de-la-clave-unica

VI. GLOSARIO

CONCEPTOS DE ATENCIÓN CIUDADANA

1.**OIRS**: Oficina de Informaciones, reclamos y sugerencias.

2.**SOLICITUD CIUDADANA**: Es cualquier requerimiento que la ciudadanía presente en un espacio de atención ciudadana. Puede ser una consulta, sugerencia, felicitación, queja o reclamo.

3.**CANALES DE ACCESO DE SOLICITUDES CIUDADANAS**: Se refiere a las vías a través de las cuales la ciudadanía toma contacto con el Servicio, éstas pueden ser presenciales, telefónicas, vía web, correo electrónico o redes sociales.

4.**CONSULTA**: Se refiere a demandas de información y orientación sobre programas o beneficios sociales del Estado, trámites o puntos de acceso.

5.**SUGERENCIA**: Se refiere a proposiciones, ideas o iniciativas que presenta la ciudadanía hacia la oferta programática del Servicio.

6.**FELICITACIÓN**: Es una declaración explícita de satisfacción por parte las/os usuarias/os por el servicio recibido.

7.**RECLAMO**: Se refiere a la manifestación explicita de la disconformidad respecto de prestaciones recibidas de la Oferta Programática del Servicio.

8.**QUEJA**: Se refiere a la manifestación explicita de la disconformidad respecto de prestaciones recibidas de la oferta pública de otros servicios del Estado.

9.**SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA**: Se refiere a todo requerimiento de información presentado por la ciudadanía, que se encuentre contenido en actos, resoluciones, actas, expedientes, contratos y acuerdos, así como toda la información que se elabora con presupuesto público.

10.**SOLICITUD DE AUDIENCIA** Acto de oír a un lobbista o gestor de intereses, para tratar materias reguladas en la Ley 20.730.

CONCEPTOS DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

TIPOS DE VIOLENCIA

1.- **FÍSICA:** Es aquella acción dirigida a atentar contra la integridad física de la víctima, como un mecanismo para ejercer poder y control. Ejemplos: empujones, tirones de pelo, pellizcos, cachetadas, quemaduras, rasguños, patadas, golpes de puños, golpes con objetos, ataques con armas, etc.

2.- **PSICOLÓGICA:** Conducta que tiene por objeto causar temor e intimidación buscando controlar las conductas, sentimientos y pensamientos de la persona que está siendo agredida; atentando contra el bienestar psíquico de la/el afectada/o. Ejemplos: burlas, sobrenombres ofensivos, manipulaciones, garabatos, insultos, restricción a la libertad personal, aislamiento, abandono, amenazas, acusaciones sin razón, ley del silencio, humillaciones, destrucción de pertenencias personales, etc.

3.- **ECONÓMICA:** Consiste en privar de las necesidades básicas al otro u otra. Control de la víctima a través de la manipulación del dinero, privación económica, endeudamiento o que tomen control de su dinero o bienes.

4.- **SEXUAL**: Acción de imponer o forzar actos de connotación sexual, contra la voluntad de la otra persona. Ejemplos: acosos, abusos, violación por cualquier vía (vaginal, oral, anal), obligación a abortar, esterilizarse, embarazarse, etc. Involucramiento en actos de prostitución o pornografía.

DISPOSITIVOS PROGRAMA ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y REPARACIÓN EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

CVS: Centro de Atención y Reparación a Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual
HEVPA: Centro de reeducación a hombres que ejercen violencia de pareja
CDM: Centros de la Mujer
CDA: Casas de Acogida
SATT: Servicio de Atención Telefónica y Telemática
Casa Trata: Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la trata de personas y migrantes en situación de explotación.