NDCR/JLS/MGA/CCV/MLFZ/JLG

APRUEBA ORIENTACIONES TÉCNICAS, DE LA LINEA DE VIOLENCIA EXTREMA, FEMICIDIOS Y CASOS DE CONNOTACIÓN PÚBLICA EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES DEL SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 688

SANTIAGO, diciembre31 del 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; la Ley N°19.880 sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; Ley N° 19.023, que crea el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género; Decreto N°10 del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y las Resoluciones N° 7 y 8 ambas de 2019, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1° Que, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, en adelante también SernamEG, es un Servicio Público funcionalmente descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, que se relaciona con el/la Presidente/a de la República a través del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género; y tiene por objeto ejecutar las políticas, planes y programas que le encomiende el mencionado Ministerio.

2° Que, la dirección superior técnica y administrativa del Servicio, está a cargo de la Directora Nacional del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.

3° Que, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, tiene como misión fortalecer las autonomías y ejercicio pleno de derechos y deberes de la diversidad de mujeres a través de la implementación y ejecución de Políticas, Planes y Programas de Igualdad y Equidad de Género, considerando el enfoque territorial y aportando al cambio cultural que se requiere para alcanzar una sociedad más igualitaria entre hombres y mujeres en el país.

4° Que, dicho objetivo se concreta a través de la Unidad de Violencia Contra las Mujeres, donde se implementan dos programas que se ejecutan a nivel nacional mediante entidades colaboradoras públicas y privadas. Estos programas se denominan:

- Programa de Prevención en Violencia contra las Mujeres.
- Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres.

5° Que, el Programa cuenta con 111 Centros de la Mujer, 1 Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la Trata, 3 Centros de Atención y Reparación en Violencia Sexual, 43 Casas de Acogida, 16 Centros de Reeducación para hombres que ejercen violencia de pareja, el Servicio de Asistencia Telefónica y Telemática (1455) y 3 nuevos modelos de intervención en la Región Metropolitana, Centro de Atención Reparatoria Integral en violencias contra las Mujeres, Representación Jurídica a mujeres que asisten a primera audiencia en Centro de Medidas Cautelares (CMC) de Santiago y Piloto de Atención Continua a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja.

6° Que, en atención a lo expuesto, corresponde que el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, pruebe las orientaciones técnicas relativas a los casos de violencia extrema, que por ley son de competencia del servicio, conforme a los casos y acciones que las mismas regulan.

RESUELVO:

PRIMERO: APRUÉBASE, las Orientaciones Técnicas de la "Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública en Violencia Contra las Mujeres del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género", del Programa Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres de la Unidad Nacional de Violencia Contra las Mujeres del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, cuyo texto se transcribe:

ORIENTACIONES TÉCNICAS / "LÍNEA DE VIOLENCIA EXTREMA, FEMICIDIOS Y CASOS DE CONNOTACIÓN PÚBLICA EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES"/ UNIDAD NACIONAL EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES/ SERNAMEG//

PRÓLOGO

El Programa de Gobierno del Presidente Sebastián Piñera Echenique, junto con la Agenda Mujer, liderada por la Ministra Mónica Zalaquett Said, definen una serie de

desafíos cuyo principal objetivo es terminar con la discriminación y con las brechas entre hombres y mujeres que el mismo Presidente enfatizó: "Frente a todos ustedes y frente a todos mis compatriotas, quiero expresar, con la mayor fuerza y claridad, el firme compromiso de nuestro Gobierno para avanzar, con decisión y urgencia, hacia una sociedad en que, respetando nuestras maravillosas diferencias, podamos avanzar para que hombres y mujeres tengamos los mismos derechos, deberes, oportunidades y dignidad"[1].

El Gobierno plantea objetivos en sintonía con la Organización de Naciones Unidas (ONU) y diversas Convenciones Internacionales que han sido ratificadas por el Estado de Chile. Como la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible (2015), la cual constituye un llamado a que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino para mejorar la vida de todas las personas. La Agenda profundiza los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y propone avanzar hacia aquellas metas que no fueron alcanzadas.

La relevancia y visibilidad que ha dado Naciones Unidas a los derechos de las mujeres es de larga data, se inicia con la Declaración Universal de los Derecho Humanos[2], aprobada en 1948, que señala "derechos iguales para hombres y mujeres" y la protección y el fomento de los derechos humanos de las mujeres como responsabilidad de todos los Estados.

La discriminación por motivo de sexo está prohibida en diversos tratados, entre ellos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que "en virtud del artículo 3, común a ambos, asegura a los hombres y a las mujeres igual título a gozar de todos los derechos enunciados en esos documentos" (ACNUDH3, 2016).

Debido a las desigualdades que afectan a las mujeres, se han elaborado tratados y organizado comisiones expertas dedicadas específicamente a hacer efectivos los derechos humanos de las mujeres. Algunos de éstos son:

- La Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés, 1979)

En esta Convención, considerada la carta internacional de derechos de las mujeres, define qué es la discriminación y establece un programa de acción nacional para ponerle fin. La Convención fue aprobada por las Naciones Unidas en 1979 y entró en vigor el 3

[1] http://www.msgg.gob.cl/wp/index.php/2018/05/23/todosportodas-presidente-pinera-anuncia-agenda-de-equidad-de-genero/
[2] http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/. También disponible en https://undocs.org/es/A/RES/217(III)
[3] Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos. https://www.ohchr.org/sp/issues/women/wrgs/pages/wrgsindex.aspx

de septiembre de 1981. Chile ratificó la CEDAW en 1989, pero su implementación comenzó el año 1991, con la creación del Servicio Nacional de la Mujer.

- El Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer

La supervisión de la Convención está a cargo del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer. Los Estados Parte en la Convención deben presentar cada cuatro años informes detallados sobre el cumplimiento de sus cláusulas. El Comité examina esos informes y puede también aceptar denuncias e investigar situaciones de vulneración grave o sistemática de los derechos de las mujeres.

El Ministerio y Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, forman parte de la comisión país que reporta los avances nacionales en materia de Derechos Humanos de las Mujeres.

Contexto Nacional

En el transcurso de las últimas décadas, las mujeres en Chile han experimentado una transformación que ha tenido efectos significativos: avances en la igualdad ante la ley, valoración e impulso a su incorporación plena a la vida pública en todos los ámbitos, mayor autonomía personal e independencia económica con la creciente incorporación al mundo del trabajo y el emprendimiento.

Paralelamente, se ha avanzado paulatinamente hacia la corresponsabilidad, promoviendo la participación activa de los hombres en las tareas domésticas y de cuidado de personas, como condición necesaria para la conciliación entre vida laboral y familiar de mujeres y hombres.

En sintonía con lo anterior, el Gobierno del Presidente Sebastián Piñera se ha propuesto avanzar prioritariamente en tres grandes desafíos:

1. Consolidar definitivamente la igualdad ante la ley para las mujeres terminando con todas las discriminaciones legales existentes, impulsando una agenda legislativa tendiente a modificar el régimen de sociedad conyugal permitiendo a la mujer administrar la sociedad y/o sus bienes propios.
2. Terminar con el impedimento legal de contraer segundas nupcias antes de los 270 días desde la disolución del vínculo por divorcio, nulidad o muerte.

3. Asegurar el acceso a sala cuna universal para las madres trabajadoras de hijos menores de 2 años, y tramitar un proyecto de ley sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

El Gobierno busca generar condiciones que contribuyan a incrementar la autonomía y la integración laboral de las mujeres, promover una cultura de respeto a su dignidad en todos los espacios y a la protección de su vida y su integridad, combatiendo sin tregua la violencia intrafamiliar, apoyar a las mujeres en situaciones especiales de vulnerabilidad, y fortalecer la participación de las mujeres en cargos de responsabilidad y en cargos de representación política.

La agenda regional de género se ha basado de manera consistente y coherente en los instrumentos internacionales de derechos humanos que, con carácter vinculante, obligan a los Gobiernos a adoptar medidas y destinar recursos para garantizar el ejercicio de los derechos de las mujeres (CEDAW y su Protocolo Facultativo, la Convención de Belém do Pará, y los Convenios 100, 111, 156, 183 y 189 de la Organización Internacional del Trabajo –OIT).

Contexto Nacional Emergencia Sanitaria COVID

Estamos en un contexto en el cual, la vulnerabilidad de las mujeres se manifiesta nítidamente. En este contexto, el deber del Estado es, más que nunca, resguardar los derechos de los grupos vulnerables y trabajar para erradicar la discriminación contra las mujeres. Para ello, el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género creó el Consejo Mujer Covid -19, que realizó Propuestas para enfrentar la situación desde la acción del Estado (Documento de Propuestas, septiembre 2020) destacando como ejes principales de intervención:

I. Protección, violencia contra la mujer y salud.
II. Reactivación económica.
III. Cuidados.

Los programas del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, constituyen una base fundamental para el despliegue de parte de la estrategia propuesta. Durante el año 2020 se gestionó y reorientó los programas para continuar y fortalecer la ejecución durante la Emergencia Sanitaria; se han implementado formas de gestión a distancia, se ha fortalecido la participación remota en los Programas. Esta reorientación ha significado un tremendo desafío para todos los equipos de gestión programática del Servicio y equipos ejecutores, que son nuestros socios estratégicos en la gestión, y ha

implicado el ajuste casi completo de la intervención en terreno. Escenario que podría repetirse en el 2021. Es por ello que estas orientaciones plantean la posibilidad de enviar nuevas instrucciones a lo largo del año, a fin de garantizar la continuidad en la ejecución, adaptando la intervención en distintos escenarios, la rapidez en la respuesta para adaptar la oferta del Estado en general y de SernamEG al contexto actual, es un factor clave para aminorar los impactos de la crisis en la que nos encontramos.

En esta situación de Pandemia, es necesario fortalecer el compromiso con la vida y salud de la población; tomar los resguardos necesarios, buscar vías eficientes para el acceso de las mujeres a los Programas del Servicio resguardando el bienestar de las Participantes y de los Equipos.

CAPÍTULO 1: Marco Orientador del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.

Conforme a la Ley N°20.820, del año 2015, que crea el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, "la Equidad de Género comprende el trato idéntico o diferenciado entre hombres y mujeres, que resulta en una total ausencia de cualquier forma de discriminación arbitraria contra las mujeres por ser tales, en lo que respecta al goce y ejercicio de todos sus derechos humanos".

Esto quiere decir que el Servicio interviene en una de las formas específicas de discriminación que se produce en nuestra sociedad, que está referida a la desigualdad o discriminación por razón de género. Para el desarrollo de esta tarea, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, ha definido, para el año 2021, en su Ficha de Definiciones Estratégicas 2019-2022 los siguientes objetivos estratégicos, que constituyen la justificación de los programas que constituyen la oferta del Servicio a la población:

Objetivo estratégico 1:
Fortalecer la autonomía económica de las mujeres mediante la implementación de iniciativas, acciones y programas con pertinencia cultural y territorial, que promuevan la generación de ingresos, el acceso y control de sus recursos, su incorporación, permanencia y desarrollo en el mundo del trabajo remunerado -en el marco del trabajo decente- potenciando su empoderamiento individual y colectivo.

> Los productos estratégicos asociados a este objetivo corresponden a los Programas del Área Mujer y Trabajo:

a) Programa Mujeres Jefas de Hogar para contribuir al fortalecimiento de la autonomía económica de las mujeres jefas de hogar fortaleciendo sus competencias laborales.
b) Programa 4 a 7 que proporciona a mujeres responsables de niños y niñas de 6 a 13 años, acceso al servicio de cuidado provisto por el programa, en apoyo a su participación en el mercado laboral.
c) Programa Mujer Emprende que otorga herramientas técnicas y de gestión a mujeres con emprendimientos, a fin de fortalecer las competencias y habilidades como emprendedoras, potenciando el crecimiento, viabilidad y sostenibilidad de sus negocios y favoreciendo su acceso a espacios de formación para generar nuevos canales de comercialización para el desarrollo de sus emprendimientos.
d) Línea de acción estratégica Buenas Prácticas Laborales con Equidad de Género, que promueve el cambio cultural y la construcción de culturas laborales libres de sesgos de género en organizaciones públicas y privadas.

Objetivo Estratégico 2:
Promover y fortalecer la autonomía física de las mujeres y jóvenes, mediante la implementación de programas e iniciativas para el fortalecimiento del ejercicio de sus derechos en los ámbitos de la sexualidad y la maternidad.

Vinculado a este objetivo estratégico, el Servicio cuenta con el Programa Mujer, Sexualidad y Maternidad que busca contribuir a fortalecer la autonomía física de mujeres y jóvenes por medio de la entrega de herramientas que fomenten el empoderamiento en la toma de decisiones, promuevan la igualdad de mujeres y hombres, y la no discriminación de las mujeres a través de talleres y atenciones personalizadas.

Objetivo Estratégico 3:
Contribuir a fortalecer las autonomías de las mujeres, promoviendo su derecho a una vida libre de violencias, a través de programas o iniciativas relacionadas con la prevención, atención y reparación de la violencia contra las mujeres y el acceso a la justicia, a través de la representación especializada. Este objetivo estratégico se corresponde con los Programas de la Unidad de Violencia Contra las mujeres

a) Atención, Protección y Reparación Integral de la Violencia Contra las Mujeres, que busca disminuir el daño psicosocial de las mujeres víctimas de violencia de género a través de distintos dispositivos coordinados para atender distintos tipos y gravedad de la violencia.

b) Prevención de la Violencia Contra las Mujeres que contribuye a fortalecer el rol preventivo en materia de violencia contra las mujeres en jóvenes hombres y mujeres de 14 a 29 años y agentes estratégicos que trabajan con jóvenes, que promuevan el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias.

Objetivo Estratégico 4:

Fomentar la participación de las mujeres en diversos ámbitos de la sociedad, en la toma de decisiones y en cargos de representación públicos y privados, en igualdad de condiciones y oportunidades que los hombres.

A través del Programa Mujer y Participación Política, el Servicio busca contribuir al fortalecimiento de las habilidades para la participación política de las mujeres para avanzar en la autonomía de las mujeres en la toma de decisiones.

Enfoques Orientadores de SernamEG y la Agenda Mujer

Los Programas, acciones y distintas líneas de intervención del SernamEG, se basan en enfoques de intervención, que determinan la manera de gestionar los programas y suponen un posicionamiento ético, una base teórica y metodológica, y ciertos aspectos técnicos operativos. A continuación, se desarrolla brevemente cuáles son y en qué consisten los enfoques:

a) Enfoque de Derechos Humanos y de Equidad de Género.

El enfoque de Derechos Humanos reconoce "los derechos iguales e inalienables de todos los seres humanos establecen las bases para la libertad, la justicia y la paz en el mundo, según la Declaración Universal de Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948. El enfoque basado en los derechos humanos se centra en los grupos de población que son objeto de una mayor marginación, exclusión y discriminación. Este enfoque a menudo requiere un análisis de las normas de género, de las diferentes formas de discriminación y de los desequilibrios de poder a fin de garantizar que las intervenciones lleguen a los segmentos más marginados de la población"4 (UNFPA).

La Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW) se promueve la igualdad sustantiva como horizonte de las acciones de equidad de género. Más allá de la igualdad formal que pueda garantizarse a través de

[4] Fondo de Población de las Naciones Unidas; https://www.unfpa.org/es/el-enfoque-basado-en-los-derechos-humanos

las legislaciones, los Estados deben asumir un compromiso activo para que sus acciones generen igualdad de acceso y oportunidad, para lo cual, es necesario distinguir cómo operan las brechas y barreras y orientar medidas específicas de acción afirmativa temporales, que permitan frenar y/o neutralizar, las dinámicas de discriminación existentes en los distintos ámbitos.

Si bien, el enfoque de Derechos Humanos nos ofrece un marco general para la intervención en políticas sociales, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género tiene como misión: "Fortalecer las autonomías y ejercicio pleno de derechos y deberes de la diversidad de mujeres, a través de la implementación y ejecución de Políticas, Planes y Programas de Igualdad y Equidad de Género, considerando el enfoque territorial, y aportando al cambio cultural que se requiere para alcanzar una sociedad más igualitaria entre mujeres y hombres en el país"[5]. Las intervenciones del Servicio, por tanto, incorporan el enfoque de derechos humanos de las mujeres, específicamente.

El logro de los objetivos estratégicos del Servicio debe considerar dos principios que permiten asegurar la pertinencia de la intervención; estos son el territorio y la interseccionalidad:

b) Enfoque de Territorialidad e Interseccionalidad

El Concepto de territorio ha ido modificándose desde una concepción únicamente jurídica, a un concepto más complejo; "El territorio es un concepto teórico y metodológico que explica y describe el desenvolvimiento espacial de las relaciones sociales que establecen los seres humanos en los ámbitos cultural, social, político o económico"[6] (Llanos, 2010). Los Programas Sociales se instalan en el territorio y son permeados por el mismo. A fin de garantizar una mayor eficacia y eficiencia de la intervención, es necesario observar y analizar cómo se comportan las dinámicas y grupos sociales que se espera atender, revisando, a la luz del territorio, cuáles son los ajustes que es necesario hacer al modelo programático existente.

En el territorio nos encontramos con dinámicas de inclusión y de exclusión. La Interseccionalidad se entiende como la discriminación compuesta, doble o múltiple y referida a la interacción entre dos o más formas de discriminación, por ejemplo, la intersección de género, raza (PNUD, 2009, p. 28), clase y sexualidad (incluyendo la orientación sexual, la identidad y la expresión de género), así como la nacionalidad,

[5] Matriz de definiciones estratégicas 2019-2023 del SernamEG.
[6] Llanos Hernández, Luis (2010) El Concepto de territorio en la investigación Social. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-54722010000300001

edad, entre otras, relevando que no existe un grupo homogéneo de personas, sino una diversidad que se debe considerar en la intervención.

Las personas de culturas y pueblos indígenas, y/o migrantes, constituyen sectores sociales con características específicas, con cosmovisiones y culturas propias y por tanto requieren de una aproximación del Estado y su institucionalidad, que reconozca su historia y su identidad.

SernamEG entonces, propone modelos de intervención que dan cuenta tanto de las particularidades y especificidades de las mujeres que conforman el territorio, como del hecho que en la realidad las discriminaciones que las afectan se encuentran muchas veces entrecruzadas.

De esta manera, tanto el enfoque de territorio como de interseccionalidad promueven la generación de análisis en torno a las dinámicas que se producen y cómo estas afectan a públicos específicos, para saber cuáles son los ajustes necesarios en la intervención local que se realiza, a fin de gestionar programas con una mayor pertinencia y por tanto eficacia y calidad.

CAPÍTULO 2: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS SERNAMEG.

Modelo de Gestión Programática del Servicio.

En el año 2021, el Servicio continuará avanzando en el Modelo de Gestión Programática transversal, que tiene por objetivo asegurar el correcto funcionamiento de los programas en el territorio, incorporando el sello del Gobierno de acuerdo con los lineamientos y principios de eficiencia, eficacia, calidad de atención y planificación establecidos. Una nueva forma de trabajar que estandariza los procedimientos entregando una guía o mapa de ruta que mejorará la gestión, homologando el trabajo a nivel nacional; creando un lenguaje común para todos los Programas del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.

1. Gestión Programática

a) Actores claves y sus funciones

a.1 Actores Claves en Nivel Central:

I. Depto. de Gestión de Programas:

Sus funciones son:

- Velar por la correcta ejecución de los programas en los distintos niveles, conforme lo establecido en el Modelo de Gestión de Programas del SernamEG, y garantizar su concordancia con los lineamientos entregados por el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género.
- Liderar seguimiento de resultados y definición de planes de mejora que aseguren una ejecución programática de acuerdo con los lineamientos y principios de eficiencia, eficacia, calidad de atención y planificación establecidos.
- Revisar y acordar con las regiones los planes de supervisión de ejecutores.
- Definir procesos, herramientas, instrumentos y lo necesario para la gestión de programas.
- Instruir a áreas programáticas en materias de procedimientos, administración de recursos, coordinación y control de gestión, vinculados al área respectiva.
- Apoyar el análisis de información de los registros administrativos de la institución que realiza el Departamento de Planificación y Control de Gestión.

II. Jefas de Programas y Equipos:

Funciones:

- Responsable de asesorar, capacitar y brindar soporte en temas de gestión programática a los equipos regionales.
- Proponer y diseñar ajustes o modificaciones a la gestión programática, que permitan asegurar la pertinencia e impacto esperado.
- Elaboración de materiales para el desarrollo de los programas, guías, orientaciones, de formación de equipos y trabajo con participantes.
- Definir estándares mínimos para la adecuada implementación del programa.
- Velar por la correcta implementación de su programa.
- Administrar y optimizar los recursos del programa, velando por el debido uso de éstos, mediante el control de rendiciones.
- Definir perfiles profesionales y técnicos, para los equipos de trabajo que ejecutan el programa.

III. Unidad de Monitoreo y Gestión de Programas (Dependiente del Departamento de Gestión de Programas).

Funciones:

- Control y seguimiento al plan de supervisión y evaluaciones realizadas a los ejecutores por las Direcciones Regionales.
- Supervisiones en terreno complementarias a ejecutores que presenten mayores riesgos o quiebres de control para recomendar a las autoridades del Servicio, medidas de mitigación.
- Coordinar acciones de seguimiento derivadas de los hallazgos de auditorías internas o externas.
- Evaluar la gestión y grados de cumplimiento de los ejecutores de acuerdo con lo determinado en el convenio para la gestión programática.
- Coordinación y desarrollo de proyectos extrapresupuestarios presentados por las Direcciones Regionales a los Gobiernos Regionales asesorando la presentación de proyectos, asegurar reportabilidad de rendiciones de FNDR y monitorear de los proyectos vigentes.

a.2 Actores Claves en el Nivel Regional

I. Directora Regional:

Para el adecuado desarrollo de sus funciones, cada Dirección Regional cuenta con las siguientes unidades básicas: Asesoría legal, Asesoría Comunicacional, Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, Administración y Finanzas y Gestión de Programas.

Funciones:

- Implementar el Modelo de Gestión Programática de la Región para asegurar la correcta ejecución de programas en la región.
- Gestionar recursos y planes para la correcta ejecución de los programas.
- Reportar y gestionar, en el caso que corresponda, a la Jefa del DEPGP y Directora Nacional, cualquier irregularidad o situación que pueda obstaculizar el adecuado cumplimiento de los objetivos institucionales o ejecución de los programas. Para la gestión de las soluciones puede apoyarse en las áreas de soporte de nivel central.

- Responsable de la supervisión de ejecutores, velando por el cumplimiento del programa y por el debido uso de recursos, para lo cual elaborará un plan de supervisión anual.
- Representar al SernamEG en la región.
- Validar la información que se genera en la gestión regional, velando por la confiabilidad y oportunidad en la entrega de información de gestión programas, reporte del panel de Control, informes de gestión y otros que se indique.

II. Gestión de Programas Regional:

La gestión de Programas en las regiones está constituida por la Coordinadora de Programas y a las/os Encargadas/os Regionales de Programas y son, en la región, el soporte para la gestión de Programas, siendo el soporte básico de la Directora Regional en las materias relacionadas.

Sus funciones son:

- Coordinar la relación con equipos ejecutores.
- Responsable de la habilitación, capacitación, asesoría y supervisión de equipos ejecutores en modelo de gestión de programa, enfoques del Servicio, diseño teórico metodológico de los programas, trabajo con registros administrativos y demás materias necesarias para la gestión de los Programas.
- Asegurar el debido uso de recursos del programa, controlando y validando rendiciones (supervisión), para lo cual recibe apoyo de Administración y Finanzas Regional.
- Realizar correctamente la implementación y ejecución del o los programas, asegurando la pertinencia territorial del mismo.
- Reportar y gestionar, en el caso que corresponda, a la Directora o Director Regional y/o al Área Programática del Nivel Central, cualquier irregularidad o situación que pueda obstaculizar el adecuado cumplimiento de los objetivos institucionales o ejecución de los programas.
- Entregar información confiable y oportuna sobre la gestión de programas validando la información entregada por los Ejecutores.
- Proponer ajustes o modificaciones a la gestión programática, que permitan asegurar la pertinencia territorial.

a.3 Actores Clave a Nivel Territorial:

Ejecutores

Frecuentemente, el equipo está compuesto por Contraparte Administrativa o Representante del Ejecutor, Contraparte Contable y el Equipo Programático, que está a cargo de la ejecución. De contar con disponibilidad de recursos, se recomienda considerar la contratación de Apoyos Administrativos. El Equipo Programático se constituye y selecciona a partir de los perfiles establecidos en las Orientaciones por el Servicio.

Las funciones del ejecutor y su equipo son las siguientes:

- Ejecutar el Programa de acuerdo con los lineamientos entregados por el Servicio, promoviendo la participación de los equipos en las instancias formativas del Servicio y mostrar disposición para las supervisiones en las modalidades que sean requeridas.
- Implementar el Programa a nivel territorial considerando una infraestructura y materiales para la adecuada gestión, conforme lo instruido por el Servicio, avanzando hacia el cumplimiento de los requisitos legales propios de accesibilidad en lugares de atención al público a fin de promover la igualdad de oportunidades y de inclusión social de personas con discapacidad (Decreto 50 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo año 2015).
- Contratar y gestionar un equipo para la ejecución del Programa que cumpla con las indicaciones entregadas por el SernamEG.
- Asegurar el buen uso de los recursos transferidos e inyectados por el mismo ejecutor o terceros (siempre y cuando sea el caso), manteniendo un riguroso control del gasto y realizando en tiempo y forma las rendiciones presupuestarias (procedimiento indicado en el Manual de Rendiciones vigente del Servicio).
- Aplicar los instrumentos de registro administrativo de la gestión, de acuerdo con lo instruido en las Orientaciones Técnicas (OT), asegurando un adecuado sistema de archivo de trámites originales y resguardando la información en el sistema o planilla que el Servicio indique, procurando que la información se consolide prácticamente en tiempo real o con un desfase menor, a un mes.
- Garantizar los derechos y condiciones laborales de los Equipos contratados para la ejecución del programa.
- Elaborar informes de gestión presupuestaria, administrativa, de rendiciones y de ejecución en plazos y formas indicados por el Servicio.

- Gestionar asociaciones con actores clave para difundir la oferta del Servicio y promover la realización de acciones conjuntas que potencien la intervención y su integralidad.
- Promover la coordinación entre los distintos programas del Servicio, presentes en el territorio o comunas aledañas, a fin de generar intervenciones integrales.
- Proponer a la Dirección Regional del Servicio, ajustes al Programa a nivel local, a fin de garantizar la pertinencia del mismo y promover un mayor impacto de la intervención.
- Generar mecanismos para la detección y adecuada derivación de casos de violencia contra las mujeres (a partir de la ficha única de inscripción u otras instancias pertinentes).

b) Implementación

El proceso de implementación es aquel a través del cual, un ejecutor, genera las condiciones necesarias para el adecuado funcionamiento del programa, con apoyo de la Dirección Regional del Servicio.
Los requerimientos para la implementación se agrupan de la siguiente manera:

1. **Cumplimiento de requisitos logísticos:**
   - Garantizar con un espacio físico adecuado para la atención de las mujeres y la realización de las actividades con condiciones de accesibilidad, privacidad, iluminación, ventilación y baños de acuerdo con lo que requiera la intervención.
   - Disponer de los mobiliarios de oficina e insumos requeridos: Gestionar los procesos de compra e instalación necesarios, computador, teléfono, escritorio y silla, impresora, data show, conectividad a internet, materiales de oficina y para el trabajo con participantes del programa, hojas, tóner, papelógrafos, plumones.

2. **Equipo Ejecutor:**
   - El ejecutor debe contar con un equipo acorde a lo requerido por cada programa, gestionando procesos de selección públicos y transparentes garantizando en los mismos, el cumplimiento del Perfil técnico establecido por SernamEG.
   - Los contratos del equipo ejecutor deberán cumplir con las normativas en materia laboral vigentes en el país que son recogidas, igualmente en el Convenio de Transferencias, pudiendo, de acuerdo con sus criterios institucionales, gestionar mejoras en beneficio de las y los trabajadores.
   - La Dirección Regional del Servicio tiene a su cargo la habilitación de equipos ejecutores en aspectos tanto técnicos como administrativos, a fin de garantizar la correcta ejecución del programa. Es de vital importancia que el ejecutor

comprometa la participación del equipo en las instancias que indique la Dirección Regional del Servicio para estos efectos.

El cumplimiento de los requisitos antes mencionados corresponde a una adecuada implementación que permite generar las condiciones necesarias para el desarrollo y gestión de los programas con estándares de calidad.

c) Indicaciones para el trabajo con registros administrativos e instrumentos de gestión.

En el trabajo de los Programas Sociales se recaba y registra cierta información referida a las y los participantes, a través de mediciones a la llegada al programa y durante el desarrollo de este; así como de seguimiento. La ficha de inscripción considera variables que permiten describir al público atendido en base a: edad, nivel educativo alcanzado, ruralidad, migración, pertenencia étnica, raza, tipo de violencia a la que ha estado expuesta la mujer, factores y niveles de riesgo asociados, tipo de emprendimiento que desarrolla

En los últimos treinta años, se ha trabajado relevando la importancia de estos pues la información producida en estos procesos es de una alta relevancia. Se considera que los registros administrativos son parte de la Estadística Nacional, gracias a los cuales se puede, en algunos casos directamente, responder a indicadores internacionales que dan cuenta de la situación de la mujer en el país.
Los beneficios de contar con registros administrativos confiables son enormes. Es una herramienta de gestión, la cual nos permite identificar demandas en el territorio y entregar insumos para garantizar la pertinencia territorial de las intervenciones.

En el trabajo con estos resulta crucial garantizar la calidad de los datos; para ello se recomienda que:

Para la aplicación de cualquier instrumento de recolección de información, es indispensable generar un vínculo de confianza entre entrevistador/a y en este caso, participante. Es importante respetar el momento de intervención que se define para la aplicación.

Siendo fundamental que la persona que aplica la ficha conozca el instrumento y sus variables; a fin de orientar la respuesta, asesorando a las/os postulantes o participantes en su uso para con esto garantizar la exactitud de la información disminuyendo las

interpretaciones erróneas. Así como de revisar las fichas para asegurar que estén correctamente respondidas y completas. En caso de detectar inconsistencias o vacíos en el llenado, el equipo ejecutor debe contactar a la persona participante y completar o validar la información que es de carácter relevante para el programa y la intervención.

A fin de garantizar la oportunidad y puntualidad de esta, se recomienda aplicar las fichas cuando corresponda, de acuerdo con lo indicado en las Orientaciones Técnicas.

Para cumplir con la puntualidad de la información, cada ejecutor deberá asegurarse de que el desfase en la entrega de la información sea mínimo; para ello, el primer día hábil de cada mes, el ejecutor garantizará contar con toda la información relativa al mes de gestión inmediatamente anterior, subiéndola al sistema informático, que es la herramienta básica para el registro de las intervenciones.

En el trabajo con registros administrativos es crucial la accesibilidad, motivo por el cual, las fichas deberán archivarse ordenadamente, de acuerdo a lo que cada programa instruya, garantizando que los equipos ejecutores tengan la información a mano y que se resguarde la confidencialidad de la misma de acuerdo con la Ley 19.628 de Derecho a la Privacidad.

1.1. Funcionamiento del Sistema de Gestión de Programas.

El Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, cuenta con un Sistema Informático que contiene la información referente a participantes contenida tanto en la Ficha Única de Postulación, Fichas específicas de los distintos Programas e información respecto a la asistencia a las intervenciones. Los Equipos Ejecutores tienen la responsabilidad de actualizar permanentemente dicho sistema. Los Equipos Ejecutores, tienen como plazo el primer día hábil de cada mes para hacer el cierre de la subida de información del mes anterior.

La capacitación para el trabajo con el sistema informático se realiza a través del e-learning dispuesto por el Servicio para este objetivo y es responsabilidad de los equipos ejecutores, realizar el curso, reportar incidencias que se presenten, incorporar la información al sistema procurando que este sistema refleje adecuadamente las gestiones realizadas, informar en caso de cambio profesionales de los equipos para

ajustar usuarias/os del Sistema y demás procedimientos necesarios para el adecuado funcionamiento del sistema7.

Requisitos para trabajar con el Sistema de Gestión de Programas:

1) CPU Intel o AMD de 1,5 mhz
2) RAM de 2GB o superior (recomendado 4GB)
3) Navegadores WEB Chrome, Firefox, Safari, Opera, Microsoft Edge en versiones recientes (2018 en adelante). En el caso de Chrome se recomienda su versión más reciente (noviembre 2019)
4) Cualquier sistema operativo (Windows, Mc OS, Linux), que soporte navegadores recientes.
5) Internet dedicado de al menos 10 megas[8].

d) Protocolos:

A fin de resguardar la continuidad en el funcionamiento de los programas, se establecen una serie de protocolos para el abordaje de situaciones excepcionales que, eventualmente podrían poner en riesgo la normal ejecución de los programas. En estos casos, es necesario remitirse a los protocolos generales que para ello se han establecido:

- Oficio Circular N° 0004 del SernamEG "Fija texto de Protocolo de acción en caso de vulneración o amenaza de derechos de mujeres, niños, niñas o adolescentes beneficiarias oferta programática SernamEG. 27/12/2019.
- Resex N° 395/2020 SernamEG "Aprueba manual de lineamientos estratégicos para la gestión de riesgos de emergencias y desastres naturales disponiéndose la creación de los Comités de Emergencias Regionales y de la Dirección Nacional del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género. 11/08/2020.
- Protocolo de derivación a dispositivos del Programa de Atención, Protección y Reparación integral de Violencia Contra las Mujeres desde los distintos Programas SernamEG.

Si por causa de caso fortuito o fuerza mayor, no es posible dar cumplimiento en todo o parte a las presentes orientaciones técnicas, el Servicio podrá, asegurando el cumplimiento de los objetivos del Programa, entregar instrucciones

[7] Cabe indicar que, en caso de una falla mayor en el Sistema Informático, cada Programa del Servicio dispondrá de un medio alternativo para la recopilación de la información (hoja de cálculo Excel u otro pertinente), manteniéndose los procedimientos y responsabilidades indicadas para los ejecutores.
[8] El requerimiento vinculado a conectividad de internet se ajustará de acuerdo a la disponibilidad del servicio a nivel local, ya que la oferta, fluctúa significativamente en el país.

complementarias para adecuar la gestión en contextos de emergencia, asegurando la continuidad de la ejecución. Las instrucciones antes señaladas, serán aprobadas por acto administrativo del Servicio, y suplirán o complementarán por períodos determinados de tiempo, las instrucciones contenidas en el presente instrumento.

e) Optimización territorial

Se espera que cada ejecutor, desde el nivel local, pueda proponer medidas de optimización territorial, la cual entenderemos como el proceso a través del cual, un modelo programático diseñado con ciertos niveles de abstracción se ajusta al territorio, a fin de garantizar la eficacia y efectividad de la gestión y, por tanto, del impacto del Programa. Este proceso se realiza en el proyecto comunal, pero constituye un proceso permanente de mejora continua.

Con base a los enfoques mencionados anteriormente, es fundamental contar con un diagnóstico acabado de la situación de la localidad con relación específicamente a los asuntos que se planea abordar en las intervenciones y una base general diagnóstica sobre los principales indicadores de género. Este diagnóstico, elaborado en el proyecto del ejecutor, es necesario revisarlo para realizar una planificación estratégica del Programa en el territorio.

Conocer la realidad del territorio y conocer las instituciones públicas y privadas que trabajan en el mismo a través del mapa de actores nos permite distinguir públicos prioritarios, así como alianzas necesarias para llegar a estos públicos y fortalecer la intervención.

2. Coordinación Intersectorial

a) Interinstitucional

La Coordinación Intersectorial es una forma de mejorar la intervención, a través del apalancamiento de recursos, así como de la derivación oportuna de participantes del Programa hacia programas de otras instituciones para recibir atención y acceder a espacios en los cuales satisfacer otras necesidades de las participantes. También se expresa en la generación de concatenaciones y escalonamientos que permitan profundizar la intervención realizada y apoyen el desarrollo de habilidades en las y los participantes. En ambos casos, el objetivo de estas coordinaciones es potenciar la integralidad de la intervención.

En un análisis piramidal, el Nivel Central del Servicio, firma convenios con otras instituciones que describen los acuerdos y compromisos. En el Nivel Regional se operativizan estos acuerdos generando para ello, con base a la pertinencia, acuerdos operativos a Nivel Regional, mismos que son implementados a nivel local por las instituciones ejecutoras. Además, en las Direcciones Regionales y de Ejecutores, resulta crucial potenciar la coordinación con otros sectores públicos y entidades privadas.

Elaboración de mapas de actores:

Cada ejecutor debe elaborar un mapa de actores que identifique cuales son los sectores y las instituciones vinculadas con la promoción de la autonomía de las mujeres en el territorio, identificar su misión, en qué consisten sus intervenciones y revisar las posibles alianzas que se pueden establecer a fin de potenciar el programa y sus objetivos. En algunos programas esto se resuelve vía coordinación bilateral, mientras que en otros se propone la gestión de mesas de coordinación intersectorial. Ello depende tanto del territorio como de lo avanzado del proceso intersectorial y se entregan instrucciones específicas para cada programa más adelante. Para todos los casos, se recomienda establecer planes de trabajo que incorporen instancias de monitoreo que permitan potenciar y detectar dificultades de coordinación a fin de ir las subsanando.

Coordinaciones transversales Subsistema de Seguridades y Oportunidades

En la medida en que los programas del Servicio forman parte de la política social, específicamente del Subsistema de Seguridades y Oportunidades, que se compone de cuatro programas: Programa Calle, Familias, Abriendo Caminos y Vínculos, la coordinación entre estos y los programas del Servicio a nivel regional y local resulta crucial. El compromiso que tienen los Programas de SernamEG en este marco, es garantizar el acceso preferente de mujeres participantes en el subsistema. Actualmente son cuatro los Programas que forman parte del Convenio: 4 a 7, Mujeres Jefas de Hogar, Atención Protección y Reparación de VCM y Mujer, Sexualidad y Maternidad. Para potenciar estas coordinaciones, es necesario a nivel local sostener reuniones y entregar información respecto a las fechas de postulación, informar a las contrapartes los perfiles, procesos y las descripciones de los programas en términos generales, así como del proceso de derivación APR de VCM.

Las intervenciones del Servicio son el referente de la incorporación de género en los programas y acciones. A fin de contribuir al objetivo del Servicio de transversalizar la perspectiva de género, se recomienda establecer en el plan de trabajo de coordinación, instancias de capacitación con los equipos de los otros sectores e instituciones públicas y/o privadas.

Programa Odontológico Integral (Ministerio de Salud)

Las Participantes en Programas del Servicio son público prioritario del Programa Odontológico Integral, motivo por el cual, se incorpora en la ficha única de ingreso la pregunta por si la participante quiere ser derivada al Componente Más Sonrisas, de dicho programa, que está destinado para mujeres con un daño severo.

Salud dispone de un espacio de diagnóstico donde se revisa el nivel de daño de cada mujer y se deriva internamente a los distintos componentes del Programa.

La detección debe realizarse durante todo el año con el ingreso de las mujeres y la derivación se realiza a través de listados que son entregados a los referentes odontológicos locales, a fin de mes de mayo9. Cada Dirección Regional coordinará los plazos de entrega de dichos listados e instruirá en términos específicos al respecto. Cada ejecutor debe conocer las Orientaciones Técnicas de este Programa, tener claridad en torno a la cartera de prestaciones incluida, a fin de informar adecuadamente a las mujeres (pues hay una falsa expectativa de que contiene implantes, cuando en realidad tiene prótesis removibles o en la intervención puede detectarse, por ejemplo, que se requiere una extracción, lo cual genera ansiedad).

En el marco de la Emergencia Sanitaria, dependerá de la fase en la que se encuentre la comuna, la posibilidad de atención, por lo cual, es necesario reforzar las coordinaciones a nivel local y regional. Esto quiere decir que las indicaciones y operatividad instruida para un año normal, pueden ser modificadas. Es posible que en las atenciones haya momentos de avance, así como suspensiones de la atención, o momentos en que solo se trabaje en el proceso de diagnóstico y derivación interna; es por ello que las coordinaciones locales serán la forma de trabajar durante 2021.

b) Coordinación Intrainstitucional.

A Nivel Regional, cada Dirección tiene a su cargo la entrega de información de los Programas con los cuales cuenta el servicio, así como su localización, misma que será transmitida a los equipos de ejecutores. De la misma manera, cada Dirección Regional promoverá instancias de coordinación de los Programas SernamEG en el territorio, de acuerdo con su estrategia y programación.

---

[9] Fin de mayo es el plazo a nivel nacional que se entrega desde salud, sin embargo, regional y localmente se puede coordinar envíos posteriores si en los consultorios específicos tienen la flexibilidad y factibilidad para ello, por lo que se recomienda establecer las coordinaciones pertinentes para averiguar si esto fuese posible. Igualmente, se recomienda tener claridad en torno a este plazo pues es importante no generar expectativas que discutan con este gran criterio nacional. Lo que se puede hacer, es enviar a mayo del año siguiente el listado que se continúa elaborando durante el resto del año. En esta situación es necesario aclarar con las participantes que podrán acceder a mediados del próximo año recién. Se recomienda incorporar en el listado, como segundo número telefónico, el contacto del Programa, ya que hay una importante cantidad de cupos que se pierden por no lograr establecer contacto. Dada la Emergencia Sanitaria, Salud podría indicar otras formas de trabajo para el 2021 que se ajustarían localmente; ya que las fechas y forma operativa mencionadas son para un año de ejecución normal.

Un paso importantísimo en la coordinación de los programas del Servicio es la incorporación en la ficha única para el ingreso a nuestros programas es la pregunta sobre situaciones de violencia sufridas por las mujeres en momentos previos o en la actualidad y si quiere ser derivada a un Centro De la Mujer (CDM).

Para el Servicio es importante gestionar formas de detección de situaciones de Violencia Contra las Mujeres a fin de entregar un servicio oportuno al respecto e intervenir para prevenir, atender, proteger y reparar el daño que la exposición a la violencia haya generado. En términos prácticos esto significa garantizar que cada ejecutor de programa tiene contacto directo con la coordinación del CDM más cercano, que los equipos que trabajan en los distintos programas del Servicio cuentan con un apresto mínimo que les permite realizar estas gestiones; apresto que es entregado por las Direcciones Regionales.

Más allá de esta coordinación que ha sido definida, en cada localidad pueden promoverse acciones conjuntas de difusión de programas del Servicio, acciones de capacitación a los actores clave en enfoque de género, de concatenación y derivación entre programas y cualquier iniciativa que se considere pertinente para dar cumplimiento al objetivo del Servicio con el apoyo y orientación de la respectiva Dirección Regional.

Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias SernamEG.

Las oficinas están presentes en las Direcciones Regionales del Servicio, tanto la implementación como la regulación de las mismas responde, por un lado, a lo mandatado en el Decreto Ley N°680, del 16 de octubre del año 1.990, que obliga a todos los órganos de la Administración del Estado a contar con espacios de atención ciudadana y la Ley N°19.880, del 29 de mayo de 2003 que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.

Las OIRS de SernamEG, además incorporan como parte de sus lineamientos, los enfoques orientadores del servicio. Nuestras OIRS son un espacio de atención de público donde se entrega atención personalizada, oportuna y responsable sobre derechos de las mujeres, oferta pública y oferta específica de nuestro Servicio.

Las personas pueden acceder a atención a través de los siguientes canales: página web del servicio, correo electrónico, en forma presencial o telefónica.

El modelo de atención de público de nuestras OIRS, considera los siguientes momentos:

- Contención y primera acogida.
- Detección de necesidades de información y orientación.
- Entrega de información y orientación.

- Derivación vinculante a nuestros dispositivos, redes de servicios públicos, etc.
- Seguimiento.

CAPÍTULO 3: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS ESPECÍFICOS

Modelo de Intervención de la Unidad en VCM

1. Planteamiento del problema

El reconocimiento de la violencia contra las mujeres como una violación de derechos humanos ha situado el problema en la agenda pública mundial. Elevarlo a un problema público permite prevenirlo, atenderlo, sancionarlo y en general, avanzar como sociedad en su erradicación, tal como indica la Declaración de Pachuca (2014).

El origen de la violencia contra las mujeres es de carácter sociocultural –considerando factores históricos, económicos, religiosos, culturales, entre otros-, y las causas estructurales van dando lugar a causas más próximas al problema. Lo anterior evidencia la complejidad de dicha problemática, que está basada en un orden social discriminatorio y, por tanto, hacerse cargo de ella, implica enfrentarla desde diferentes ángulos. Por ello, la experiencia internacional concuerda en la necesidad de enfocar políticas y planes intersectoriales y de largo plazo para tener éxito en su resolución.

El Servicio Nacional de la Mujer SernamEG ejecuta programas con el objetivo de promover la autonomía de las mujeres y el respeto de sus derechos en coherencia con su Misión institucional que busca: "Fortalecer las autonomías y ejercicio pleno de derechos y deberes de la diversidad de las mujeres, a través de la implementación y ejecución de Políticas, Planes y Programas de Igualdad y Equidad de Género, considerando el enfoque territorial, y aportando al cambio cultural que se requiere para alcanzar una sociedad más igualitaria entre mujeres y hombres en el país".

Para el logro de los objetivos estratégicos institucionales, la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG tiene como objetivo principal: *Contribuir a fortalecer las autonomías de las mujeres, promoviendo su derecho a una vida libre de violencias, a través de programas o iniciativas relacionadas con la prevención, atención y reparación de la violencia contra las mujeres y el acceso a la justicia a través de la representación jurídica especializada.* En la actualidad, implementa dos programas, que se ejecutan a nivel nacional mediante entidades colaboradoras públicas y privadas. Estos programas se denominan:

- **Programa de Prevención en Violencia contra las Mujeres**
- **Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres**

Estas estrategias programáticas actúan para contribuir a disminuir el problema detectado, desde sus causas más próximas, y se encuentran diseñadas en estrecha vinculación entre sí, conformando un Modelo de Abordaje de la Violencia contra las Mujeres en el país, especialmente en sus territorios. Sustentan la ejecución de acciones directas en las comunidades donde viven las mujeres y la articulación de los dispositivos VCM de la Red SernamEG desplegados a lo largo de Chile.

Una de las tareas principales del Modelo de Abordaje ha sido instalar en el discurso público el reconocimiento de que la violencia contra las mujeres se encuentra naturalizada en la sociedad chilena, que ésta se produce tanto en el espacio privado como público, que sus manifestaciones son diversas y afectan a diferentes mujeres sin distinción de edad, clase social, identidad de género, orientación sexual, nacionalidad y la pertenencia a pueblos indígenas u originarios, entre otros.

De allí que dicho modelo asuma una conceptualización amplia de la violencia contra las mujeres, reforzando a nivel discursivo y práctico la visibilización y problematización de todas las manifestaciones de violencia que viven las mujeres, como forma de entender que éstas viven violencia en sus relaciones familiares y afectivas, en el espacio laboral, social, político, como también en la comunidad.

Asimismo, las intervenciones de estos programas se configuran en un continuo que busca fortalecer las autonomías de las mujeres, entendidas éstas como el desarrollo pleno de sus derechos y la "capacidad para tomar decisiones libres e informadas sobre sus vidas, de manera de poder ser y hacer en función de sus propias aspiraciones y deseos en el contexto histórico que las hace posibles" (CEPAL, 2011).

En este sentido, a su vez se pueden constituir en una puerta de entrada y salida a todas las formas de violencia contra las mujeres, puesto que en determinados momentos se constituyen en factores protectores para la ocurrencia de nuevos hechos de violencia, así como también en su ausencia, traducirse en factores de riesgo para las mujeres.

El modelo de abordaje presentado por esta Unidad VCM del SernamEG, considera un continuo en la modalidad en que nos aproximamos como profesionales a este problema social de la violencia contra las mujeres, lo anterior ya que se torna indispensable que las políticas, planes y programas en la materia conformen un continuo de prevención, atención, protección y reparación de la VCMN en pos de fortalecer las autonomías de

las mujeres, física, económica y política, para la toma de decisiones sobre sus vidas y cuerpos.

Este continuo de abordaje incluye el desarrollo de estrategias y acciones que van desde la Prevención, la atención, acciones de protección y reparación, para así recuperar y fortalecer las autonomías, y lograr el empoderamiento de las mujeres víctimas /sobrevivientes de violencias.

Para llevar a la práctica este modelo es necesaria la articulación intersectorial entre distintas instituciones que brinden una respuesta integral multisectorial a las necesidades de las mujeres, propiciando en ellas el logro por una vida sin violencias.

Diagrama Nº 1: Modelo de Abordaje de la VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2019.

Se incluye de manera fundamental el desarrollo de acciones de Prevención, considerando que ésta va dirigida tanto a mujeres como a hombres, buscando de manera permanente el cambio en los estereotipos de género, que en definitiva posibilitan un cambio sociocultural. En específico, se busca entregar herramientas que permitan sensibilizar, identificar y anticiparse a las situaciones de violencia de género, para poder prevenirlas y erradicarlas.

Desde las acciones de Atención que brindan los dispositivos VCM procuran entregar servicios oportunos para actuar frente a la pérdida de las autonomías a causa de la violencia vivida, otorgando acogida inmediata, denuncia de los derechos vulnerados y el apoyo de redes institucionales y comunitarias.

Asimismo, cuando estas atenciones inmediatas han arrojado evaluaciones de riesgo y violencia de carácter grave se asumen, en dicho modelo, acciones de Protección para

la provisión de medidas pertinentes y planes de emergencia, desplegando acciones jurídicas eficaces y disposición de servicios necesarios.

Progresivamente este modelo de abordaje en VCM del SernamEG ha fortalecido una línea de intervención especializada que actúa de manera inmediata y que desde el continuo implica una serie de acciones de Atención y Protección articuladas para responder a las formas más extremas de violencia contra las mujeres, como aquellas que dañan y ponen en peligro la vida de las mujeres y de cualquier forma que atente contra su integridad.

En relación con lo anterior, cuando dichas acciones contemplan metodologías especializadas y de largo aliento, se busca contribuir progresivamente a la Reparación, como el inicio a la recuperación de la autonomía física de las mujeres –en un primer orden- y del fortalecimiento de las autonomías económica y de la toma de decisiones –en un segundo orden.

Por último, cabe señalar que este Modelo de Abordaje tiene un carácter integral ya que entrega una respuesta multidireccional a las necesidades y diversas realidades de las mujeres, complementando y articulando las acciones antes mencionadas, para propiciar cambios en la calidad de vida de las mujeres.

2. Fundamentos teóricos y antecedentes

Enfoques del modelo de intervención:

En cuanto a la definición de violencia contra las mujeres, la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG adopta como base la definición de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. Así, se entiende que la VCM es:

> *"cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado"*[10] .

Para avanzar en la erradicación de la Violencia contra las Mujeres el SernamEG, el modelo de intervención incorpora las recomendaciones internacionales y asume una visión integral e interseccional de la problemática. Para ello se asume una **definición y clasificación de la violencia contra las mujeres que abarca todas sus**

[10] Artículo 1 de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Belém do Pará", 1994.

manifestaciones, a todas las mujeres en su diversidad, en todos los espacios y contextos en que ésta se produce.

Diagrama Nº 2: Definición y Clasificación de la VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2019.

En este sentido, es necesario nombrar, problematizar, desnaturalizar y eliminar todas las **manifestaciones** de violencia contra las mujeres, ya sean de tipo física, psicológica, sexual, económica o manifestaciones a nivel patrimonial, femicidio, trata de personas, mediática, simbólica, institucional, gineco-obstétrica, entre otras.

Asimismo, se requiere visibilizar a **todas las mujeres**, a lo largo del ciclo vital -sea violencia contra niñas, adolescentes, adultas o adultas mayores- reconociendo su diversidad y el cruce con factores de vulnerabilidad, tales como pobreza, ruralidad, migración, "raza", pertenencia a pueblos indígenas, situación de discapacidad, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, entre otras.

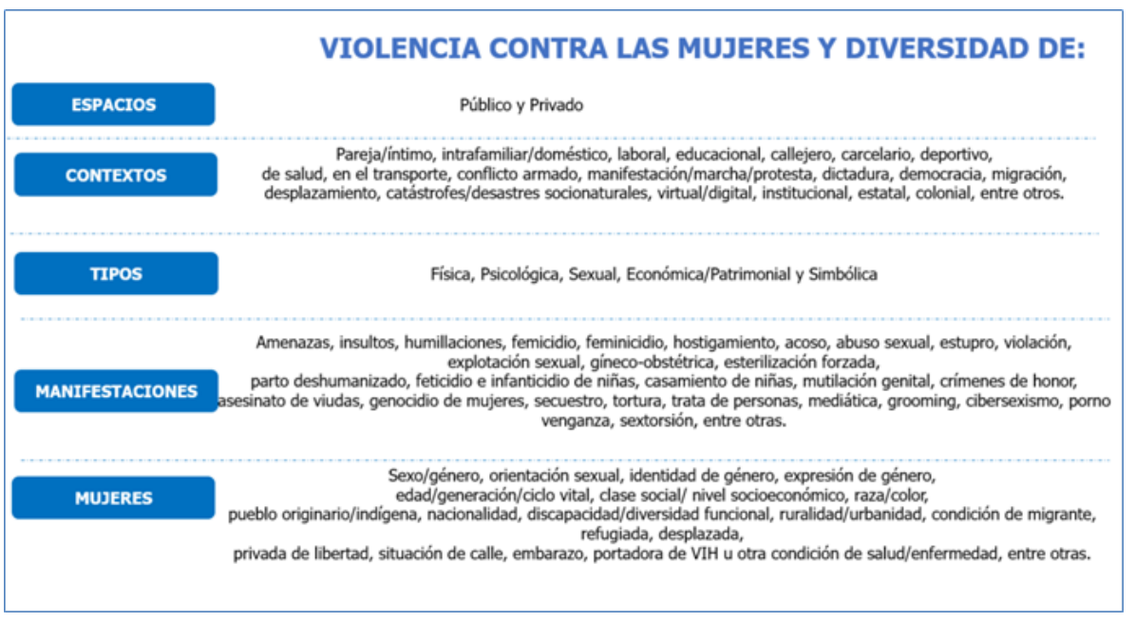
Además, es necesario considerar **todos los espacios y contextos** en que se produce: tanto en los espacios públicos y privados como en sus diversos contextos, ya sea doméstico, intrafamiliar, de pareja, laboral, educativa, carcelaria, migratoria, virtual, entre otras.

Por otra parte, en relación a los **tipos de violencia**, a continuación, se desarrollan aquellas a las que se hace referencia más frecuentemente en indicadores internacionales para la medición de la VCM y que se utilizan en el cotidiano de la intervención de los Programas de la Unidad en VCM:

- **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.

Tabla Nº 1: Clasificación de la VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2019.

Otros enfoques que son utilizados para la intervención de los Programas implementados por la Unidad en VCM del SernamEG y que orientan el accionar con todas las mujeres en su diversidad son:

Enfoque de Interculturalidad:

Las mujeres y los hombres, de culturas y pueblos indígenas y/o personas migrantes, constituyen sectores sociales con características específicas, con cosmovisiones y

culturas propias y por tanto requieren de una aproximación del Estado y su institucionalidad, que reconozca su historia, su identidad y permita establecer un nuevo trato, basado en la justicia redistributiva, de reconocimiento y representación, lo que implica eliminar privilegios basados en la raza, la clase y el género.

El enfoque intercultural implica considerar en todo el abordaje de la intervención elementos de diversidad cultural relacionada con las costumbres prácticas, normas y procedimientos de las personas y de los grupos sociales, adecuando estos mismos a la cultura a la cual pertenezcan. La multiculturalidad se distingue de la interculturalidad, porque la primera hace referencia a la coexistencia de grupos culturales, mientras que la segunda, es una apuesta por la convivencia democrática entre ellos, partiendo del reconocimiento de las autoridades ancestrales, de las prácticas de sanación de cada pueblo, así como de sus protocolos y normas para restablecer el principio del buen vivir, y dentro de éste la erradicación de la violencia contra las mujeres, entendida como desequilibrio comunitario[11].

Enfoque Interseccional:

El concepto de interseccionalidad o conexiones cruzadas, se entiende como la discriminación compuesta, doble o múltiple y referida a la interacción entre dos o más formas de discriminación, por ejemplo, la intersección de género, raza" (PNUD, 2009, p. 28), clase y sexualidad (incluyendo la orientación sexual, la identidad y la expresión de género), así como la nacionalidad, edad, entre otras, relevando que no existe un grupo homogéneo de personas, sino una diversidad que se debe considerar en la intervención.

Desde este paradigma, los sistemas de opresión por razones de sexo, raza, orientación sexual, identidad de género, clase, origen nacional, territorio, migración, entre otros factores, interactúan formando un complejo engranaje que no puede interpretarse, y mucho menos abordarse, por medio del análisis de dimensiones aisladas, sino que requiere un enfoque integrador que problematice las discriminaciones cruzadas.

De esta forma las intervenciones deben tener presente las discriminaciones cruzadas que viven las mujeres, analizando barreras e inequidades especificas a fin de implementar acciones que respondan a estas particularidades.

SernamEG propone abordajes que dan cuenta tanto de las particularidades y especificidades de la diversidad de mujeres que conforman nuestra sociedad, como del hecho que en la realidad las discriminaciones que las afectan se encuentran muchas veces entrecruzadas. Así, género, pertenencia cultural (pueblos indígenas y migrantes),

[11] Orientaciones Técnicas del Modelo Programático Atención, Protección y Reparación de la VCM (2016).

edad, territorialidad, por ejemplo, constituyen determinantes de discriminación que están asociados.

1. Objetivos de la Unidad en VCM

3.1 Objetivo General

Contribuir a fortalecer las autonomías de las mujeres, promoviendo su derecho a una vida libre de violencias, a través de programas o iniciativas relacionadas con la prevención, atención y reparación de la violencia contra las mujeres y el acceso a la justicia a través de la representación jurídica especializada.

3.2 Objetivos Específicos

- Fortalecer el rol preventivo en materia de violencia contra las mujeres en jóvenes y actores estratégicos que promuevan el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, tanto en ámbito público como en el privado.

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

- Entregar respuesta especializada e inmediata, otorgando representación judicial y articulación psicosocial en casos de femicidios y de connotación pública por violencia contra las mujeres. Promover acciones intersectoriales (justicia y policías).

3.3 Descripción Breve de los Programas VCM en SernamEG

Con el sentido estratégico de promover las autonomías de las mujeres y una vida libre de violencia para todas sin distinción, el modelo de abordaje de la VCM del SernamEG se conforma, como se ha mencionado anteriormente, a partir de dos programas de intervención, así como una línea de respuesta ante los femicidios, las cuales tienen un despliegue nacional, regional y territorial en el país.

- **Programa de Prevención en Violencia contra las Mujeres**

El Programa de Prevención en VCM, dada la importancia del quehacer en prevención, dispone de Encargadas/os Regionales en las 16 regiones del país, junto con Encargadas/os Territoriales que se desempeñan en distintos territorios, trabajando

directamente con hombres y mujeres jóvenes de 14 a 29 años y personas que trabajan y/o interactúan con esta población. Implementa cuatro líneas de acción: Difusión, Sensibilización, Capacitación y Coordinación Intersectorial.

- **Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres**

El Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM dispone de 30 Encargadas Regionales en las 16 regiones del país y despliega un entramado de dispositivos a nivel nacional, a través de: Centros de la Mujer (CDM), Casas de Acogida (CDA), Centros de Reeducación de Hombres, 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), Centro de Atención Reparatoria Integral en violencias contra las Mujeres, Representación Jurídica a mujeres que asisten a primera audiencia en Centro de Medidas Cautelares (CMC) de Santiago, Piloto de Atención Continua a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja y el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (Fono VCM 1455).

Por otra parte, desde este Programa se incorpora la respuesta de la Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM, cuya intervención tiene un carácter especializado y actúa de manera inmediata, para responder a las formas más extremas de violencia contra las mujeres, como aquellas que dañan y ponen en peligro la vida de las mujeres y de cualquier forma que atente contra su integridad. Para ello, se dispone de Encargadas/os Regionales en las 16 regiones del país, trabajando directamente en casos de femicidios consumados, frustrados y casos de connotación pública de VCM.

En su conjunto, el Programa de Prevención y el Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM constituyen el Sistema Nacional de Respuesta de la Red VCM SernamEG, siendo una parte fundamental de la respuesta del Estado al problema de la Violencia contra las Mujeres.

El diagrama a continuación detalla la/os encargadas/os Regionales de cada Programa y Línea de respuesta a nivel nacional y territorial:

Diagrama Nº 3: Oferta Programática de la Unidad en VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2019.

2. Modelo de intervención del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM.

a) Planteamiento (justificación) del problema

El Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres ha planteado en su re-formulación para el año 2020 como problema a abordar el que en Chile las mujeres víctimas de violencia de género presentan daño psicosocial.

Es así que el Programa entiende por violencia contra las mujeres "cualquier acción o conducta basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual y psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como privado" (CEDAW, 1979). La evidencia pone a la violencia de género, dentro de los eventos traumáticos que pueden generar daño psicosocial, impactando negativamente sobre la salud mental, las relaciones interpersonales y vínculos sociales, interfiriendo negativamente en la vida cotidiana, y aumentando la vulnerabilidad de las mujeres víctimas de violencia, de experimentar secuelas emocionales, enfermedades médicas y sintomatología asociada a depresión, ansiedad y estrés post traumático (Barreto, González; & Soler, 2005).

La violencia contra las mujeres ha evolucionado desde ser considerado como ámbito de la vida privada, a un problema social con alto impacto en el bienestar de las mujeres, que frena el acceso a oportunidades de desarrollo y limita el ejercicio de la autonomía, entendida como el desarrollo pleno de sus derechos y la "capacidad para tomar

decisiones libres e informadas sobre sus vidas, de manera de poder ser y hacer en función de sus propias aspiraciones y deseos en el contexto histórico que las hace posibles" (CEPAL, 2011). Como señala la ONU, una de las dimensiones de la autonomía física se expresa en la violencia de género, consignando la muerte de mujeres ocasionada por su pareja o ex pareja íntima, como indicador relevante. Es así como en América Latina, 2 de cada 3 feminicidios se producen en contextos de relaciones de pareja o ex pareja (Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe, ONU). Pese a la falta de datos estadísticos que revelen su verdadera magnitud, y que los estudios indican que su incidencia es superior a lo señalado por los registros oficiales, se infiere su carácter epidemiológico (Nieves Rico, "Violencia de Género: Un Problema de Derechos Humanos", Serie Mujer y Desarrollo N° 16). En Chile, la violencia en contexto de pareja o familia es la más recurrente, llegan a un 90% de total de víctimas de violencia de género ("Violencia Contra la Mujer En Chile y Derechos Humanos", 2017).

Según la Cuarta Encuesta nacional de violencia contra la mujer en el ámbito intrafamiliar y otros espacios (2020) del Ministerio del Interior12, 41,4% de las mujeres de entre 15 y 65 años señala haber sufrido algún tipo de violencia en algún momento de su vida (antes o durante los últimos 12 meses). De éstas, el 38,3% sufrió alguna vez en la vida violencia psicológica, el 15,5% violencia física y el 6,9% violencia sexual. Asimismo, se señala que entre las mujeres víctimas de violencia psicológica, física y sexual, presentan menos red de apoyo y han sido más víctimas que aquellas con mayor red de apoyo.

Respecto de las violencias Física y Psicológica, en el 79,2% y 73,7% respectivamente de los casos, el agresor corresponde a la Pareja o Ex pareja, siendo el tipo de violencia más denunciada la física (29%) psicológica (19,0%) y sexual (16,3%). Respecto de la violencia sexual, Carabineros de Chile reporta un total de 2.532 casos de violación durante el 2019, de los cuales 326 casos presentan detenciones13.

A su vez, el Informe estadístico sobre trata de personas en Chile (2011-2019) señala que desde la promulgación de la ley N° 20.507, han sido formalizadas 44 causas por este delito, contabilizando a 267 víctimas, versus 186 informados para el periodo 2011-2014. De los 267 casos, 54% corresponden a mujeres con una variación de 8%.

Por otro lado, la Primera Encuesta Nacional sobre Acoso Sexual Callejero Laboral, en contexto educativo y ciberacoso (OCAC, 200) destaca el índice de vulnerabilidad en las

[12] Datos disponibles en: http://cead.spd.gov.cl/estudios-y-encuestas/

[13] Información en: http://www.carabineros.cl/secciones/carabCifras/magazine/pdf/carabcifras_2019.pdf

mujeres y en el grupo más joven de 18 a 26 años. De las mujeres de este tramo etario, 95,5% declara haber sufrido acoso callejero por lo menos una vez en la vida.

Respecto de los femicidios, en 2018 se reportaron 42 consumados y 121 frustrados. En 2019, se registraron 109 frustrados y 46 consumados, y a Diciembre[14] de 2020 se suman 150 frustrados y 42 consumados. (SernamEG, 2020).

b) Antecedentes

Desde su creación, el Programa ha contribuido al reconocimiento de la violencia contra las mujeres como un problema social, logrando articular una oferta pública especializada en el abordaje de la violencia contra las mujeres desde una perspectiva de género.

En la actualidad, el Programa cuenta con 111 Centros de la Mujer, 1 Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la Trata, 3 Centros de Atención y Reparación en Violencia Sexual, 43 Casas de Acogida, 16 Centros de Reeducación para hombres que ejercen violencia de pareja, el Servicio de Asistencia Telefónica y Telemática y 3 nuevos modelos de intervención en la Región Metropolitana, Centro de Atención Reparatoria Integral en violencias contra las Mujeres, Representación Jurídica a mujeres que asisten a primera audiencia en Centro de Medidas Cautelares (CMC) de Santiago y Piloto de Atención Continua a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja.

Con esta oferta programática se ha brindado atención a 34.299 mujeres, realizando el seguimiento de 2.550 medidas cautelares y brindado atención telefónica y activación de llamados de emergencia en 79.400 casos (Monitoreo MDSF, 2019). Es así como dentro de los aspectos positivos del programa señalados en los Resultados de Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG, 2017), se concluyó que se justifica plenamente la intervención del Estado en materia de Violencia contra las Mujeres, existiendo una correcta identificación del problema, y capacidad instalada a nivel territorial. Sin embargo, se realizaron recomendaciones para mejorar el registro de Información, y mejorar el diseño del programa, fortaleciendo los componentes de protección y reparación. Por otra parte, los resultados de Evaluación de Desempeño de Programas Sociales (MDSF, 2019) indicaron dificultades en la definición del problema y recomendaron mejorar la cuantificación de los indicadores.

A partir de los elementos señalados, la solicitud de reformulación apunta al mejoramiento de la definición del problema e indicadores de propósito. Ampliación y fortalecimiento de la oferta programática, específicamente en los componentes de Protección y Reparación, y reorganización de los servicios por componentes.

[14] Información actualizada al 29 de Diciembre 2020.

El año 2019 se agregaron los dispositivos de **Representación Jurídica de Mujeres en el Centro de Medidas Cautelares de Santiago** y **Atención Continua para mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o expareja**. En el componente de reparación, se suma el **Centro de Atención Reparatoria Integral para mujeres víctimas de violencia.**

Junto con lo anterior, se reubican los servicios de Atención Remota dentro del componente Atención, concentrando en el mismo componente los servicios de atención telefónica, y trasladando los servicios de activación de llamadas de emergencia, al componente de Protección, y la creación del componente de **Representación Jurídica** que concentra específicamente los servicios relativos a casos de femicidios.

La población objetivo siguen siendo las mujeres mayores de 18 años víctimas de violencia de género, sin embargo, en el nuevo diseño, y en base a lo recomendado por la evaluación EPG 2017 (DIPRES), los componentes se reorganizaron de tal modo que permitan un beneficio directo y efectivo en función de las manifestaciones de violencia vivida y del contexto en el que se produce.

El nuevo diseño considera 10 componentes diferenciados según las manifestaciones de violencia vivida, niveles de riesgo, necesidades de atención y tipo de población. La estrategia de intervención considera el ingreso diferenciado en dos modalidades: por demanda espontánea y/o derivación desde otras instituciones o desde la red de dispositivos SernamEG.

1. **Atención Psicosociojurídica en violencia de género en contexto de pareja o ex pareja.** Oferta de servicios de atención presencial a través de los Centros de la Mujer (Ingreso por demanda espontánea y/o derivación).

2. **Protección Residencial para mujeres víctimas de violencia en contexto de pareja o ex pareja, de carácter grave y/o vital:** Refugio temporal para mujeres y sus hijos/as brindado a través de los dispositivos Casas de Acogida (Ingreso por derivación desde SernamEG, Policías, Fiscalía y Tribunales).

3. **Protección Residencial para mujeres vulneradas por la Trata de Personas y migrantes en situación de explotación**: Refugio temporal para las mujeres y sus hijos/as brindado a través de los dispositivos Casas de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en Situación de Explotación (Ingreso por derivación desde SernamEG, Policías, Fiscalía y Tribunales).

4. **Reeducación a hombres que ejercen violencia de pareja**: Atención psicosocial a través de los Centros de reeducación de hombres. (Ingreso por demanda espontánea y/o derivación).

5. **Representación Jurídica en casos de femicidios**: Representación jurídica a mujeres sobrevivientes de femicidios frustrados y a familiares en casos de femicidios consumados. (Acercamiento directo a víctimas y familiares por parte de Abogadas/os SernamEG).

6. **Reparación en violencia sexual:** Prestaciones de terapia reparatoria y representación jurídica a mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia sexual perpetrada por conocidos y/o desconocidos (Ingreso por demanda espontánea y/o derivación).

7. **Reparación en violencia de género en contexto de pareja o ex pareja**: Terapia psicoterapéutica reparatoria para la re significación de la violencia vivida y reparación del daño (Ingreso por derivación exclusiva desde Centro de la Mujer y Casa de Acogida durante fase piloto).

8. **Atención Continua a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja**: Para la activación inmediata de medidas para su protección, atención en crisis y primeros auxilios psicológicos, y derivación asistida a la red de atención interna o externa a SernamEG: Atención Continua (Derivación directa desde abogados/as SernamEG).

9. **Representación Jurídica a mujeres que asisten a primera audiencia en Centro de Medidas Cautelares (CMC) de Santiago**: Servicios de representación jurídica en el Centro de Medidas Cautelares de Santiago (Acercamiento directo a las víctimas, demanda espontánea y/o derivación de funcionarios/as del poder judicial en CMC).

10. **Servicio de Atención Telefónica y Telemática SATT:** Prestaciones de atención en crisis, orientación e información a público general que consulta en materia de violencia de género, y activación de llamada de emergencia para mujeres víctimas de violencia de género de carácter grave y/o vital. Componente transversal que activa derivaciones al resto de los componentes, según tipo de violencia y servicios de atención requeridos.

c) Objetivos

Objetivo General:

Disminuir el daño psicosocial en mujeres víctimas de violencia de género.

Objetivos Específicos:

- Entregar atención psicosocial y jurídica a mujeres que han vivido violencia de género en contextos de pareja o ex pareja.
- Asegurar la protección de las mujeres en situación de riesgo grave y/o vital víctima de violencia de género, ofreciendo residencia temporal y atención psicosocial y jurídica especializada.
- Asegurar la protección de las mujeres en situación de riesgo o vulnerabilidad grave, víctimas de trata de personas y/o migrantes en situación de explotación.
- Promover -mediante la atención psicosocial y educativa especializada- la disminución y prevención de la violencia ejercida por hombres en contra de las mujeres en el ámbito de pareja, así como las posibilidades de reincidencia de ésta.
- Contribuir a que las víctimas de violencia extrema accedan a una respuesta rápida, especializada y articulada con los órganos del Estado.
- Brindar atención a mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia sexual perpetrada por conocidos y/o desconocidos.
- Brindar atención a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja.
- Brindar acompañamiento continuo y seguimiento a las mujeres víctimas de violencia de género.
- Otorgar orientación, información y representación judicial a mujeres que denuncien VIF en contexto de pareja, en Centro de Medidas Cautelares de Santiago (CMC), que ingresan a audiencia inmediata.
- Poner a disposición de víctimas de violencia en riesgo grave o vital, un medio idóneo de comunicación para acceder a la red de apoyo pública y privada.

d) Recomendaciones para la gestión local del programa;

Lineamientos para la Coordinación Intersectorial Local/Regional del Programa

La estrategia intersectorial que desarrolla SernamEG tiene por finalidad que las diferentes instituciones del Estado incluyan el enfoque de género en los diseños e implementación de sus políticas, planes, medidas y programas.

La intersectorialidad desde la Unidad en VCM tiene el desafío de aunar criterios y voluntades tomando en cuenta la multiplicidad de instituciones que intervienen en VCM y en consecuencia, su oferta programática se nutre de alianzas virtuosas con otros sectores públicos, privados y de la sociedad civil para facilitar el acceso de las mujeres a la prevención, atención, protección y reparación de la violencia.

En este sentido, erradicar la violencia contra las mujeres, dada la multiplicidad de instituciones intervinientes, constituye un "reto interinstitucional" para una diligente, efectiva y eficiente coordinación de la respuesta oportuna y de calidad.

Los Programas de Prevención y Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres y Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM Mujeres desarrollan su propósito en coordinación permanente con las instituciones públicas y privadas a nivel nacional, regional y territorial. Asimismo, las actividades definidas tanto en el problema como en sus efectos se enmarcan en el deber del Estado de otorgar respuesta a sus víctimas. Entonces este enfoque intersectorial propone un abordaje integral de las situaciones de desigualdad y discriminación de género, integrando esta coordinación como una estrategia que facilite el acceso de las mujeres que viven violencia a los servicios orientados a atender sus necesidades y demandas.

En este sentido, los Programas en VCM del SernamEG como parte de sus estrategias de acción incorporan diferentes mecanismos nacionales, regionales y locales de articulación intersectorial tales como:

A Nivel Nacional:

- Agenda de Gobierno (Agenda de Género, Políticas Públicas)
- Planes Nacionales
- Mecanismos Bilaterales: convenios de colaboración, acuerdos operativos, PMG, compromisos ministeriales
- Mecanismos Multilaterales: Mesas de Trabajo Intersectorial, conformación de redes territoriales a distintos niveles (regional-territorial-local), comisiones temáticas, etc.

A Nivel Regional:

- Identificando actores relevantes del contexto interinstitucional contando con información de Políticas y Planes Regionales/Estrategia de Desarrollo regional.
- Conocer sus propuestas programáticas regionales particularmente vinculadas a VCM.
- Articulación con instrumentos sectoriales de la región (formar parte de mesas intersectoriales estratégicas, conocer agendas de género, compromisos sectoriales en materia de VCM, entre otros)
- Conocer los Servicios públicos y presencia de oferta pública y privada en VCM.

A Nivel Local:

- Es fundamental que tanto los ejecutores como los equipos territoriales identifiquen su accionar institucional en el contexto del territorio donde se emplaza su intervención:
- Identificando actores relevantes del contexto interinstitucional del territorio contando con información de Planes Comunales

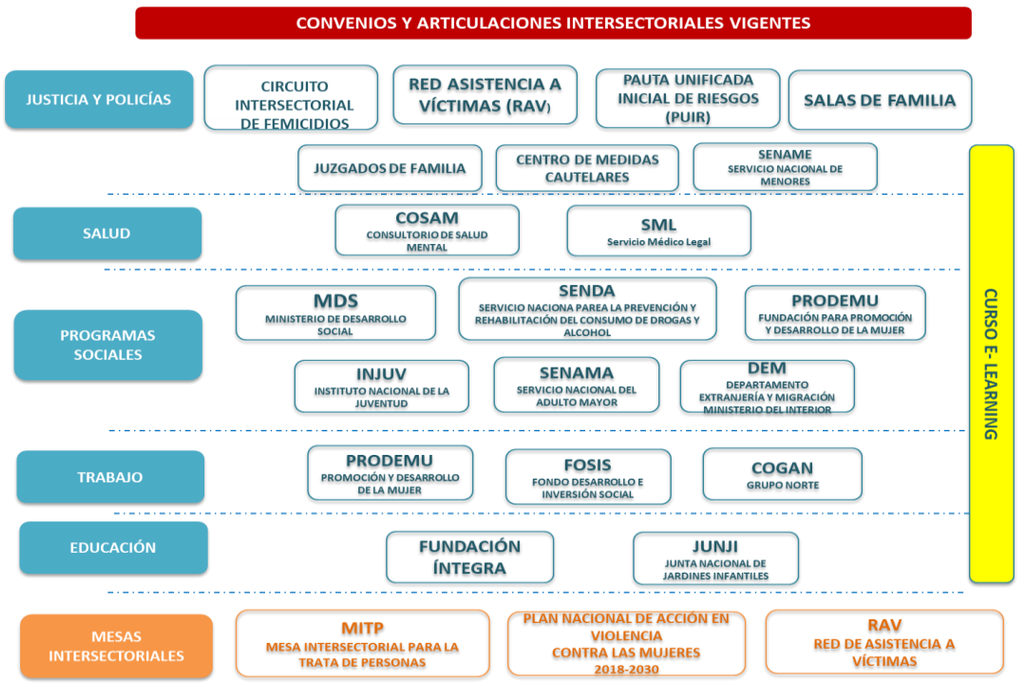
- Conocer programas e iniciativas locales particularmente vinculadas a VCM
- Conocer los servicios públicos y presencia de oferta pública y privada en VCM
- Reconocer y vincularse con actores relevantes de la sociedad civil, agrupaciones locales, ONGs, líderes/ liderezas barriales, etc.
- Gestión de redes con fines de intervención

Respecto del último punto, es importante generar una intervención complementaria al proceso de atención en VCM, de aquellas mujeres que se encuentran en proceso de gestación; con hijos/as lactantes y/o hasta los 4 años de edad, para que sean incorporadas al Programa Chile Crece Contigo[15]. Lo anterior con la finalidad de activar las prestaciones que atiendan sus necesidades en esta etapa de gestación o crianza, y aporten a su desarrollo y al proceso de crecimiento de niños/as.

Es importante señalar que en el contexto de las gestiones de coordinación intersectorial a nivel local, sin perjuicio de que existen instituciones que son fundamentales para la articulación de las acciones los Programas/Línea coordinarán aquellas otras redes institucionales del territorio que consideren contribuyen al desarrollo y fortalecimiento de las distintas autonomías contempladas en el Modelo de abordaje en VCM, entre éstas se promueven coordinaciones con sector privado, redes ciudadanas, organizaciones sociales y ONGs.

A modo de graficar el modelo de gestión intersectorial que desarrolla la Unidad en VCM para la adecuada ejecución de sus programas/línea a continuación se presentan los sectores e instituciones con la cual se coordina la Red VCM SernamEG a nivel nacional, provincial, regional y local.

Diagrama Nº 4: Gestión Intersectorial del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2019.

[15] Este programa es parte del Sistema de Protección Social cuya misión es acompañar, proteger y apoyar a niños, niñas y sus familias para que crezcan y se desarrollen de forma inclusiva, en un espacio que acoja sus necesidades particulares en cada una de las etapas de su desarrollo.

Es importante señalar que en el contexto de las gestiones de coordinación intersectorial es fundamental la articulación otras redes institucionales

El trabajo de la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG en casos de femicidios y casos de violencia contra las mujeres de connotación pública comienza el año 2007 y luego se potencia interna y externamente en base al rol de nuestro Servicio dentro del Circuito Intersectorial de Atención a las Víctimas de Femicidio, especialmente a partir del año 2009, fecha en que se suscribió el Convenio de este espacio de articulación intersectorial, además de la urgente necesidad de otorgar una respuesta especializada y con enfoque de género a ciertos casos de violencia contra las mujeres de connotación pública.

Diagrama Nº 5: Gestión Intersectorial de la Línea de Violencia Extrema



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2019.

Los equipos territoriales y de dispositivos en VCM, deberán mantener de manera permanente coordinación con las instituciones públicas y privadas presentes en el territorio, que sean prioritarias para sus objetivos estratégicos, operando en dos niveles de actuación:

En el caso del Programa APR, desarrollar una Gestión de redes con fines de intervención, que tenga como objetivo contribuir al logro de los objetivos trazados en el 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.

Para lo anterior, es necesario que los equipos se coordinen con Municipios, Centros de Salud, Centros de Formación y/o Capacitación en Oficios, Empresas privadas, organizaciones culturales, sociales y recreativas, agrupaciones de mujeres, ONG, entre otras que sean pertinentes. Asimismo, con la red SernamEG del territorio (diversos programas en las áreas de Mujeres y Trabajo, Violencia contra las Mujeres, Mujer, Sexualidad y Maternidad, Mujer, Ciudadanía y Participación), Programa Familias - Seguridades y Oportunidades, Chile Crece Contigo, SENAME, SENDA, SERVIU, Programas de Seguridad Pública que estén presentes en el territorio.

Y por otra parte desarrollar una Gestión Intersectorial para la articulación con sectores estratégicos priorizados, se espera que los equipos se articulen con otros actores institucionales relevantes con la finalidad de mejorar la respuesta de Orientación e Información, atención, protección, reparación y prevención de la VCM en el territorio.

Los sectores prioritarios para estos fines son: Justicia (CAJ, SENAME, Tribunales de Familia), Salud (CESFAM o Centros de Salud Familiar, Hospitales, Consultorios, CECOF o Centros Comunitarios de Salud Familiar, COSAM o Centro de Salud Mental, etc.), Educación (Jardines infantiles vía transferencia Municipal si existieren, y salas cuna JUNJI e Integra, establecimientos educacionales, Departamento de Educación Municipal), Ministerio del Interior y Seguridad Pública (CAVD), Ministerio Público (Fiscalías, URAVIT, CAVI), Policías (PDI, Carabineros), Municipio (Dirección de desarrollo comunitario, Oficina de Vivienda, Departamento Social, OMIL, Registro Social de Hogares, Oficinas de Adultas/os Mayores, Oficina de juventudes, otras existentes y pertinentes) y Organizaciones de la sociedad civil.

En el contexto de la diversidad de mujeres que pueden acceder a los dispositivos del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM, es necesario contar con algunas de las provisiones de la Convención sobre los derechos de las Personas con discapacidad vinculadas con nuestra misión institucional: "Los países que se unen a la convención se comprometen a elaborar y poner en práctica políticas, leyes y medidas administrativas para asegurar los derechos reconocidos en la convención y abolir las leyes, reglamentos, costumbres y prácticas que constituyen discriminación (Art.4), por lo tanto es necesario asegurar la igualdad de derechos y la promoción de la autonomía de mujeres y proteger a niños y niñas con discapacidad.

Es así como en la implementación de los dispositivos VCM es necesario adoptar medidas para resguardar el derecho a la igualdad de oportunidades e inclusión social de las personas con discapacidad, contribuyendo de esta manera a la adecuada implementación de la Ley N°20.422 que establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad asegurando de esta manera la transversalización del Enfoque de Género en el quehacer programático, logrando que mujeres y niñas con discapacidad sean reconocidas en su doble condición de discriminación social; tanto en género y discapacidad.

Por lo tanto, en necesario que los dispositivos VCM establezcan las coordinaciones intersectoriales con el Servicio Nacional de Discapacidad, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social en los territorios con el fin de coordinar acciones que promuevan el cambio cultural de los estereotipos de género en la discapacidad considerando el rol, responsabilidad e interés que corresponde a ambos sectores, SERNAMEG y SENADIS.

Las coordinaciones intersectoriales en los territorios debe contemplar la vinculación del dispositivo VCM con las Oficinas de Discapacidad a nivel comunal con el fin de activar beneficios sociales, ayudas técnicas y la tramitación del Subsidio de Discapacidad para

mujeres y hombres en atención, así como también las asesorías y gestión de recursos para la adecuada implementación de acciones preventivas para personas con discapacidad sensorial y físicas, fundamentalmente, por ejemplo: facilitando el uso del Braille, el lenguaje por señas y otras formas de comunicación, además de equipamiento como sillas de ruedas y accesorios que faciliten el acceso a la información de las personas con discapacidad.

De este modo también, las dependencias en las cuales se implementan los dispositivos deben contemplar una organización inclusiva de su infraestructura que permita el acceso y/o se adecúe a las necesidades diferentes que pueden tener mujeres y hombres que accedan a la atención en VCM de los distintos dispositivos.

Complementariamente, en el marco de la implementación de la Ley N°21.013 de Maltrato hacia personas Vulnerables, la cual tipifica un nuevo delito y aumenta las penas para proteger a niños, niñas y adolescentes (menores de 18 años), adultas/os mayores (mayores de 60 años) y personas en situación de discapacidad (en términos del Art. 5 de la Ley N°20.422 - persona que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás -) es relevante salvaguardar y reconocer el deber de cuidado que tienen los equipos técnicos en la implementación de los dispositivos del Programa Atención, Protección y Reparación en VCM a nivel nacional.

Cabe señalar que la Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la trata y/o migrantes en situación de explotación se coordina, además, con las diversas instituciones que forman parte del Protocolo de Asistencia a Víctimas de Trata de Personas, que forma parte del Plan de Acción de la Mesa Intersectorial de Trata de Personas. En este sentido, cuando una institución suscriptora del Protocolo tiene conocimiento de la existencia de una mujer vulnerada por la trata de personas, se coordina con la Casa de Acogida Trata para su ingreso.

e) Público Objetivo:

Mujeres de 18 años y más, que viven o hayan vivido una o más de las siguientes manifestaciones/expresiones de violencia de género:

- Violencia de género en contexto de pareja o ex pareja.
- Violencia sexual por conocidos o desconocidos.
- Violencia de género grave en contexto de pareja o ex pareja, y que han sido usuarias de Centros de la Mujer y/o Casas de Acogida.
- Mujeres vulneradas por la trata de personas y migrantes en situación de explotación.
- Violencia de género grave en contexto de pareja o ex pareja, que requieren representación jurídica en audiencia preliminar en Centro de Medidas Cautelares de Santiago.

- Víctimas de violencia de género grave, que requieren adopción inmediata de medidas para su protección, atención en crisis y primeros auxilios psicológicos, y derivación asistida a la red de atención interna o externa a SernamEG.
- Sobrevivientes de Femicidio frustrado y familiares de mujeres víctimas de femicidios consumados, que requieren representación jurídica.
- Víctimas de violencia de género que se contacten al fono orientación SernamEG 1455.
- Usuarias de dispositivos SernamEG, con riesgo grave y/o vital, para las que se solicita activar llamado de emergencia.
- Población que llama al fono 1455 para orientación e información en violencia de género.

Potencial:

Mujeres de 18 años y más que han sido víctimas de: violencia de género por parte de su pareja y/o ex pareja; violencia sexual por conocidos o desconocidos y mujeres migrantes vulneradas por trata de personas y en situación de explotación; Familiares de mujeres víctimas de femicidio consumado.

f) Componente: Representación jurídica en casos de Femicidio y casos de connotación pública de violencia grave

LÍNEA VIOLENCIA EXTREMA, FEMICIDIOS Y CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO DE CONNOTACIÓN PÚBLICA (LVE)

Planteamiento y Justificación de la Línea (LVE)

El trabajo de la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG en casos de femicidios y casos de violencia contra las mujeres de connotación pública comienza el año 2007 y luego se potencia interna y externamente en base al rol de nuestro Servicio dentro del Circuito Intersectorial de Atención a las Víctimas[16] de Femicidio (en adelante CIF), especialmente a partir del año 2009, fecha en que se suscribió el Convenio de este espacio de articulación intersectorial, además de la urgente necesidad de otorgar una respuesta especializada y con enfoque de género a ciertos casos de violencia contra las mujeres de connotación pública.

En efecto, los casos de femicidios, han hecho necesario concertar desde el Estado una respuesta especializada y rápida ante las víctimas para su atención y acceso a la justicia. En esto, SernamEG, ha funcionado con un rol fundamental, mediante la activación,

[16] Víctimas de Femicidio: Directas, las mujeres en casos de femicidios frustrados; y Colaterales, en los casos de femicidios frustrados hijos/as o niños/as a cargo de las mujeres, y sus familiares o cercanos; y en el caso de los femicidios consumados, quienes asumen en la querella la representación de la mujer asesinada.

calificación de estos casos, rápido contacto, visibilización, acceso a la justicia y articulación para la atención psicosocial de las mujeres y víctimas colaterales adultas y niños, niñas y adolescentes. A su vez, considera el trabajo y compromiso de diversas instituciones, que operan como una respuesta única ante las/os afectados/as, evitando con esto, su re victimización y victimización secundaria. Desde esta línea se genera registro e información sobre la materia y en el caso de los casos de violencia contra las mujeres de mayor connotación pública, también se inicia un trabajo de respuesta y articulación desde la institución.

Junto con ello se ha articulado como parte de este Protocolo interno, igualmente la respuesta de SernamEG y coordinación en casos de violencia contra las mujeres graves de connotación pública y que generan impacto en la temática a nivel nacional o local.

Para ello el año 2015 se genera la contratación en las Direcciones Regionales de Abogados/as, distintos/as de los/as abogados Regionales Administrativos/as, y ahora específicamente para estos casos de femicidios y casos de violencia contra las mujeres graves de connotación pública

Luego el año 2017, la Unidad en Violencia contra las Mujeres avanza en la organización de este trabajo a nivel nacional y regional, incorporando a sus Programas de Prevención y Programa de Atención Protección y Reparación, la Línea de Violencia Extrema.

En la actualidad, el trabajo de la Unidad en Violencia contra las Mujeres se desarrolla en el contexto de la Ley N° 20.820, que crea el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, y de la modificación a la Ley N°19.023 del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (en adelante, SernamEG) del año 2016, que establece para éste como principales funciones y atribuciones, el desarrollar Programas destinados a la atención, prevención, erradicación y sanción de la violencia contra las mujeres (en adelante, VCM), y realizar las coordinaciones entre los organismos del Estado[17] que resulten necesarias para su adecuada ejecución. La anterior normativa legal permitió ampliar la mirada de la violencia de género contra las mujeres, no reduciéndola a los casos de violencia intrafamiliar, sino que reconoce que ésta puede ocurrir en diferentes ámbitos y a través de múltiples manifestaciones y señala explícitamente la competencia en violencia contra las mujeres en general y no sólo intrafamiliar.

En el contexto anterior, se debe interpretar actualizadamente y en forma específica para uno de los ámbitos de la VCM la Ley 20.066 de Violencia Intrafamiliar, la cual establece en su artículo 3° letra e) la obligación del Estado de adoptar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de lo establecido en tratados internacionales, especialmente, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la

[17] Artículo 3° letra b) de la Ley 20.820 que crea el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, y artículo 2° letra d) de la Ley 19.023 que Crea que Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

Violencia contra la Mujer (Belém do Pará). Si bien esta ley mantiene su referencia a la violencia intrafamiliar, hay que entender que lo hace desde el marco de la Convención Belém do Pará, y en lo que respecta a las funciones del Servicio, el que como ya se dijo se encuentra ajustada al marco de violencia contra las mujeres, que se actualiza con la citada Ley N° 20.820 y por otra parte que estos mandatos al Estado de Chile, por la ratificación dela Convención Belém do Pará, no quedan reducidos a los órganos del Estado para la VIF, sino para toda la violencia de género que ella define[18].

Todo lo anterior guarda coherencia además con los productos estratégicos del SernamEG, "Programas e iniciativas destinadas a fortalecer y promover el derecho de las mujeres a una vida sin violencia"[19]; y el Programa de Gobierno 2018-2022, que tiene entre sus desafíos el contribuir a una cultura de respeto a la dignidad de la mujer en todos los espacios, protección de su vida e integridad, combatiendo sin tregua a la violencia y de tolerancia cero a ella, abordando la violencia contra las mujeres, desde una mirada y abordaje multisectorial.

1. Objetivo de intervención específica por componente

Objetivo General

Contribuir a que las mujeres que habitan Chile y que sean víctimas de violencia de género extrema, esto es femicidios, consumados frustrados y tentados[20], y casos de violencia de género de connotación pública, accedan a una respuesta rápida, articulada y especializada por parte de los órganos del Estado, para un oportuno y eficaz acceso a la justicia, así como también a la articulación para la atención psicológica y social, tanto para las mujeres víctimas directas, y para las víctimas colaterales adultas, niños, niñas y adolescentes.

Objetivos Específicos

1. Calificar los casos de femicidios.
2. Activar el contacto con la víctima y/o su familia, de manera inmediata, con la finalidad de otorgar una respuesta rápida y especializada en los casos de

[18] Artículo 1 " Para los efectos de esta Convención debe entenderse por violencia contra la mujer cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado" y 2° de la Convención Belém do Pará,

[19] Objetivos Estratégicos del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, Formulario A-1.

[20] El año 2021 se incorporarán los femicidios tenados, que han ido en aumento, y se requiere que el CIF se active en ellos.

Femicidios y casos de violencia de género contra las mujeres de connotación pública.

3. Brindar representación judicial a las mujeres víctimas directas o a su familia.
4. Realizar todas las acciones posibles para asegurar la protección de las mujeres
5. Articular en los casos de la LVE la respuesta psicosocial a través de la red de servicios del Estado externa e interna de SernamEG.
6. Contribuir especialmente a la coordinación y articulación general de la oferta de los del Estado en estos casos, a través del Circuito Intersectorial de Femicidios (CIF) Nacional y Regionales, o a través de otras instituciones del Estado, cuando aquello sea necesario, para los casos de femicidios y de hallazgo de cadáver según corresponda. En los casos de violencia de género contra las mujeres de connotación pública se articula la oferta de la red en general de la región.
7. Mantener los sistemas de información y registro en orden y actualizados con los casos que sean de conocimiento de la LVE, favoreciendo al registro confiable de cifras oficiales, que, entre otros, permita la elaboración del Informe Anual de Femicidios.

2. Modelo de Intervención del componente:

Flujo de intervención

La intervención que realiza el o la profesional de LVE, se compone de dos grandes ejes: la Representación Judicial y la articulación psicosocial de los casos, para la atención de las mujeres víctimas y sus familias.

1. Casos de competencia de la Línea de Violencia Extrema

Son de competencia de la Línea de Violencia Extrema:

i. Femicidios Consumados, Frustrado y Tentados

ii. Casos de violencia de género grave contra las mujeres y de connotación pública (entre ellos vif de pareja, delitos sexuales, trata de personas u otras);

iii. Casos de violencia de género contra las mujeres de connotación pública, no contemplados en el numeral ii, donde LVE sólo se activará para las primeras acciones; y

iv. Casos de Trata de Personas, que no sean patrocinados por la abogada de la Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por el Delito de Trata de Personas o Migrantes en situación de Explotación (Casa Trata).

2. Acciones generales

Según sea el tipo de caso, de los mencionados en punto 1 anterior, se deberán realizar todas o algunas de las siguientes acciones por la Línea de Violencia Extrema, como activación, calificación, información autoridades, coordinación intersectorial nacional y regional, contacto con la mujer o su familia, representación judicial y articulación psicosocial con la red SernamEG y/o externa según corresponda, para su atención y la de los/as niños/as afectados/as, registro y reporte de la información, lo que detallará a continuación.

Información a las Autoridades

La LVE, además, de otorgar una respuesta especializada, rápida y coordinada a las mujeres o sus familias en los casos de femicidios y violencia de género de connotación, tiene por objeto mantener informadas a las autoridades del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género y Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, correspondiendo informar desde LVE Nacional a las Autoridades Nacionales y las Encargadas/os de la Línea de Violencia Extrema Regional a las Autoridades Regionales.

Despejar si las mujeres víctimas de femicidios son o han sido usuarias de alguno de los dispositivos SernamEG

En todos los casos de la LVE, especialmente los de femicidios, se debe verificar si las mujeres son o han sido usuarias de dispositivos del Programa de Atención Protección y Reparación (APR) en los momentos iniciales a la activación de a LVE.

Coordinación de Primeras Medidas de Protección a través de dispositivos SernamEG

En los casos de femicidios frustrados, tentados y de violencia de género de connotación pública que impliquen que la mujer se encuentre en una situación de riesgo, se debe considerar entre las primeras acciones de protección:

- *Ofrecer Llamada de Emergencia*, del Dispositivo Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT), en casos de femicidios frustrados, tentados u otros que se estime procedente, para ello, no sólo se debe considerar cuando los agresores se encuentren en libertad, sino también cuando estando privados de libertad puedan actuar contra la integridad de la mujer o su familia a través de terceras personas, familiares u otros por encargo.

Considerar en situaciones excepcionales, la entrega del llamado de emergencia a un familiar de la mujer, previa consulta a la LVE Nacional, cuando, por ejemplo, la mujer

se encuentre hospitalizada o no cuente con aparato celular propio, caso en que también se podrá coordinar con la URAVIT del Ministerio Público, quienes, al otorgar el llamado preferente de Familia en Línea, en ocasiones podrían entregar aparatos telefónicos para estos efectos. En este último caso, se deberá verificar que la fiscalía no haya activado la llamada de Emergencia.

- *Casa de Acogida*, en aquellos casos de violencia de pareja, en que la mujer se encuentra en riesgo alto, grave y/o vital.

- *Casa de Acogida para las Mujeres Vulneradas por el Delito de Trata de Personas o Migrantes en Situación de Explotación*.

La activación de estos dispositivos de Protección del Programa de Atención, Protección y Reparación (APR), se debe realizar en coordinación con la Encargada Regional del Programa de Atención, Protección y Reparación de la respectiva Dirección Regional.

Para apreciar el riesgo en que se encuentra la mujer tanto para la activación del Llamado de Emergencia, como ingreso a Casa de Acogida, deberá verificarse que luego de la formalización del imputado se decrete y se mantenga la prisión preventiva durante la investigación, no sólo considerar su detención inmediata por ejemplo en casos de flagrancia, donde luego puede sustituirse la prisión preventiva por una medida cautelar de menor intensidad. O bien, habiéndose decretado la prisión preventiva, la mujer puede encontrarse en riesgo por amenazas o agresiones de terceras personas y siempre en coordinación con Equipo VCM Regional APR, especialmente para los ingresos a CDA.

Todo lo anterior, sin perjuicio, de las respectivas medidas cautelares judiciales solicitadas/aplicadas al imputado, y/o autónomas del Ministerio Público en favor de la víctima.

<u>Patrocinios en los casos de la Línea de Violencia Extrema</u>

En lo que respecta a los patrocinios, nos remitimos a lo señalado sobre la materia en el apartado de representación judicial, tanto en los casos de Femicidios que se detallan posteriormente en esta Orientaciones Técnicas, como en los casos de violencia de género contra las mujeres de connotación pública y trata de personas.

Sólo mencionar, como se refuerza en el título de la legitimación activa a continuación, que para los casos de femicidios frustrados, tentados o casos de violencia de género contra las mujeres, se patrocinará directamente a la mujer. En los casos de femicidios

consumados o de connotación pública en que las mujeres hayan sido asesinadas, se patrocinará a quien se sustituya en el lugar de la mujer víctima de acuerdo a lo señalado en artículo 108 del Código Procesal Penal.

Patrocinios excepcionales

- A terceros cuando la mujer se encuentre impedida en forma transitoria.

Es importante recordar, que excepcionalmente en los casos de femicidios frustrados, tentados o casos de violencia contra las mujeres de connotación pública, se patrocinará y asumirá la representación jurídica de otro familiar, por encontrarse la mujer impedida de realizarlo, como por ejemplo mujeres hospitalizadas o en riesgo vital, acompañando los certificados médicos de respaldo.

En estos casos es importante que en cuanto la mujer pueda otorgar patrocinio se sustituya el anterior por el directo de la mujer, siendo responsabilidad del abogado/a de la LVE, realizar esto oportunamente.

- Vía mandato judicial

Asimismo, se debe considerar, igualmente en forma excepcional, la posibilidad de constituir patrocinio vía mandato judicial, para los casos en que la mujer o la familia que deba otorgarlo se encuentre en una región distinta a aquella en la que se tramita la causa de femicidio o casos de violencia contra las mujeres de connotación pública; o en aquellos casos en que la mujer se encuentre impedida de hacerlo, no sólo por razones de impedimentos físicos, sino también por las características del caso, con el objeto de evitar su exposición mediática. También, en aquellos casos en que la mujer se encuentra hospitalizada sin familiares que puedan asumir su representación transitoria, y que existe la necesidad de intervenir rápidamente. Se deberá evaluar en cada caso según sea pertinente.

Recordar que para los mandatos se debe trabajar, en general, con la Notaría de turno, y con el respectivo Beneficio de Asistencia Jurídica Gratuita otorgado por la Dirección regional.

Legitimidad activa para la representación judicial de SernamEG.

Sobre este punto recordar que si bien la Ley 20.066 de Violencia Intrafamiliar, en su artículo 19, faculta al Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género a representar a las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, ello es sólo una referencia, ya que no implica la entrega de una potestad legal para interponer la acción penal sin la autorización previa de la víctima. En efecto, siempre actuamos en representación de las mujeres o sus familias, previa constitución de patrocinio y poder.

Por tanto, la competencia de las/os Encargadas/os de Violencia Extrema, comprende expresamente entre sus funciones la presentación de querella en los casos de la LVE, en que las mujeres víctimas o sus familias hayan entregado patrocino directo o vía mandato judicial, y por tanto la legitimación activa se deriva de dicho acto.

Lo anterior se encuentra en plena consonancia con lo señalado en el artículo 13 de la Ley N° 20.820, que crea el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y modifica normas del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, señalando que corresponde a este último, ejecutar políticas, planes y programas para prevenir, erradicar y sancionar la violencia contra las mujeres y no sólo en VIF.

"El Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, actúa en las causas de violencia contra las mujeres representando a las víctimas directas o indirectas, en virtud del artículo 20 de la ley 20.066, enmarcado en los siguientes argumentos:

El interés por la defensa de toda discriminación y/o violencia en contra de la Mujer, como parte de los derechos humanos de toda persona, inspira la actuación del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género como órgano del Estado que tiene a su cargo la generación de planes de acción y políticas públicas que contribuyan a la erradicación, sanción y prevención de la Violencia Intrafamiliar, determinando así la necesidad de intervenir judicialmente para salvaguardar adecuadamente el interés de la víctima, por los hechos de tanta gravedad con los que fue violentada y que son producto de la investigación de autos.
El artículo 4 letra a) y 7 de la Convención Interamericana para Prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer "Convención de Belém Do Pará", prescribe que existe un proceso judicial que requiere la representación adecuada y calificada del interés procesal de la mujer víctima de violencia, dicha intervención debe ser una tarea del Estado a través de un órgano competente como es el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.

Conjuntamente con lo anterior, la actuación en el proceso del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, representado a través de sus abogadas/os, se hace necesaria, enmarcándose en la prescripción del artículo 20 de la Ley 20.066 de Violencia Intrafamiliar, quien lo faculta para aquello, sin perjuicio de la Ley N°19.023 de creación del Servicio propiamente tal y Resolución N° 025 del 23 de Enero del año 2006 /SG del Servicio Nacional de la Mujer.

Actualmente la Unidad en Violencia contra las Mujeres, es la encargada de asumir la representación judicial de las víctimas de violencia, la que se desarrolla en el contexto de la Ley N° 20.820, que crea el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, y de la

modificación a la Ley N°19.023 del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, que establece para éste como principales funciones y atribuciones de este Servicio, el desarrollar Programas destinados a la atención, prevención, erradicación y sanción de la violencia contra las mujeres, y realizar las coordinaciones entre los organismos del Estado que resulten necesarias para su adecuada ejecución. La anterior normativa legal permitió ampliar la mirada de la violencia de género, no reduciéndola a los casos de violencia intrafamiliar, sino que reconoce que ésta puede ocurrir en diferentes ámbitos y a través de múltiples manifestaciones y señala explícitamente la competencia en violencia contra las mujeres.

Lo anterior además se complementa con la Ley 20.066 de Violencia Intrafamiliar, la cual establece en su artículo 3° letra e) la obligación del Estado de adoptar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de lo establecido en tratados internacionales, especialmente, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém do Pará). Si bien esta ley mantiene su referencia a la violencia intrafamiliar, hay que entender que lo hace desde el marco de la Belém do Pará, y en lo que respecta a las funciones del Servicio, éstas se enmarcan en la violencia contra las mujeres, que se actualiza con la citada Ley N° 20.820.

Todo lo anterior guarda coherencia además con los productos estratégicos del SernamEG: "Programas e iniciativas destinadas a fortalecer y promover el derecho de las mujeres a una vida sin violencia" ; y el Programa de Gobierno 2018-2022, que tiene entre sus desafíos el contribuir a una cultura de respeto a la dignidad de la mujer en todos los espacios, protección de su vida e integridad, combatiendo sin tregua a la violencia y de tolerancia cero a esta, abordando la violencia contra las mujeres, desde una mirada y abordaje multisectorial.

Por otra parte, señalar que, si bien la Ley 20.066 de Violencia Intrafamiliar, en su artículo 19, faculta al Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género a representar a las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, ello es sólo una referencia, ya que no implica la entrega de una potestad legal para interponer la acción penal sin la autorización previa de la víctima. En efecto, en todos los casos se actúa en representación de las mujeres o sus familias, previa constitución de patrocinio y poder. Por tanto, la competencia de las abogadas y abogados de SernamEG, comprende expresamente entre sus funciones la presentación de querella en los casos de violencia contra las mujeres, en que las víctimas directas o sus familias hayan otorgado patrocinio y poder.

Lo anterior se encuentra en plena consonancia con lo señalado en el artículo 13 de la Ley N° 20.820, que crea el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y modifica normas del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, señalando que corresponde a este último, ejecutar políticas, planes y programas para prevenir,

erradicar y sancionar la violencia contra las mujeres y no sólo en Violencia Intrafamilliar."

Beneficio de Asistencia Jurídica Gratuita en los casos de la Línea de Violencia Extrema

Como ya se ha indicado, *en las causas que patrocina la LVE se debe presentar siempre y hacer valer que actuaremos* con Beneficio de Asistencia Jurídica Gratuita en la querella o en un tiempo posterior cercano a ella. Esto es fundamental para evitar inconvenientes en una eventual situación de condenación en costas.

Se debe presentar este Beneficio de Asistencia Jurídica Gratuita, fundamentado no sólo en la ley de violencia intrafamiliar, sino también en el nuevo marco normativo de la institución, especialmente cuando los casos no corresponden a los supuestos del artículo 5° de la ley de VIF.

Así, si algún abogado/a defensor/a impugnara la legitimidad activa de la LVE, por estar fuera de los supuestos de la ley de VIF, o incluso del tipo penal de femicidio contemplado en el artículo 390 bis y siguientes del Código Penal, se debe estar a lo señalado sobre la referencia a violencia contra las mujeres de nuestro nuevo marco normativo y a las funciones de la LVE. Si además de la ley de VIF se utilizara el argumento que sólo se refiere las mujeres víctimas de VIF directas, y no a las asesinadas, esto tampoco es válido, ya que según el artículo 108 del Código Procesal Penal: *"En los delitos cuya consecuencia fuere la muerte del ofendido y en los casos en que éste no pudiere ejercer los derechos que en este Código se le otorgan, se considerará víctima…"*, a quienes indican y ocupan el lugar de la víctima en el proceso penal.

Solicitud Encargados/as Regionales de LVE a la LVE Nacional para alegatos de Recursos u otros en la Corte Suprema, Tribunal Constitucional u otro similar

Siempre que en un caso de la LVE se interpongan recursos cuya tramitación sea ante la Corte Suprema u otro Tribunal con asiento en la Región Metropolitana, la/el Encargada/o Regional de LVE deberá dar aviso de inmediato a LVE Nacional para asesoría y coordinación de apoyo en la tramitación y eventual litigación, siempre con la debida antelación. Corresponderá a la/el Encargada Regional LVE informar todos los antecedentes necesarios del caso y enviar minuta del mismo, gestionar la correspondiente delegación de poder, escritos de tramitación, propuesta de minuta de alegato, seguimiento electrónico y la preparación de los alegatos cuando éstos correspondan.

Aún, cuando sea la LVE Nacional, quien concurra a alegar la causa, será de responsabilidad de la región realizar el seguimiento de la misma, informar rol de ingreso corte y vista de la causa, realizar los descargos de admisibilidad en caso de ser necesario, sin perjuicio de las asesorías que pueda otorgar la LVE nacional.

Para efectos de las notificaciones, se ha dispuesto la creación de un correo institucional para la tramitación de causas de "LVE". Dicho correo no es para uso personal de el/la abogado/a, sino que exclusivamente para las notificaciones, siendo estas casillas un "grupo de distribución" asociado a las cuentas de correo electrónico de las Directoras Regionales y de Abogadas/os LVE.

Región	**Correo**
Arica	lve.arica@sernameg.gob.cl
Tarapacá	lve.tarapaca@sernameg.gob.cl
Antofagasta	lve.antofagasta@sernameg.gob.cl
Atacama	lve.atacama@sernameg.gob.cl
Coquimbo	lve.coquimbo@sernameg.gob.cl
Valparaíso	lve.valparaiso@sernameg.gob.cl
Metropolitana	lve.metropolitana@sernameg.gob.cl
O´Higgins	lve.ohiggins@sernameg.gob.cl
Maule	lve.maule@sernameg.gob.cl
Ñuble	lve.nuble@sernameg.gob.cl
Bío-Bío	lve.biobio@sernameg.gob.cl
Araucanía	lve.araucania@sernameg.gob.cl
Los Ríos	lve.losrios@sernameg.gob.cl
Los Lagos	lve.loslagos@sernameg.gob.cl
Aysén	lve.aysen@sernameg.gob.cl
Magallanes	lve.magallanes@sernameg.gob.cl

En ese sentido, no se requiere clave para ingresar a estas casillas ni tampoco se pueden enviar correos electrónicos desde éstas, ya que solo recepcionan el correo y lo distribuye de forma automática a las casillas de correo de Director/a Nacional y abogada/o LVE que corresponda. Asimismo, si algún/alguna profesional cesa en sus funciones o si se

encuentra siendo reemplazada/o por otra/o profesional, se deberá informar a la Encargada Nacional de la Línea de Violencia Extrema, con copia a la Jefa Nacional VCM, con la finalidad de solicitar a la Unidad de Informática del Nivel Nacional la inclusión de un nuevo correo a este "grupo de distribución".

Actuaciones específicas en los casos de la Línea de Violencia Extrema, según tipo de caso

a) Actuación en Casos de Femicidios consumados y frustrados

- Concepto de femicidio

Como ya se ha indicado anteriormente, el Comité de Expertas del Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará (CEVI) establece que "*… los femicidios son la manifestación más grave de discriminación y violencia contra las mujeres...*", y los define como, *"la muerte violenta de mujeres por razones de género, ya sea que tenga lugar dentro de la familia, unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal; en la comunidad, por parte de cualquier persona, o que sea perpetrada o tolerada por el Estado y sus agentes, por acción u omisión"* .

En Chile, se consagró en el Código Penal el femicidio a partir de la Ley 20.480 del 18 de diciembre del año 2010, la que modifica el artículo 390 del Código Penal, estableciendo dicho precepto, que *"El que, conociendo las relaciones que los ligan, mate a su padre, madre o hijo, a cualquier otro de sus ascendientes o descendientes o a quien es o ha sido su cónyuge o su conviviente, será castigado, como parricida, con la pena de presidio mayor en su grado máximo a presidio perpetuo calificado.*

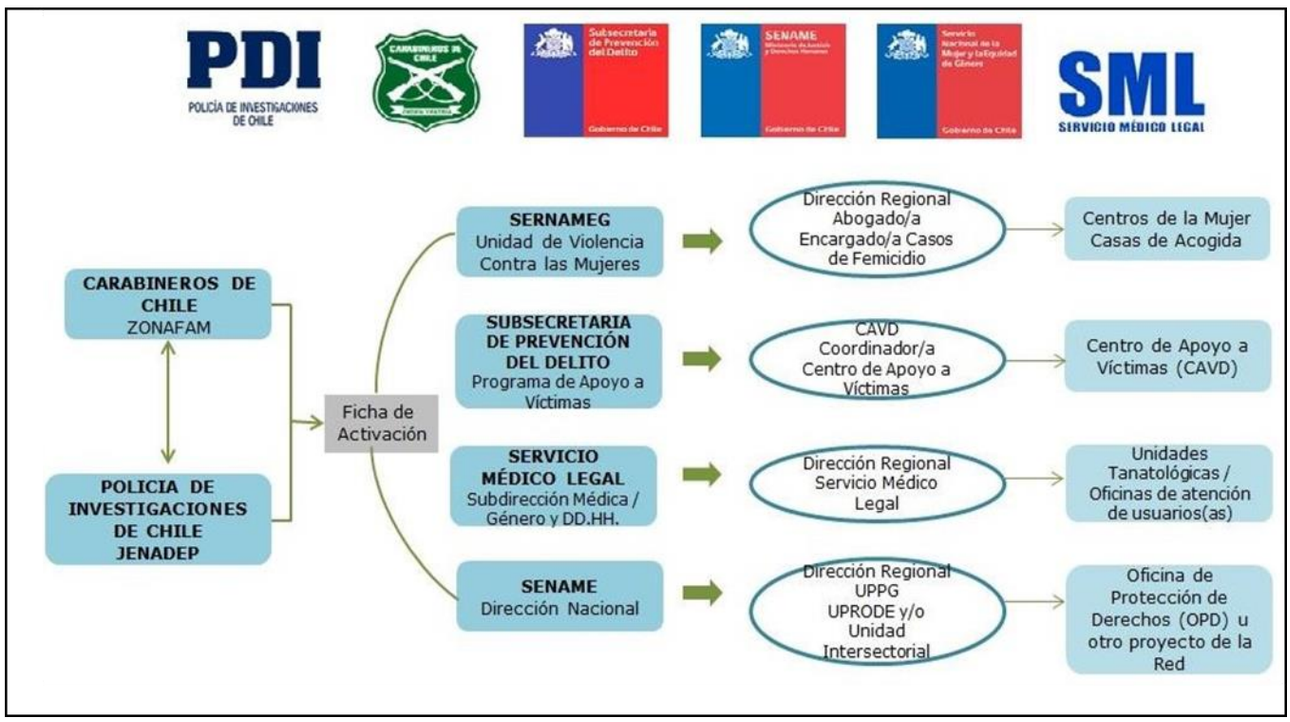
Si la víctima del delito descrito en el inciso precedente es o ha sido la cónyuge o la conviviente de su autor, el delito tendrá el nombre de femicidio."

Posteriormente, el 4 de marzo de 2020 se promulga la Ley 21.212, conocida como "Ley Gabriela" que modifica el Código Penal, suprimiendo el inciso segundo del artículo 390 del código penal, creando un párrafo autónomo del delito de femicidio y su regulación en diversos artículos. Así, se incorporan los nuevos artículos 372 bis, 390 bis, 390 ter, 390 quater y 390 quinquies, modificando también los artículos 391 del mismo cuerpo legal.[21]

[21] https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1143040

De acuerdo a lo anterior, SernamEG para el trabajo interno de la Línea de Violencia Extrema y en el contexto del Circuito Intersectorial de Femicidio, deberá activarse y ofrecer representación judicial (patrocinio y querella) en todos los casos de femicidios consumados, frustrados y tentados, según el actual concepto legal de la Ley 21.212.

- <u>Flujograma intersectorial con el Circuito Intersectorial de Femicidio</u>



Realizándose algunos ajustes de acuerdo a la nueva Ley de Femicidio Nº 21.212, especialmente en casos de niñas y las adolescentes.

- <u>Primeras acciones de conocimiento, calificación y activación en los casos de femicidios</u>

El conocimiento inicial de un caso de femicidio o un posible caso de femicidio, puede originarse con la recepción de la Ficha Policial del Circuito Intersectorial de Femicidio Nacional o por el conocimiento de SernamEG Nacional o Regional desde otras fuentes de información de la red. No obstante, aquello, la Ficha Policial del CIF será solicitada siempre por la LVE Nacional al CIF Nacional, ya este es el procedimiento definido por las policías en el CIF Nacional.

Luego de la recepción de la Ficha Policial por el CIF, sea que ésta haya llegado espontáneamente o a solicitud, es SernamEG quien, a través de la Línea de Violencia Extrema Nacional, procede a la calificación del caso como femicidio consumado, frustrado o tentado.

Las Encargadas/os Regionales de la Línea de Violencia Extrema, que tengan noticia de la ocurrencia de un femicidio, consumado, frustrado o tentado, se deben comunicar inmediatamente a la LVE Nacional, adjuntando los antecedentes que posea, para que desde nivel central, se informe a las autoridades nacionales el caso como posible femicidio o femicidio en despeje. Esto hasta que no se confirme con la Ficha Policial del CIF y en ocasiones con otros antecedentes complementarios, la calificación de LVE Nacional.

Para el caso, que la LVE Nacional tome conocimiento por otras vías, de un posible caso de femicidio, se solicitará igualmente la Ficha Policial del CIF, y además se alertará a Encargados/as de Violencia de la Dirección Regional que corresponda y requerirá colabore con las primeras acciones en la red local para obtener mayor información del caso, datos de la mujer afectada y/o su familia. También, puede suceder que en ocasiones, la Ficha Policial del CIF demore excesivamente o se requiera información complementaria necesaria para la calificación.

El mismo procedimiento se adoptará para el caso que la LVE Nacional o Regional, ya sea directamente o a través del Programa Atención, Protección y Reparación o sus dispositivos, tome conocimiento de la re formalización de la fiscalía de algún caso a femicidio que haya estado en el dispositivo previamente con otra calificación, como por ejemplo lesiones.
Si alguno de los dispositivos SernamEG toma conocimiento de un caso, deberá poner inmediatamente al tanto de la información a LVE regional, con el objetivo de realizar la consulta al Nivel Nacional de la activación del protocolo LVE.

De lo anterior, hemos ido visibilizando que hay un momento de alerta de posible caso de femicidio, que implican algunas gestiones especialmente de SernamEG para su despeje, calificación y activación formal del CIF y tratamiento en consecuencia del caso como femicidio. Trabajo que en internos creemos que es importante visualizar por los equipos Regionales y Nacional LVE.

- <u>Casos de hallazgo de cadáver de mujeres</u>

Desde la Ampliación del Convenio del CIF del año 2017, se ha acordado realizar Ficha Policial para su despeje, siendo fundamental las informaciones aportadas tempranamente por policías, fiscalía y Servicio Médico Legal. Particularmente, para determinar si la muerte de la mujer es atribuible a la acción de terceros o no, y posteriormente el resultado de otras diligencias, que puedan colaborar a determinar

vínculo entre la mujer y su agresor y/o contexto de los hechos, que permitan despejar si estamos en presencia de un caso de femicidio o no.

Si además es de connotación pública y violencia de terceros, y para el caso que no sea femicidio, también se puede determinar si corresponde a un caso de violencia de género grave contra una mujer y accionar lo que corresponda.

Por tanto, una vez obtenida la Ficha Policial del CIF, se calificará desde la LVE Nacional la Unidad VCM, si el caso corresponde a un femicidio y se remitirá la información a las Autoridades Nacionales del Servicio y el Ministerio, Dirección Regional, Encargadas/os de LVE Regional y al Departamento de Comunicaciones del Servicio y del Ministerio.

Con lo anterior, la/el Encargada/o de Violencia Extrema confirmará a su Directora y Seremi la calificación. El CIF Regional, que como señalamos, ya se encontraba en alerta, se activará formalmente por un caso de femicidio.

- Contacto con la mujer o su familia, ofrecimiento de apoyo jurídico y atenciones psicosociales y de protección del CIF o dispositivos SernamEG.

La/el Encargada/o de Violencia Extrema, realizará el primer contacto con la mujer víctima o con sus familiares en caso de femicidio consumado, frustrado o tentado, la que deberá ser personal vía telefónica o a través de una visita domiciliaria, idealmente en el mismo día en que se tome conocimiento de los hechos.

Este primer contacto siempre debe ser realizado por la/el Encargada/o de LVE Regional, y excepcionalmente, podrá ser realizada por otra profesional de la Unidad VCM Regional, Dirección Regional, o por el dispositivo SERNAMEG más cercano.

Esta primera visita, tiene por objeto manifestar el apoyo de SernamEG y las instituciones integrantes del Circuito Intersectorial de Femicidio, ofrecer medidas de protección de SernamEG, y la preocupación del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y Servicio de la Mujer y Equidad de Género por este hecho de violencia contra las mujeres.

Este primer acercamiento a la mujer o su familia, debe ser cuidadoso/a de su situación emocional, y adecuados/as según el contexto, pero asertivos/as y oportunos en cuanto a los apoyos ofrecidos, ya que en ocasiones la familia los puede aceptar y requerir de inmediato. En caso contrario, otorgará la tranquilidad de que puede acceder a las prestaciones ofrecidas con posterioridad si cambia de opinión.

En este sentido, en el caso de los femicidios consumados, resulta fundamental, la información del Servicio Médico Legal, que gestione por el/la Abogado/a de LVE o quién se encuentre en el turno regional, con el objeto de evitar a la familia la incertidumbre de que si el cuerpo de la mujer ha ingresado a dicho Servicio. Especialmente de cuando se trata de ciudades distintas a la capital regional
Resulta importante poder entregar información a las familias de mujeres migrantes o extranjeras, sobre todo cuando se requiera repatriar sus cuerpos para los funerales.

Dentro de esta primera visita, corresponde a SernamEG ofrecer la representación jurídica a la víctima en los casos de femicidios frustrados y tentados y a sus familiares en los casos de femicidios consumados. Pero como se ha señalado, siempre evaluando la situación, realizando la intervención, que sea posible, de acuerdo al caso, ya que en ocasiones se deberá limitar a manifestar la preocupación y apoyo institucional de SernamEG y demás instituciones integrantes del CIF, que se encuentran a su disposición, esto es atención psicológica reparatoria de los Centros de Atención a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito (SPD); Apoyo de SENAME en la protección de las/os niños, niñas y adolescentes, hijos/as de la mujer víctima o que estén a su cuidado; e información del Servicio Médico Legal, como momento de la entrega del cuerpo, repatriaciones, pasos para cremación u otros, como ya se detalló.

Considerar que en algunos casos de femicidios frustrados o tentados la atención psicosocial puede ser entregada por el Centro de la Mujer más cercano, por ejemplo:
a) Mujer víctima es participante en forma previa del Centro,
b) por extremada lejanía del CAVD
c) porque como se ha trabajado en el CIF, el estado de conciencia de violencia y/o riesgo que presenta la mujer es bajo, y resulta más aconsejable realizar un trabajo con el Centro de la Mujer, antes de poder comenzar una intervención terapéutica reparatoria.

En caso de que la primera visita haya sido realizada por un dispositivo VCM de SernamEG, éste deberá reportar la información a la Encargada/o Regional de Violencia Extrema Regional con copia a Encargada/o de APR Regional.

De ser posible, se coordinará la presencia de la/el profesional del dispositivo, que hizo el primer contacto con la mujer o su familia, en la próxima entrevista con el/la Encargada/o de Violencia Extrema, para hacer de puente, traspasar vínculos de

confianza y facilitar, que la mujer o su familia puedan comprender que hay continuidad en la intervención y que se trata de la misma institución. En estos casos, sea que el/la profesional del dispositivo SernamEG pueda estar presente en una entrevista puente o no, se deben comunicar previamente ambos profesionales, para evitar replicar información, la re victimización y victimización secundaria. Lo mismo se aplicará, si la primera visita fue realizada por otra/o profesional de la Dirección Regional.

- Representación judicial

Corresponde a la Encargada/o abogado/a de Violencia Extrema de las Direcciones Regionales de SERNAMEG, asumir el patrocinio jurídico de las causas por femicidio consumado, frustrado y tentado.

Se deberá constituir patrocinio judicial en la audiencia de control de detención, de no ser posible, dentro del plazo de 5 días, a partir del primer contacto con la familia y aceptación de éste por parte de la familia o víctima directa.

En ocasiones, el primer contacto se realizará con la familia, en la audiencia de control de detención, en cuyo caso se deberá ofrecer constituir patrocinio para participar en su representación en dicha audiencia.

Es importante obtener rápidamente el patrocinio de la mujer o su familia, para poder incidir tempranamente en estos casos, cuando la fiscalía está construyendo su teoría del caso inicial y están en discusión las medidas cautelares. En estos primeros momentos, se hacen presentes diversos temas, como por ejemplo la discusión respecto a la calificación jurídica de los hechos, activación de medidas de protección autónomas o judiciales y la misma retractación de la mujer y de sus apoyos familiares, especialmente en los casos de femicidios frustrados, donde desde la audiencia de formalización, puede determinar el/la fiscal actuar por femicidio u otro delito. Lo mismo, sobre lo ya señalado sobre medidas cautelares anticipadas para los casos amparados por la Ley de VIF N° 20.066, en el evento que no se produzcan en flagrancia y se detenga al agresor generándose de inmediato la audiencia de control de la detención, y por tanto se deba invocar el artículo 15 de la Ley citada.

En el caso que asista a esta primera audiencia el/la abogado/a de dispositivo del Programa APR, se deberá constituir a la brevedad patrocinio por Encargado/a de Violencia Extrema, y de demorar ello, presentar a la brevedad delegación de poder del abogado/a del dispositivo. En estos casos, se debe velar porque la dirección de

correo electrónico para notificaciones entregado corresponda a la Línea de Violencia Extrema Regional.

La querella se deberá presentar ante el juzgado de garantía correspondiente, dentro del plazo de 15 días posteriores a la presentación del patrocinio. En caso de que no pueda hacerse dentro de ese plazo, se debe informar a la LVE Nacional indicando los impedimentos para ello y la fecha probable en que dicho trámite se realizará.

En aquellas causas que se inicien por la fiscalía y/o dispositivo VCM por un delito diferente o de menor entidad y que posteriormente sean re formalizadas por femicidio consumado, frustrado o tentado, se debe asumir la representación judicial por el/la respectivo/a Encargado/a Regional de la LVE. En aquellos casos en que se hayan iniciado por abogado/a de dispositivo VCM y exista un fuerte vínculo entre la mujer o su familia, se podrá constituir patrocinio conjunto, previa consulta a la LVE Nacional. Sin embargo la causa de femicidios, será de responsabilidad de la Encargada regional de la LVE y deberá reportarla en el Sistema de Gestión de Programas o planilla mensual según corresponda[22].

La/el Encargada/o de Violencia Extrema debe representar judicialmente a la víctima en todas las audiencias que se lleven a cabo dentro del procedimiento, ya sea que se efectúen en el tribunal de garantía, Corte de Apelaciones, Corte Suprema, Tribunal Oral en lo Penal (TOP), Tribunal Constitucional etc. Es relevante, que antes de ellas siempre se haya realizado, previamente una entrevista personal con la mujer o su familia y él/la Encargada/o Regional de LVE para explicar lo que sucederá en estas audiencias o instancias, para el manejo de expectativas y entrega de información.

En caso de que la víctima y/o su familia rechacen el patrocinio de SERNAMEG, esto debe informarse a la LVE Nacional y debe ser consignado en el Sistema de Gestión de Programas. Respecto de los casos en que no se presente querella por distintas razones, deberán ser registrados en Sistema de Gestión de Programas y se deberá justificar la no interposición de la querella.

Por otra parte, se debe considerar, también, que para el bienestar y reparación integral de la familia de la mujer, el acceso a la justicia cumple un rol reparador, y para resguardar ello, además de trabajar para sanciones justas, se debe contribuir a la reducción de la re victimización y victimización secundaria para la mujer y su

[22] El sistema de Gestión de Programas contempla los casos a partir de 2020, para los casos de años anteriores a este, se continua registrando en la planilla de casos de LVE.

familia. Por ello, es importante, el rol de representación judicial a las mujeres durante todo el proceso, el acompañamiento en las diligencias investigativas que estos casos conllevan ante los/as otros/as actores/as del sistema de justicia, como declaraciones, reconstitución de escenas, participación en juicios orales, exámenes periciales, entre otras.

Además, en algunas acciones, otorgar conocimiento del Informe de Autopsia a la familia, comunicar la sustitución de la prisión preventiva por otra medida cautelar, u otras acciones similares. Estas acciones se deben considerar como una intervención, con los resguardos que ello conlleva, y de ser posible generar los apoyos psicosociales o intervenciones conjuntas con quienes estén trabajando con las familias en esos ámbitos, ya sean de los dispositivos SernamEG, o del CIF, por ejemplo los CAVD.

Asimismo, solicitar diligencias investigativas, pericias, citación testigos, informes a los CDM, CDA, o CAVD respecto a la intervención de las mujeres y o sus familiares, es decir, se deberán realizar todas las acciones tendientes a demostrar la teoría del caso, incluso de ser necesario y útil se podrán acompañar Llamadas Emergencias del Satt de SernamEG o 149 de Carabineros usando estos registros existan, por ejemplo de la mujer pidiendo auxilio. Recordar que también se deben proveer las pruebas para probar las circunstancias modificatorias de la responsabilidad penal (agravantes), desvirtuar las circunstancias atenuantes etc., y en caso de proyectar demanda civil, ir incorporando elementos, que luego puedan servir de base para acreditar daño moral, lucro cesante y daño emergente, sin perjuicio de los acompañados en la demanda en su oportunidad junto a acusación.

- <u>Acusación penal, demanda civil, audiencia de preparación, juicio oral y sentencia</u>

Una vez realizada por el Ministerio Público la acusación fiscal, ésta deberá ser remitida a la LVE Nacional. La LVE Regional, determinará si se presenta acusación particular o adhesión a la acusación fiscal, pena solicitada, circunstancias modificatorias y comunicarlo a la LVE Nacional.

Con el objeto de contribuir y en muchos casos, asegurar que la víctima o su familia, puedan hacer efectivo su derecho a una reparación económica por los femicidios, se establece, que cuando la mujer o quien la represente, desee demandar civilmente en el mismo juicio penal en conjunto con la acusación particular o adhesión a la acusación fiscal, se debe considerar la posibilidad de la demanda civil. Y durante la

investigación si es necesario coordinar las acciones reales de resguardo para tener bienes donde ejecutar posteriormente. Ya hemos tenido casos en que teniendo una sentencia que acoge y sentencia la demanda civil a nuestro favor, luego no hay bienes donde ejecutarla.
En los casos de femicidios consumados, además, se debe verificar con los adultos responsables de los hijos/as de la mujer para el caso que el agresor fuera casado con ella, la provisión de fondos previsionales u oros y evitar que sean cobrados o cobrados en su totalidad por el agresor, ya que a diferencia de los delitos sexuales en estos casos no se genera indignidad legal (es parte del Proyecto de Ley sobre el Derecho de las Mujeres a una vida sin Violencia). Para esto establecer las coordinaciones con las instituciones que correspondan

Luego y para su ejecución y cumplimiento en materia civil, según lo establecido en la sentencia penal, se deberá coordinar con la Corporación de Asistencia Judicial.

Para los casos que las mujeres o sus familias, no deseen demandar civilmente en el juicio penal, se les debe ofrecer realizar coordinaciones posteriores a éste, con la Corporación de Asistencia Judicial u otra institución de la red. Y en estos casos coordinar con la CAJ si sería conveniente desde ya asegurar con medidas reales, cautela de bienes para ejecutar posteriormente. Todo lo anterior, según hemos ido aprendiendo de casos que hemos llevado previamente como LVE.

Cuando corresponda, se debe comunicar a la LVE Nacional la fecha asignada para el juicio oral, delito por el cual se está acusando, circunstancias modificatorias de la responsabilidad penal, si se presentó demanda civil y cualquier otro antecedente relevante. Junto con lo anterior se debe mencionar los apoyos psicosociales recibidos por la mujer o su familia en el proceso. También es el momento de solicitar a la LVE Nacional los apoyos que requieran, como jurisprudencia, doctrina u otros para probar la teoría del caso.

El juicio oral debe ser preparado, en coordinación con la fiscalía en lo que se comparta, es decir, preparar en conjunto o separadamente declaraciones de la mujer, de los/as testigos, peritos etc. y que sean fundamentales para nuestra teoría del caso. Se espera puedan realizar un trabajo colaborativo con la fiscalía y demás instituciones en este sentido, y de no ser posible, cautelar las pruebas sobre las que nosotras tenemos acceso, para asegurar los resultados del juicio esperado.

Posteriormente deberá informarse el veredicto y la fecha de la lectura de sentencia, si correspondiere.

Una vez obtenida la sentencia se debe enviar copia a la LVE Nacional, de manera de recopilar la mayor cantidad de jurisprudencia posible al respecto, para lo cual hay un plazo de 5 días hábiles desde la notificación de la misma.

- Absolución y Recurso de Nulidad

En caso de que el Tribunal Oral en lo Penal (TOP) y/o el Tribunal de Garantía, absuelva al acusado, total o parcialmente, o recalifique los hechos, habrá que analizar los antecedentes y evaluar si procede interponer recurso de nulidad. Para ello se debe realizar igual procedimiento para adherir o acusar particularmente. Luego concurrir a alegarlo a la Corte de Apelación y/o Corte Suprema, indicar fecha de lectura de sentencia, y luego se deberá enviar a la LVE Nacional veredicto, sentencia de reemplazo, según lo emitido por la Corte, en el mismo plazo que para la sentencia definitiva indicado previamente.

- Apoyos de los dispositivos VCM SernamEG a la Línea de Violencia Extrema

A) Apoyos para Primera Visita

- Las/os Encargadas/os Regionales de la Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM, son las/os responsables de la realización del primer contacto y entrevista con la familia de la mujer víctima de FC o mujer víctima de FF de su región, así como de la coordinación y seguimiento del caso con las instituciones partes del Circuito Intersectorial de Femicidio.

- Excepcionalmente, ante la necesidad de activación por FC, FF, FT o CP, en aquellos lugares que por alta dispersión geográfica, los tiempos de traslado excedan las 3 horas de viaje, es posible que la/el Encargada/o Regional LVE solicite apoyo a Coordinador/a o Abogada/o del Centro de la Mujer para la realización del primer contacto con la familia y/o la mujer víctima de violencia extrema

B) Apoyos en audiencias

- En aquellos casos en los cuales la Encargada Regional LVE, necesite apoyo legal para cubrir audiencias de las causas en tramitación, y la Dirección Regional no pueda brindar el apoyo internamente, es posible solicitar apoyo a la/el abogado/o del Centro de la Mujer que corresponde a la jurisdicción del tribunal. En este contexto, es la Encargada/o Regional de LVE la responsable de brindar los antecedentes del

caso y realizar la minuta de audiencia, con el fin de salvaguardar la actuación legal y representación de la familia y/o mujer víctima de violencia extrema.

- Según el punto anterior, si la/el abogada/o del Centro de la Mujer, tiene agendada audiencia de causas en tramitación del propio dispositivo, es el/la Coordinador/a responsable de informar en el plazo adecuado a la Encargada Regional de LVE.

En ambos casos, y para el evento que la el/la abogada/o de la LVE se encuentre con tope de audiencia, feriado legal, licencia médica u otra situación análoga, la Dirección Regional deberá resolver, la gestión de un/a abogado/a que cubra dicha audiencia.

- Casos en que el Ministerio Público solicitare Juicio Abreviado y SernamEG actúa como querellante

Deberá siempre consultar a la LVE Nacional, respecto de la aceptación del Juicio Abreviado, acompañando los antecedentes de la causa, la participación de las víctimas en el proceso penal y las probabilidades de éxito que pudiera tener el caso si se va a juicio oral, opinión técnica profesional del encargado/a de violencia extrema regional y opinión de la víctima.

Además, sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, tener presente sobre la adhesión a la acusación y casos en que el/la Abogado/a proyecte que la fiscalía pueda luego en la APJO re acusar por un delito menor, menos cantidad de delitos u oros, que hagan bajar el rango de pena establecida en la acusación fiscal inicial, que le permita solicitar juicio abreviado, sin previa coordinación con SernamEG, por ejemplo en un caso de femicidio frustrado o uno tentado. Se debe considerar realizar acusación particular, ya sea por alguna atenuante o agravante distinta, que permita luego oponernos al juicio abreviado, para el caso que nosotros y la víctima no estemos de acuerdo en él. La precaución anterior, se realiza ya que el CPP no otorga igualdad de armas al querellante particular que ha adherido a la acusación fiscal inicial, para el caso que la fiscalía decide re formalizar en la APJO y solicitar juicio abreviado, no acordado con SernamEG. Lo anterior, al tenor del Artículo 408 del CPP, que señala, sobre posibilidad de oposición del querellante, "*Oposición del querellante al procedimiento abreviado. El querellante sólo podrá oponerse al procedimiento abreviado cuando en su acusación particular hubiere efectuado una calificación jurídica de los hechos, atribuido una forma de participación o señalado circunstancias modificatorias de la responsabilidad penal diferentes de las consignadas por el fiscal en su acusación y, como consecuencia de ello, la pena solicitada excediere el límite señalado en el artículo 406*".

- Recalificación jurídica de Femicidio a otro delito

La calificación jurídica que realiza SERNAMEG y el Circuito de Femicidio no siempre es la misma que realiza el Ministerio Público, sobre todo en los casos de femicidios frustrados y tentados.

Si durante la etapa de investigación, o al presentar acusación, el Ministerio Público cambia la calificación jurídica del delito, se deberá informar a la LVE Nacional para análisis conjunto de dicha situación.

Técnicamente, no hay ningún impedimento legal para que, en caso de querellarse por un delito determinado, éste no pueda ser recalificado con posterioridad en atención a los antecedentes nuevos que se tengan de la causa. Sin embargo, para mayor resguardo se debe señalar en la querella que se realiza "sin perjuicio de la recalificación que se realice durante el transcurso de la investigación".

- Femicidio consumado de una mujer que ha sido o es usuaria de dispositivo en VCM de Modelos SernamEG

En los casos, que la mujer víctima de un femicidio consumado, es o ha sido usuaria de algún dispositivo de los modelos del Programa APR de SERNAMEG se deberán seguir las siguientes acciones y orientaciones:

- En primer lugar, sobre el apoyo a los equipos de dispositivos se debe coordinar con la Encargada/o de APR de las Direcciones Regionales, alguna intervención de apoyo y contención en conjunto con Encargada LVE Regional.

- Sobre las solicitudes de información e Informe del caso, es la Encargada Regional LVE quien solicitará reporte de atención y alcance de intervención de la mujer, a el/la Coordinador/a del Centro de la Mujer, quien será responsable de brindar la información en forma y tiempos establecidos para ello.

En este escenario, se sugiere la realización de una reunión de equipo del Centro de la Mujer, con el objetivo de revisar en conjunto la ruta de la mujer en el proceso de atención al interior del dispositivo VCM. Complementariamente, la Dirección Regional, a través de la/el Encargada/o Regional VCM de Atención y de LVE, deberán desarrollar acciones de contención y de cuidado a las/os integrantes del equipo Centro de la Mujer, con apoyo de las Encargadas Nacionales de Violencia Extrema.

En conocimiento de esta circunstancia, esto es de haber sido la mujer usuaria de VCM, la Encargada de la LVE, debe solicitar al dispositivo en su región un Informe Preliminar el que debe ser remitido dentro del mismo día.

Luego un Reporte más extenso, que debe levantar el Centro de la Mujer, información del proceso y alcance de intervención que tuvo la mujer víctima de femicidio consumado, éste debe incluir los siguientes aspectos:

1. Nombre completo de la mujer
2. Fecha de ingreso y salida del Centro de la Mujer
3. Antecedentes de la ruta crítica institucional de la mujer previa al ingreso a Centro de la Mujer, sobretodo en caso que la mujer haya sido derivada desde otra institución
4. Antecedentes relevantes del diagnóstico (niveles de violencia y riesgo, recursos personales, estrategias de sobrevivencia implementadas por la mujer a la violencia ejercida por el agresor, etc.)
5. Antecedentes jurídicos previos y al momento del ingreso de la mujer al dispositivo (denuncias por violencia intrafamiliar – previas y vigentes – al momento del ingreso, medidas de protección y cautelares decretadas a favor de la mujer y de los/as hijos/as.
6. Antecedentes relevantes del proceso de intervención (alcance de resultados de la intervención psicosocial y legal)
7. Resultados de procesos de seguimiento a la salida o bien a lo acciones complementarias realizadas por el equipo del Centro de la Mujer.

Es relevante que toda la información del reporte, esté ordenada cronológicamente a través de una Minuta, la cual debe ser reportada al nivel central un plazo no superior a 10 días hábiles. Cuyos contenidos y aprendizajes puedan luego ser serán incorporados en los Lineamientos Técnicos de la Línea de Violencia Extrema y Programa de Atención, Protección y Reparación, según corresponda.

- <u>Articulación de Atenciones Psicosociales con CIF y con dispositivos de VCM de otros modelos de SERNAMEG</u>

Como se ha indicado, la Línea de Violencia Extrema tiene el rol de realizar primeras acciones, representación judicial y articular atenciones psicosociales en los casos de femicidios, especialmente en los que ha obtenido el patrocinio y por tanto las otras prestaciones complementarias a la intervención jurídica directa de la LVE.

- Niños, niñas y adolescentes hijos/as o a cargo de las mujeres víctimas de femicidios

En los casos de femicidios sean éstos consumados, frustrados o tentados, se debe realizar la primera articulación para que el Servicio Nacional de Menores (SENAME), realice su apreciación de protección y activar medidas que correspondan respecto de niños, niñas y adolescentes (NNA), evitando la victimización secundaria, esto es una adecuada coordinación cuando, en definitiva, la atención reparatoria será entregada por los CAVD. En particular, se espera que SENAME, pueda, a través de sus Oficinas de Protección de Derechos (OPD), Programa de Reparación en Maltrato Grave (PRM) u otros, de requerirse activar judicialmente la vía de protección de los/as NNA en los casos de femicidios.

Para el caso que los procedimientos de protección de NNA en casos de femicidios frustrados, que impliquen un cuestionamiento a las habilidades marentales de las mujeres, se solicita coordinar también los apoyos legales para ellas, según corresponda, integrando en esta comprensión el interés superior del niño, la niña o adolescente.

Con SENAME y los programas de la Red Sename (OPD, PRM, entre otros), y todas las instituciones que intervengan con los/as NNA, se deberá promover y apoyar la relación de éstas con la mujer, especialmente cuando ella es su madre o cuidadora y la comprensión, que la mujer ha estado afecta también a un contexto de violencia de pareja e inmersa en un sistema social desigual estructuralmente para ella.

Para los casos, que los/as NNA también hayan resultado lesionadas/os o asesinadas/os, se debe coordinar querella con SENAME u otra institución que les represente o pueda actuar de oficio por ellos/as. De ser posible se debe intentar realizar una querella conjunta de SernamEG con dicha institución. Para el caso que lo anterior, no sea posible porque los/as representantes legales de los/as NNA no quisieren otorgar patrocinio a programa de Sename u otra institución que actué por los/as niños/niñas[23]; o la querella de las instituciones que actúan de oficio o el mismo Sename demore, SernamEG procederá con la querella por la mujer.

De igual manera, se deben coordinar para los/as NNA, su atención psicosocial, psicoterapia reparatoria y otra entregada por los CAVD del Programa de Apoyo a Víctima, Programas de Reparación de SENAME (PRM) u otra institución. También, de

[23] De no querellarse SENAME por los/as NNA víctimas colaterales lesionadas o igualmente asesinadas en el contexto de los femicidios de las mujeres, por cualquier circunstancia, se debe intentar coordinación con alguna otra institución para que asuma esta querella en forma institucional o en representación de sus adultos con cuidado legal.

ser necesario y desde el trabajo de los CIF Regionales, coordinar con la Corporación de Asistencia Judicial u otra entidad administrativa, para los casos de ser necesaria alguna acción civil de protección de los intereses de los/as NNA (por ejemplo la indignidad para suceder del agresor, retiro de pensión del DL 3.500 del agresor siendo causante la mujer, cuidado personal, régimen comunicacional, otros).

Mencionar que desde el CIF Nacional se está trabajando en un flujo para dar respuesta igualmente a las niñas y adolescentes que de acuerdo a la nueva Ley 21.212, sean víctimas directas de femicidio, orientaciones que serán dadas a conocer en su oportunidad y que desde ya se han ido coordinando y asesorando caso a caso desde la LVE Nacional.

- La mujer en los casos de femicidios frustrados y tentados

En el caso de femicidios frustrados y tentados, al momento de realizar la derivación para atención psicosocial, se deberá considerar el grado de conciencia de riesgo o de naturalización de la violencia que la víctima directa presenta.

En el caso que exista conciencia de riesgo y de violencia, se deberá derivar para atención reparatoria, a los Centros de Apoyo a Víctimas, CAVD, de la Subsecretaría de Prevención del Delito[24], en el caso de la Región Metropolitana considera derivación interna de los femicidios frustrados o tentados al Piloto Reparatorio y en coordinación y según criterios de este. De no existir consciencia de violencia y riesgo, se deberá coordinar atención por los Centros de la Mujer de SernamEG, previo a su derivación al Centro de Apoyo a Víctimas.

Al realizar una derivación, sea al CAVD o Centro de la Mujer, el/la Encargado/a de LVE, deberá remitir los antecedentes de que disponga, para el contacto de la víctima y para evitar la re victimización y victimización secundaria.

Asimismo, como medida de seguridad para la víctima directa, se deberá ofrecer ingreso a Casa de Acogida y/o activación del servicio Llamada de Emergencia, respetando lo dispuesto en las Orientaciones Técnicas o Lineamientos de ambos programas o servicios.

Hecha la derivación, el/la Encargada de la LVE, deberá mantener contacto permanente con dicho programa para elaboración en conjunto de plan de

[24] Sin perjuicio de alguna derivación interna SernamEG en dispositivos de reparación futura que pudieran apresurarse en el futuro en alguna región, caso en que deberá evaluarse derivación a estos dispositivos de preferencia de las mujeres en casos de femicidios frustrados.

intervención, revisión periódica del caso, y atención conjunta frente a eventos de alto estrés o entrega de información sensible para la/las víctimas.

En el caso que la atención psicosocial sea entregada por dispositivos del Programa APR de SernamEG, éstos deben reportar información sobre la intervención realizada con la mujer y confirmar ingreso, vigencia en la intervención, deserción o egreso.

También se deberá coordinar información para otras acciones, según correspondan, como Convenio MINVU, visa temporal a través de Convenio DEM (para mujeres migrantes víctimas de violencia intrafamiliar y usuarias de dispersivos SernamEG, dentro de lo que se incluye ser usuaria de la LVE, lo mismo en el caso del Convenio MINVU), Convenio Senama u otros apoyos legales complementarios a la acción penal con la Corporación de Asistencia Judicial u otros.

- Víctimas colaterales adultas en femicidios consumados, frustrados y tentados

Han resultado relevante las acciones del Servicio Médico Legal, especialmente en los casos de femicidios consumados y dentro de las primeras acciones de apoyo a la familia, y según ya se indicó, para entregar información sobre momento de la entrega del cuerpo, trámites de repatriación, cremaciones u otros.

Las víctimas adultas colaterales, detectadas en primera visita u otras instancias, por la LVE de SernamEG, deben ser derivadas para atención de apoyo y reparación psicológica al CAVD que corresponda.

Para la adecuada atención de estas víctimas, en especial nuestros/as representadas/os en los casos de femicidios consumados, como hijas/os mayores de edad, madres, padres, hermanas u otros de las mujeres asesinadas, se debe mantener con el CAVD o quien brinde atención psicosocial, una estrecha relación, compartir información del avance judicial del proceso y trabajar conjuntamente entrevistas de devolución de algunas de estas informaciones, como Informe de Autopsia; o preparación de algunas actuaciones judiciales en las que deben participar activamente, como reconstitución de escenas, juicio oral u otras. Se hace hincapié en esta referencia a la coordinación para la intervención, especialmente con los CAVD, por ser parte del flujo de atención del CIF.

- Análisis y seguimiento de los casos de femicidios en el CIF.

Como se indicó al inicio de este Protocolo, es relevante que las instituciones que conforman el Circuito Intersectorial de Femicidios, puedan realizar aprendizajes, reflexiones y mejoras generales a partir de la experiencia de los casos. Para dichos análisis también se podrá invitar a quienes se estime pertinente para realizar el análisis referido en algún caso en particular.

En los casos de femicidios consumados, se espera especialmente un análisis que permita visualizar y reflexionar sobre aspectos de los procedimientos de las instituciones convocadas que pudieran contribuir a mejorar la respuesta y la prevención de nuevos casos de femicidios, y de acuerdo a las realidades locales y regionales de los casos de femicidios y de las instituciones. De ser posible, obtener algunos acuerdos conforme lo anterior. Estos ejercicios de análisis, deben ser siempre en el contexto de la confianza, respeto y reserva que todas las instituciones se deben.

En los casos de femicidios frustrados y tentados, se debe trabajar en el espacio del CIF Regional, el seguimiento de las intervenciones con las mujeres y víctimas colaterales de las instituciones y coordinaciones para seguimiento, protección, atención y acceso a la justicia. En los CIF de las regiones que tienen pocos casos, pueden realizarlo mensualmente respecto de todos ellos, ya que es un objetivo específico y fundamental de los CIF Regionales, según las Orientaciones Técnicas para apoyar el proceso de instalación y funcionamiento de los Circuitos Intersectoriales de Femicidios (CIF) Regionales.

Es relevante durante todo el proceso y con una periodicidad mensual entregar información del proceso a nuestros/as representados/as, ya sea a la mujer o su familia, y a las instituciones que intervienen con ellas.

También es fundamental consultar con la familia decisiones del proceso que pueden impactar en la calificación de los hechos, tipos de salida o procedimiento y las condiciones y sanciones.

- <u>Seguimiento de los casos por los CIF Regionales</u>

Si bien los CIF Regionales cumplen un rol importante en la activación de los casos y primeras atenciones, y en este primer momento la coordinación de sus instituciones es de alta intensidad, es necesario que a través de los CIF Regionales se establezca un

sistema de seguimiento y análisis de los casos en sus reuniones e idealmente un sistema de registro para dicho seguimiento[25].

b) Casos de violencia de género grave contra las mujeres de connotación pública[26].

Siguiendo con lo indicado sobre cuáles son los casos de competencia de la LVE, están los casos de violencia de género grave contra las mujeres ocurridos dentro del territorio nacional que aparezcan en los medios de comunicación nacional o regional, especialmente prensa, televisión o radio y con impacto mediático. Los casos de violencia grave de género de connotación pública, considerarán a la diversidad de mujeres.

Para determinar la gravedad, de la violencia, se deben considerar especialmente, los siguientes criterios:

i. Tipo de delito, como homicidios, lesiones graves, mutilaciones, secuestro, tortura, violación, abuso sexual, robo con violación, femicidio con violación, trata de personas.
ii. Evaluación de riesgo de la mujer, considerando delito, denuncias anteriores y hostigamiento actual, amenazas de muerte previa y otros elementos de gravedad.
iii. Casos de violencia de género de connotación pública, que requieran un tratamiento especial por la misma connotación pública de la mujer o el agresor.

Frente a cualquier otro caso de connotación pública, que se pueda estimar de gravedad por otras consideraciones o criterios, se requerirá consultar a la LVE Nacional.

<u>Orientaciones particulares para estos casos.</u>

Se aplicará a estos casos, todo lo que no sea específico de femicidios, además de las siguientes orientaciones:

- Casos de connotación pública contra la diversidad de mujeres, la representación judicial por SernamEG se otorgará cuando ella haya sido perpetrada por un hombre. En caso que la agresora, sea otra mujer, sólo se activa de ser posible, realizando primer contacto, e información a las Autoridades y el caso luego deberá ser derivado a la red, por ejemplo, a los CAVD, cuyo Programa de Apoyo a Víctimas tiene un Convenio con el Movilh.

[25] Y sin perjuicio de lo que se pueda apoyar en este sentido, desde el CIF Nacional este año 2021, en la Actualización de su Protocolo/Guía y anexos.
[26] Esto se debe armonizar y complementar con cualquier otro protocolo u orientación desde SernamEG nacional en cualquier otro nuevo tipo de violencia de connotación pública y/o grave.

- Casos de violencia sexual grave de connotación pública, hay que distinguir si en la región hay CVS y si son femicidios consumados, frustrados o tentados de acuerdo a la nueva Ley 21.212:

Regiones donde hay CVS:

- No constituyen femicidio: Desde nivel central se activará el caso y se informará a las Autoridades. LVE Regional deberá procurar que sean abordados desde el primer momento por el dispositivo CVS, quienes entregaran la representación judicial y Reparación psicosocial. Para ello la LVE Regional coordinará con el respectivo CVS Mujeres, enviando copia de las gestiones a la Encargada de APR Regional. Estos casos serán asesorados por la LVE regionales y deberán ser reportados a ella desde lo CVS. A su vez la LVE Regional será responsable del seguimiento de estos casos; y registro e información ante la LVE Nacional.

- Si constituyen femicidios: Casos de asesinatos consumados, frustrados o tentados de mujeres con ocasión de violación u otras agresiones sexuales (Ley 21.212/art. 390 ter). Deben ser tratados como femicidios, en dialogo con lo señalado para casos de connotación pública violencia sexual contra mujeres por los CVS Mujeres. Serán casos del CIF, pero en que la atención reparatoria a las mujeres en los casos de femicidios frustrados y tentados será entregada por los CVS Mujeres de SernamEG, y no los CAVD. En los femicidios consumados de este tipo las víctimas colaterales y/o sus representantes legales en la querella igualmente serán atendidas por los CAVD.

Regiones donde no hay CVS Mujeres: estos casos deberán ser activados, contactados y realizada su representación judicial directamente por la LVE regional, quien además articulará su atención psicosocial, especialmente con los Centros de Apoyo a Víctimas, CAVD. Y para los casos de femicidios con ocasión de agresión sexual, operará en forma completa el CIF en sus prestaciones.

- Primera visita/contacto de violencia grave de género de connotación pública. Se deberán regir por lo indicado para casos de femicidios, a excepción de las regiones, V, VI, VIII, RM y X, donde la primera visita puede ser realizada por un dispositivo VCM, dada la cantidad de causas vigentes y alta frecuencia de casos, especialmente cuando el lugar de la vista se encuentra a más de 3 horas de la ciudad capital de la región o existan dificultad de acceso en general.

- Apoyos audiencias, se podrá pedir ayuda para audiencias específicas, cuando no sea posible para la LVE tomarlas directamente, por ejemplo, por tope de audiencias, ausencias por enfermedad, feriado legal u otro similar. Para estos apoyos, se debe realizar el requerimiento con antelación, con minuta del caso. Minuta, en la cual que se explicite también el resultado esperado.

En todo lo demás que haya dudas, o se requieran autorizaciones especiales se debe consultar a la LVE Nacional, para hacer excepción a lo indicado para los casos de femicidios y lo aquí señalado.

c) Casos de violencia de género contra las mujeres de connotación pública no comprendidos en los supuestos de la letra b)

Para los casos de connotación pública de violencia de género contra las mujeres, que no se encuentren comprendidos en la letra b), sólo se activará la LVE para las primeras acciones, de contacto con la mujer, información a las autoridades y despeje de mayores elementos del caso para mejor apreciación de su gravedad y tipo de violencia/delito u otra información que parezcan relevantes, debiendo luego coordinar con la Encargada Regional de APR para su traspaso a un dispositivo VCM o de otra institución .

Cuando la derivación se realice a un CDM, ésta deberá ser asistida, es decir, se deberá enviar Ficha de derivación al centro respectivo y se deberá realizar seguimiento del ingreso efectivo de la mujer al centro.

Cabe mencionar que todos los hechos de connotación pública que dice relación con la atención entregada por los dispositivos de VCM, donde el hecho mediático central es el reclamo contra la atención recibida, serán de competencia para su abordaje por el Programa de APR. Igualmente, y previa realización de despeje de la LVE de que un caso no pertenece a los señalados en las letras a) y b), se realizarán primeras acciones de contacto e información y podrán ser derivados para su atención al Programa de APR, lo que se deberá realizar mediante la Ficha de Derivación y en forma asistida al dispositivo correspondiente.

Para los casos de mujeres migrantes en situaciones irregular, víctimas de violencia intrafamiliar, existe un Convenio entre SernamEG y el Departamento de Extranjería y Migraciones (DEM) del Ministerio del Interior, para otorgar una visa temporal, cuando sean usarías de dispositivos VCM SernamEG.

d) Casos de Trata de personas en que las víctimas son mujeres

Se refiere a los casos de trata de personas con fines de explotación laboral, sexual u otro del art. 411 quáter o casos del 411 ter del Código Penal.

Este delito específico, está contemplado en el artículo 411 quáter del Código Penal , el que señala, *"El que mediante violencia, intimidación, coacción, engaño, abuso de poder, aprovechamiento de una situación de vulnerabilidad o de dependencia de la víctima, o la concesión o recepción de pagos u otros beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra capte, traslade, acoja o reciba personas para que sean objeto de alguna forma de explotación sexual, incluyendo la pornografía, trabajos o servicios forzados, servidumbre o esclavitud o prácticas análogas a ésta, o extracción de órganos, será castigado con la pena de reclusión mayor en sus grados mínimo a medio y multa de cincuenta a cien unidades tributarias mensuales. Si la víctima fuere menor de edad, aun cuando no concurriere violencia, intimidación, coacción, engaño, abuso de poder, aprovechamiento de una situación de vulnerabilidad o de dependencia de la víctima, o la concesión o recepción de pagos u otros beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, se impondrán las penas de reclusión mayor en su grado medio y multa de cincuenta a cien unidades tributarias mensuales.*

El que promueva, facilite o financie la ejecución de las conductas descritas en este artículo será sancionado como autor del delito."

En los casos de trata de personas, no se requiere que sea de connotación pública, ya que los casos de trata de personas, son considerados una forma de violencia extrema contra las mujeres de incipiente pesquisa, difícil configuración judicial por la complejidad del tipo penal, con baja sensibilización de los/as actores/as judiciales, y donde menos se ha desplegado la perspectiva de género, y por tanto, donde SernamEG puede aportar a lo largo de Chile en este sentido, como se ha hecho en el pasado con otras formas de violencia especialmente graves.

En los casos iniciados, es posible, que en ocasiones, falte algún requisito o no se logre configurar o acreditar completamente, para querellarse por dichos delitos, pero se habrá iniciado por la LVE en razón de haber podido ser un caso de trata. Y en aquellos casos, en que exista un problema con la prueba de todos los elementos del tipo, se deberá considerar luego igualmente buscar alguna figura de menor entidad que permita la sanción a los tratantes y evitar la impunidad total.

En estos casos, que no son mediáticos, como los mencionados en la letra a), b) y c), se requiere máxima confidencialidad, ya que la mayoría de las veces son casos especialmente complejos, con riesgo para la seguridad de las mujeres y el éxito de la investigación, de difundirse el paradero de las mujeres o los tratantes o de revelarse detalles del caso se pone en riesgo la seguridad de las mujeres y el éxito de la investigación, por ejemplo, se encuentran en curso medidas intrusivas.

Si el delito de trata afecta a una mujer migrante, que se encuentran en situación migratoria irregular, resulta fundamental informarles de su derecho, en dicha calidad, y para el caso que ese judicializado, a la Visa del artículo 33 bis del DL 1094 del año 1975, del Ministerio del Interior, que "Establece normas sobre extranjeros en Chile", y que fue modificada por la Ley sobre trata de personas y tráfico ilícito de migrantes, Ley Nº20.507.

Artículo 33 bis.- Las víctimas del delito previsto en el artículo 411 quáter del Código Penal (trata de personas), que no sean nacionales o residentes permanentes en el país, tendrán derecho a presentar una solicitud de autorización de una residencia temporal por un período mínimo de seis meses, durante los cuales podrán decidir el ejercicio de acciones penales y civiles en los respectivos procedimientos judiciales o iniciar los trámites para regularizar su situación legal de residencia.

En ningún caso podrá decretarse la repatriación de las víctimas que soliciten autorización de residencia por existir grave peligro para su integridad física o psíquica resultante de las circunstancias en que se ha cometido el delito en sus países de origen. La tramitación de esta visa se deberá solicitar al Ministerio del Interior.

<u>Representación judicial y articulación de la atención psicosocial y gestiones administrativas en los casos del delio de trata de personas</u>

Como indicamos, estos casos, cuando no sean patrocinados por la Casa de Acogida, para las Mujeres Vulneradas por el Delito de Trata de Personas, corresponderá a la LVE su representación judicial, pudiendo solicitar siempre, orientación a la/el abogada/o de la casa de trata, para la tramitación de la causa o a las contrapares Nacionales de LVE o Protocolo de Trata o Subcomisión de Control y Persecución Penal de la Mesa Intersectorial Nacional de Trata de Personas (MITP) de APR.

En los casos de trata de personas, generalmente se iniciará sólo por un patrocino, hasta la formalización o de la notificación que cita a audiencia de formalización, momento en el cual se podrá presentar la querella. Se recomienda tener patrocinio directo ante el

tribunal de garantía o través de mandato judicial. En aquellos casos en que las víctimas hayan retornado a sus países de origen, se debe solicitar en el proceso su declaración anticipada.

En los casos en que el periodo de investigación que se ha extendido por largo tiempo y la fiscalía no haya tomado la decisión de formalizar la investigación, los tratantes ya tengan conocimiento de la investigación y siempre que no se ponga en riesgo una investigación activa por parte de la fiscalía, se podrá optar por presentar la querella antes de la formalización, para lo cual, igualmente, por las relaciones con la fiscalía en la materia se les debe informar, y previa consultar con la LVE Nacional y APR Nacional con competencia en temas de trata.

Para determinar las acciones de apoyo legal psicosocial en estos casos, hay que distinguir:

- *Mujer, que se encuentra en Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por el delito de trata de personas o migrantes en situación de explotación (CDA de Trata) de SernamEG, y la causa se encuentra en la Región Metropo*litana.

La representación judicial y atención psicosocial, se realizarán a través de la Casa de trata en coordinación con Equipo de Trata APR.

- *Mujer, que se encuentra en Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por el delito de trata de personas o migrantes en situación de explotación (CDA de Trata) de SernamEG, pero la causa se encuentra fuera de la Región Metropo*litana.

Ella será patrocinada por el /la Encargada/o de LVE de la región, la coordinación es fundamental con la Casa, Encargada Nacional de LVE y Equipo de Trata de APR Nacional y con otras entidades para complementar en lo que sea necesario para la atención a la mujer.

En lo que respecta a la visa del artículo 33 bis del DL 1094 del Ministerio del Interior, ésta será tramitada por la representante de SernamEG con el apoyo por la LVE Nacional, Equipo de Trata APR Nacional y Fiscalía.

- *Mujer que se encuentra en Región Metropolitana o en otra región, sin estar en CDA, la causa será patrocinada por Encargada de la LVE Regional, con apoyo de la LVE Nacional y Equipo APR Nacional de Trata.*

La visa será coordinada también por el Encargado/a de LVE en coordinación con CAVD y fiscalía. Y la atención psicosocial podrá ser otorgada por los CAVD, que intervienen con personas víctimas de trata en forma ambulatoria.

- *Para el caso que la mujer se encuentre en otra CDA, distinta de la CDA de Trata*.

Se coordinarán por ésta igualmente apoyos a la CDA de Trata para intervención psicosocial, con Equipo de trata Nacional de APR y sin perjuicio, que la CDA opere como medida de protección e intervención general, la atención reparatoria psicológica se podrá realizar también en un CAVD, con Salud o según el caso lo aconseje por sus características y cercanía de las ofertas. La representación judicial la deberá realizar Abogado/a LVE Regional. En estos casos la LVE coordinará, en lo que corresponda con el Ministerio del Interior y fiscalía, para la visa de artículo 33 bis del DL 1094 del Ministerio del Interior.

Estos casos deben ser reportados en la Planilla de Casos de Violencia Extrema y se debe considerar la articulación para la atención con apoyo del Protocolo Intersectorial de Atención a Víctimas de Trata de Personas y aspectos generales del caso con el Equipo APR Nacional de Trata.

En los casos de *Trata de Personas con Víctimas Mujeres,* en las relaciones y tratamiento intersectorial del caso se debe considerar lo establecido también el Protocolo de Atención a Víctimas de Trata de Personas[27], de la Mesa Intersectorial de Trata, Comisión de Atención Víctimas y las Orientaciones que puedan emanar de la Comisión de Persecución penal de la misma Mesa Nacional.

Casos de mujeres víctimas de violencia por agentes de Estado en contexto de Manifestaciones Sociales.

Se deben ajustar coordinar las acciones según corresponde, de acuerdo a lo establecido en el Protocolo emanado de Unidad Nacional en Violencia contra las Mujeres sobre la materia y compartido a las Direcciones Regionales.

Casos de connotación pública de mujeres imputadas

Dentro de los casos de VCM de connotación pública que se reportan diariamente, se encuentran los casos de mujeres que son imputadas por delitos que tienen un

[27] Las mujeres cuentan con este Protocolo en el marco del trabajo de las Mesas de Trata de Personas en las Regiones. De no contar con su conocimiento, solicitar a LVE Nacional.

componente de género y cuyo juzgamiento requiere incorporar dicha la perspectiva de forma urgente en la defensa.

Siempre que la LVE Regional, tengan conocimiento de uno de estos casos, se deben comunicar inmediatamente la situación y sus antecedentes a la Unidad VCM Nacional, para la coordinación de orientaciones, en relación con la Defensoría Penal Pública (DPP) Nacional para asegurar una defensa con perspectiva de género, haciendo lo propio LVE Regional con la DPP su zona. No siendo nunca función de la LVE asumir la defensa de aquella mujer en su condición de imputada.

Sin embargo, dentro de las primeras gestiones que deben realizar las/os Encargadas/os Regionales son:

- Tomar contacto con la Defensoría Penal Pública (DPP) correspondiente para que la mujer tenga una apropiada defensa con perspectiva de género, en caso de haber un/a Defensor/a Público especializado/a en la materia.
- Despejar si la mujer imputada es o ha sido usuaria de alguno de los dispositivos de SERNAMEG, en cuyo caso se podrá facilitar un Certificado de Atención del dispositivo que haya o esté interviniendo previamente con la mujer.
- En ocasiones, también, se puede establecer una coordinación por parte de los/as Abogados/as de Violencia Extrema de SernamEG con la Defensoría para aportar perspectiva de género de ser posible ello, lo que en ningún caso implica Informes de las mujeres que no han sido usuarias, ni la defensa judicial de dichas mujeres por nuestros/as abogados/as.
- Igualmente, se pueden entregar los mencionados Certificados, para el caso de mujeres que han sido víctimas de violencia, y sean requeridos para beneficios posteriores a la condena y en coordinación con los/as Defensoras/es Penitenciarias/os de las respectivas Defensorías Regionales. Igualmente, con ellos/as se puede coordinar atención psicosocial para mujeres por situaciones de violencia intrafamiliar previa

Sobre correos informativos de casos de LVE

Se solicita, que los correos sobre casos LVE, además de venir dirigidos a la Encargada Nacional de LVE, deben venir con copia al correo LVE Nacional, ya que esto facilita el acceso a la información del resto de los/as abogados/as de VCM Nacional, que realizan turnos de lunes a jueves luego del horario de oficina y los fines de semana.

3. Duración del componente

La intervención de la línea de Violencia Extrema se extiende por el período de seguimiento de los casos, cuyo tiempo de duración puede variar, dependiendo de lo que dure el proceso penal. Sin embargo, para la medición de la intervención del Programa se contemplan reportes semanales, mensuales, semestrales y anuales dentro del año T. Es decir, aquellos casos que ocurren entre el 01 de enero y 31 de diciembre de cada año.

4. Requisitos para el desarrollo del componente

Las/os Abogadas/os de la línea de violencia extrema tienen su asiento principal en las Direcciones Regionales como integrantes de la Unidad en violencia contra las Mujeres por lo que deben contar con un equipamiento básico consistente en la siguiente infraestructura básica:

- 1 Salas para atención individual
- 1 baño
- Entrada para personas con necesidades diferentes o movilidad reducida
- Salida de emergencia
- Mini Kitchener

Equipamiento básico:

- 1 impresora multifuncional
- 1 subwoofer
- 2 sillas
- 1 escritorio
- 1 silla para escritorio
- Sistema de calefacción o al menos 1 estufas a gas/1 cilindros de gas y/o similares
- 1 pizarra
- 1 librero grande o 2 chicos con llave
- 1 ventilador
- 1 teléfono
- 1 Basurero

Materiales de Oficina Permanentes:

- Resmas de papel
- Carpetas para cardex
- Archivadores tamaño oficio

- Lápices pasta, mina. Lápices de colores. Plumones para pizarra
- Perforadora, corcheteras
- Material de oficina (scotch, clips, corchetes, cuadernos, aco clips, etc.)
- 1 cardex para fichas con llave
- Tintas para impresora
- Calculadora
- Pendrives, CD, DVD

5. Requerimientos técnicos:

El equipamiento técnico necesario para poder dar cumplimiento de forma satisfactoria a las tareas de registro de información es el siguiente:

Al menos un computador de escritorio con Procesador Intel Core I3 2.8 GHZ, o superior, capacidad de disco duro no inferior a 500 GB, memoria RAM mínimo de 4 GB, unidad óptica CD/DVD (opciones de multimedia son deseables por las características del software actual), deseable tarjeta de Red Fast Ethernet 100/1.000 MBPS, dos puertos USB 2.0 como mínimo.

Un notebook escritorio con Procesador Intel Core I3 2.8 GHZ, o superior, capacidad de disco duro no inferior a 500 GB, memoria RAM mínimo de 4 GB. Con puerto USB y salida HDMI.

Conexión a Internet ADSL mínima de 8 MBPS nacional / 4 MBPS internacional.

6. Cobertura

Cada Abogado/as de la Línea de Violencia Extrema de cada Dirección Regional deberá atender y representar judicialmente a mujeres, mayores de 18[28] años, que hayan sido víctimas de femicidio o de violencia de género grave de connotación pública y/o sus familiares[29], dentro del territorio de su región.

7. Materiales de apoyo

Los instrumentos que regulan el accionar de la Línea de Violencia Extrema son:

[28] Salvo otros casos considerados y autorizados expresamente por LVE Nacional.
[29] De acuerdo al Art. 108 del Código Procesal Penal.

- Las presentes Orientaciones Técnicas de LVE.
- El Protocolo de la Línea de Violencia Extrema.
- Para los casos, específicamente de femicidios, se debe considerar el Convenio Intersectorial entre el Ministerio del Interior; Carabineros de Chile, Servicio Nacional de la Mujer y Servicio Nacional de Menores para la aplicación del Protocolo Intersectorial para Niños/as y Adolescentes, Víctimas Indirectas de Homicidio o Parricidio en contexto de Violencia contra la Mujer y su modificación del año 2017.
- Guía/Protocolo del Circuito Intersectorial de Femicidio.
- En relación al funcionamiento de los Circuitos de Femicidios Regionales, el documento de Orientaciones Técnicas para apoyar el proceso de instalación y funcionamiento de los Circuitos Intersectoriales de Femicidios (CIF) Regionales.
- Orientaciones Técnicas de: Centros de la Mujer, Casas de Acogida, CVS y Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata y Migrantes en situación de explotación.
- Protocolo para la Atención a las Víctimas del Delito de Trata Personas.
- Interculturalidad
- Protocolos en contexto de Emergencia Sanitaria.

8. Coordinaciones intersectoriales específicas del/la Profesional

Dada la función de SernamEG de otorgar representación judicial en los casos de femicidios dentro del CIF, es decir, entregar el eje jurídico en los casos de femicidio, se requiere que el/la abogado/a de LVE, se coordine con las Instituciones integrantes del CIF Regional, para la articulación psicosocial de los casos. Deberá asistir a todas las reuniones que se convoquen de los CIF Regionales, en las cuales se analizarán los casos que forman parte del circuito.

<u>El Protocolo de atención del CIF se puede operacionalizar en tres pasos:</u>

- En primer lugar, está la Activación del caso que se realiza por medio de Carabineros de Chile (ZONAFAM) y/o Policía de Investigaciones (JENADEP). Estas instituciones, de forma centralizada, elaboran una ficha con los antecedentes del caso y la remiten a las contrapartes nacionales de las instituciones correspondientes.
- En segundo lugar, está la Coordinación Interinstitucional, donde los representantes a nivel central de las instituciones (CIF Nacional), enviarán la información a los representantes regionales (CIF Regional), donde haya ocurrido el delito. Dichas instituciones a nivel regional, se coordinarán para brindar una atención

integral a las víctimas, evitando una sobre intervención y previniendo la victimización secundaria.

- En tercer lugar, está la Atención a las víctimas, donde cada institución cumple con un rol particular:

• SERNAMEG, a través de las/os abogadas/os de la Unidad VCM, específicamente de la Línea de violencia Extrema, realiza el primer contacto o visita a las familias de las víctimas, a efecto de otorgar protección y/o representación judicial, mediante la presentación de querella en materia penal a la familia o a la víctima.

• SML entrega una atención oportuna y bajo estándares de calidad en la atención a las víctimas indirectas respecto de las pericias. Asimismo, entrega los cuerpos de las mujeres víctimas directas de femicidio.

• SENAME, por medio de la Oficina de Protección de Derechos (OPD), toma contacto con la familia y los NNA. Posteriormente, emite un informe de evaluación de la situación de las víctimas indirectas y activará las medidas de protección que correspondan en coordinación con SERNAMEG. Además, SENAME, por medio de las OPD, derivará a las víctimas indirectas NNA a los Centros de Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito.

• Centros de Apoyo a Víctimas (CAVD) se pondrán en contacto con las víctimas afectadas y sus familias, a efecto de brindar atención psicosocial para la superación de daño causado por el delito. Cabe señalar, que dada la complejidad y el contexto de la violencia de género, la atención a las mujeres víctimas de femicidio frustrado se realiza en coordinación y con apoyo del trabajo psicosocial de los Centros de la Mujer de SERNAMEG.

Toda esta información, es registrada en el Sistema de la Red de Asistencia a Víctimas (SRAV), el cual apoya la coordinación interinstitucional, seguimiento de casos y también permite la descripción general sobre el problema de la violencia contra las mujeres.

<u>Coordinaciones con dispositivos de Atención, Protección y Reparación en VCM de SernamEG</u>

- Centros de la Mujer: Remítase a lo indicado en la OT de CDM.
- Casas de Acogida: Remítase a lo indicado en la OT de CDA.
- Centros para mujeres víctimas/sobrevivientes de Delitos Sexuales: Remítase a lo indicado en la OT de CVS.
- Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata y Migrantes en situación de explotación: Remítase a lo que se indica en la OT de Casa de Trata.
- Dispositivo Servicio de Orientación Telefónica y Telemática, SATT
- Otro dispositivo que resulte pertinente

El Protocolo de Atención a Víctimas de Trata

Se debe coordinar con LVE Nacional, ya que se deben reportar además de regionalmente nacionalmente las gestiones nuestras en estos casos a la Coordinación Nacional del Protocolo (su gestora nacional) y Mesas Regionales de Trata de Personas.

g) Duración

La intervención de la Línea de Violencia Extrema estará sujeta a la ocurrencia, desarrollo y término de cada caso, según corresponda.

h) Período de ejecución

Las presentes Orientaciones Técnicas de la Línea de Violencia Extrema, se mantendrán vigentes hasta que la Unidad técnica nacional determine y/o instruya nuevas Orientaciones.

i) Equipo de Profesionales en las Direcciones Regionales

Descripción de cargos y perfiles

Rol de Abogada/o LVE:

Tabla Nº 4: Requisitos y funciones de la o el Profesional a cargo de la intervención

CARGO	REQUISITO	FUNCIONES	JORNADA
1 Abogada/o	- Título Profesional: Abogada/o; - Experiencia en cargos de similar naturaleza; - Conocimientos en género, violencia de género,	- La activación y ejecución regional de las OT de LVE ante los casos de femicidio y violencia de género contra las mujeres de connotación pública, realizando contacto con las víctimas de forma inmediata una vez que se tome conocimiento del caso, para el ofrecimiento de apoyo jurídico, representación	44 horas Jornada Completa

	atención con mujeres en situaciones de violencia; - Formación y experiencia de trabajo con poblaciones vulnerables, salud mental y perspectiva comunitaria.	judicial y articulación de atención psicosocial. - Recabar información complementaria a la Ficha Policial del CIF, con las redes regionales, y que sean necesarios para la calificación o despeje de los casos que han llegado a conocimiento de la LVE Nacional o en la misma región[30]. - Activación de los Circuitos de Femicidio Regionales en los casos calificados por la LVE Nacional como femicidios, tanto frustrados como consumados, dando aviso a las demás contrapartes regionales del CIF. - Representación jurídica en los casos de femicidios, frustrados y consumados, y casos de violencia de género contra las mujeres que sean de connotación pública[31] . - Articular con las instituciones integrantes del CIF u otras redes externas e internas de SernamEG la atención psicosocial para las mujeres y víctimas colaterales de femicidio, según corresponda. - Articular con las redes de apoyo internas de otros	

[30] Ya que en algunas ocasiones la información contenida en la Ficha Policial del CIF no es suficiente para la calificación o descarte del caso.

[31] Ver luego funciones de tramitación según se trate de casos de violencia contra las mujeres de connotación pública no considerados en la letra b)

		Programas de SernamEG y externas de la red regional, acciones complementarias para la atención psicosocial en los casos de violencia contra las mujeres de connotación pública, según corresponda[32]. - Realizar seguimiento al desarrollo de estas articulaciones psicosociales en los casos de femicidios y de connotación pública, según lo requiera cada caso en particular y en base al Protocolo Interno de SernamEG y el Protocolo del Circuito Intersectorial de Femicidio y otros instrumentos de acuerdos o coordinación intersectorial para ellos. - Mantener una comunicación clara y constante acerca del estado procesal de la causa con las víctimas a quienes se representa[33], siempre de la manera más cordial y empáticamente posible, asegurando su entendimiento y aceptación en las decisiones adoptadas en sus casos, considerando su opinión. - Procurar igualmente con las familias, mantenerles informadas de las articulaciones intersectoriales para otras atenciones, y de las que se tenga conocimiento.	

[32] Ídem anterior.

[33] Casos de femicidio, connotación pública o trata de persona que se representen.

		- Participación activa y liderazgo conjunto con los integrantes de los CIF Regionales, convocando periódicamente[34] a reuniones ordinarias y extraordinarias, según las necesidades de coordinación especial en los casos de femicidios frustrados o consumados. - Revisión en los CIF Regionales de los casos de femicidios consumados, nudos críticos que pudieran haberse expresados en ellos y compromisos locales de mejoras; y en los femicidios consumados, análisis y seguimiento de la intervención psico –socio-jurídica y de protección. - Planificar anualmente el trabajo de la LVE en la Región y en el contexto del CIF, en base a las necesidades y particularidades específicas del territorio regional; e implementar y realizar seguimiento de otras acciones del CIF Regional. - Registrar periódicamente y reportar a la Línea de Violencia Extrema Nacional, los casos de femicidios, connotación pública y de trata de personas activados por la LVE, según lo requerido en planilla mensual[35],	

[34] Se ha solicitado que los CIF Regionales funcionen mensualmente y en casos excepcionales bimensualmente.

[35] Siempre debe ser remitida dentro de los 5 días hábiles posteriores al mes informado. Además, cuando sea solicitado por la LVE Nacional aportar al registro de acciones SernamEG en el Sistema Informático de Atención a Víctimas de Femicidios, SRAV, del Sistema de Red de Atención a Víctimas.

		independiente de si hay representación judicial en la causa, se deben registrar todos los casos. - Apoyar a las Directoras Regionales en las materias anteriormente descritas, así como también otros requerimientos, siempre en el marco de las funciones y materias ya descritas. - Entregar información oportuna, adecuada y de calidad de estos casos a las Directoras Regionales y a través del mecanismo que determinen éstas, a las Secretarías Regionales Ministeriales del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, debiendo asegurar que frente a requerimientos de los medios cuenten con la información necesaria para su vocería.	

3. Instrumentos de gestión programática

a) **Registros Administrativos del Programa**

La Unidad en Violencia Contra Mujeres de SernamEG, cuenta con Instrumentos de Registro diferenciados para las distintas fases del proceso de intervención, los cuales tienen por objetivo recoger información relacionada con las características, la magnitud y las consecuencias de las situaciones de violencia que viven las mujeres, así como también identificar los factores de riesgo y protectores presentes.

La información asociada a cada instrumento de registro debe ser consignada en la plataforma informática del Sistema de Gestión de Programas disponible para tales efectos, contando con un respaldo en una carpeta física e individual por cada usuaria. Cabe señalar que en la plataforma SGP existe la funcionalidad para exportar los instrumentos de registro en formato PDF una vez completados.

La Línea en Violencia Extrema (LVE), cuenta con instrumentos de registro específico para el levantamiento de información jurídica en los casos de Casos de Connotación Pública, Femicidios Frustrados y Femicidios Consumados de las mujeres víctimas. Estos son: Ficha de Ingreso LVE y Eje Jurídico LVE.

- **Ficha de Ingreso LVE**

Corresponde al primer instrumento a registrar en los casos de Connotación Pública, los casos de Femicidios Frustrados y Femicidios consumados que ingresan a la Línea de Violencia Extrema. Este instrumento recoge información básica de la víctima, así como del victimario.

- **Eje Jurídico LVE**

Corresponde al instrumento de registro cuyo objetivo es recoger información de las causas judiciales asociadas a los delitos de carácter grave o vital, por los cuales las mujeres víctimas son derivadas a la Línea en Violencia Extrema.

Es de suma importancia señalar que los instrumentos de registro de la Unidad VCM son de estricta confidencialidad, siendo un deber ético y parte de las labores de los profesionales el resguardar la privacidad de los datos de las mujeres que ingresan a la Línea de Violencia Extrema.

b) Supervisión

Asesoría técnica y acompañamiento del Equipo Nacional SernamEG al equipo de ejecución

Las asesorías corresponden a un acompañamiento efectuado por el nivel nacional realizado según el calendario y planificación de la retroalimentación técnica.

El contacto directo con el profesional que interviene, la retroalimentación y la reflexión de fortalezas y nudos críticos, conlleva a la mejora continua de los dispositivos de

SernamEG, y por tanto, fortalece las estrategias de trabajo, mejora la evolución de los procesos de cambio, en pro de las mujeres, garantiza en todos los casos una atención digna, y de calidad.

Para llevar a cabo el proceso de asesoría, acompañamiento y supervisión de la ejecución de las Orientaciones Técnicas –y sus correspondientes anexos- es importante tener presente los siguientes aspectos:

- Las/os Encargadas/os de LVE Regional, deben registrar todos los casos anteriores al año 2020 en la Planilla de registro de LVE, la que deberá ser enviada mensualmente al nivel central, dentro los primeros 5 días hábiles del mes siguiente. Respecto de los casos ocurridos a partir del 2020, estos se registran en el Sistema de Gestión de Programas (SGP)
- Análisis de los casos complejos: Todos los casos que revistan algún tipo de complejidad, en cuanto a la intervención con las mujeres o su familia, complejidades que ocurran durante el trascurso de la investigación u otra relevante, deberá ser informada y analizada en conjunto con el nivel nacional.
- Levantamiento de nudos críticos de la intervención del LVE Regional.
- Coordinaciones y articulación intersectorial para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y estratégicas en materia de VCM a la población atendida.

Las modalidades, pueden ser las siguientes:

- - Al menos, una visita en la dirección regional en el año para asesoría y supervisión. Dado el actual contexto de emergencia sanitaria, la realización de visitas presenciales estará sujeta a las medidas de confinamiento dispuestas por la autoridad sanitaria según corresponda a cada territorio, y los protocolos de actuación dispuestos por SernamEG acorde a dicha situación.

- Al menos una video llamada trimestral individual por región y una video llamada zonal para asesoría temática y supervisión de manera semestral.

Para cada instancia de supervisión y/o asesoría técnica, se deben generar un registro utilizando las Actas de Supervisión y/o Asesoría Técnica.

c) Reportes e Informe de gestión[36]

[36] Se espera poder generar un Informe de Gestión de la LVE, al igual que de los otros dispositivos VCM.

Como ya se indicó anteriormente, el registro es fundamental, para cuantificar el trabajo, individualizar los casos y realizar seguimiento.

Para el caso de la LVE, los instrumentos de registro e información, son los siguientes:

1) Las/os Encargadas/os de LVE Regional, deben registrar todos los casos anteriores al año 2020 en la Planilla de registro de LVE, la que deberá ser enviada mensualmente al nivel central, dentro los primeros 5 días hábiles del mes siguiente. Respecto de los casos ocurridos a partir del 2020, estos se registran en el Sistema de Gestión de Programas (SGP)

2) Sistema de Registro Atención a Víctimas, SRAV, que se insuma anualmente por la profesional de LVE Nacional y que es administrado por la Subsecretaria de Prevención del Delito.

3) Informe Intersectorial Anual de Femicidios, del Circuito Intersectorial de Respuesta a las Víctimas de Femicidios, sobre la base de la información registrada en el SRAV.

d) Consentimiento para contacto futuro

Es necesario que cada vez que se atienda a una mujer se consulte y solicite firmar documento donde autorice la entrega de información o entrevista, en caso de requerirse posterior al término de la intervención por parte de LVE, ya sea con fines de estudio u otros.

Respecto al manejo de datos personales e información sensible obtenida en el marco de las atenciones brindadas a las mujeres, se debe cautelar:

- Resguardar la reserva de los datos obtenidos a fin de garantizar la privacidad de las mujeres, su derecho a la intimidad y confidencialidad de la información relativa a su proceso de intervención. Así mismo, en el desarrollo de sus funciones y manejo de datos, los/as profesionales deberán proceder de acuerdo a las normas éticas que regulan el ejercicio de la profesión, respetando entre otros aspectos, la privacidad y el uso de la información personal y sensible, sólo para los fines que fue recolectada.
- Hacer presente a las personas que trabajan en el tratamiento de datos personales que están obligadas a guardar secreto sobre los mismos, cuando provengan o hayan sido recolectados de fuentes no accesibles al público, como asimismo sobre

los demás datos y antecedentes relacionados con los sistemas de registro de atenciones, obligación que no cesa por haber terminado sus actividades en ese campo.

- Utilizar los datos personales y sensibles exclusivamente para los fines institucionales para los cuales serán recolectados. Los plazos específicos, formas de envío y eventuales requerimientos de información, serán debidamente definidos por el nivel central e informado oportunamente por la Dirección Regional de SernamEG a los dispositivos.

4. Resultados técnicos esperados

a) Metas y seguimiento de indicadores

Los dispositivos VCM cuentan con un sistema de seguimiento y monitoreo de indicadores relativos a la evaluación de la implementación del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM.

Estos indicadores forman parte del diseño de gestión del Programa APR, así como también corresponden a metas comprometidas a nivel institucional.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	TEMPORALIDAD	CUMPLIMIENTO ESPERADO
Casos de Femicidios Frustrados en el año t	Número de casos de Femicidios Frustrados en el año t	Semestral y anual	No existe meta asociada al indicador.
Casos de Femicidios Consumados en el año t	Número de Casos de Femicidios Consumados en el año t.	Semestral y anual	No existe meta asociada al indicador.
Casos de connotación Pública en el año t	Número de Casos de connotación Pública en el año t	Semestral y anual	No existe meta asociada al indicador.
Porcentaje de Representación Judicial en casos de Femicidios	Porcentaje de Femicidios consumados con Representación Jurídica en el año t; respecto al total de casos de	Semestral y anual	60,00%

Consumados calificados por el CIF en el año t	Femicidios consumados calificados por el CIF en los que el que le victimarios no ha cometido suicidio, en el año t.		

b) Monitoreo

El monitoreo de la aplicación de los instrumentos de registro de VCM, así como su informatización en el sistema informático de registro vigente, tiene un nivel escalado de responsabilidad entre los distintos actores que forman parte de la Unidad VCM.

A continuación, se detallan a modo general los roles diferenciados de la Unidad Nacional y las/los Encargadas/os Regionales LVE:

- **Unidad Nacional**

Apoyo y monitoreo a Encargadas/os Regionales de LVE, del avance del proceso de implementación del sistema informático, brindando acompañamiento a las regiones, a través de la entrega de orientaciones y asesoría técnica, respuesta a consultas, así como la solución de dificultades a partir del reporte que se emita vía formulario de incidencias.

Asimismo, corresponderá a la Unidad Nacional, a través de las personas designadas para esta tarea, capacitar y apoyar a las/los Encargadas/os Regionales LVE en la instalación del Sistema Informático y sus correspondientes registros de información. Para ello, se entregará material de apoyo que permita operativizar las labores de monitoreo y seguimiento a los registros de la Unidad VCM.

- **Encargadas Regionales de LVE:**

Apoyo y monitoreo de la implementación de la instalación del proceso de registro en el Sistema Informático en regiones, entregando acompañamiento técnico para la correcta implementación del registro de información en el Sistema Informático de Registro.

Asimismo, se espera que las Encargadas Regionales de LVE puedan canalizar las dudas y/observaciones que se generen a partir de la puesta en marcha de este proceso, a través de un sistema de reporte de incidencias.

5. Autocuidado

El trabajo en la contribución a la erradicación de la Violencia Contra Las Mujeres, desde la prevención de la misma, así como en la atención, protección y/o reparación con las mujeres que han vivido las vulneraciones, implica directamente a quienes intervienen con ella, pues politiza y permea nuestros discursos personales y requiere de una actitud crítica de ciertos "valores sociales" y convicciones acuñada en los procesos personales de socialización.

En este escenario reiterar la pertinencia de "cuidar a los que protegen y cuidan" es un deber del sistema de protección tanto de las personas individuales, como de los equipos y grupos de trabajo, así como, de las instituciones ejecutoras y el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, es por ello que el **Auto cuidado** se considera fundamental en los contextos de atención a víctimas de violencia y abuso, para minimizar los efectos negativos en los/as profesionales en diferentes planos de su desarrollo, definiéndolo como: **"aquellas actividades que realizan los individuos, las familias o las comunidades, con el propósito de promover la salud, prevenir la enfermedad, limitarla cuando existe o restablecerla cuando sea necesario[37]".** En este sentido es importante identificar distintos conceptos y teorización en relación a los riesgos, que se viven, el desgaste profesional y autocuidado, todas estas perspectivas enfatizan en la necesidad de desarrollar intervenciones que promuevan ***"la salud de las personas que trabajan con personas y su sufrimiento, velando por la eficacia de las tareas que desarrollan"*** [38], mirando las prácticas y reflexionando en torno al papel de los/as profesionales en el desarrollo de sus tareas y estimar el gran impacto emocional que esto supone.

a) Cuidado de equipo

Los equipos técnicos a cargo de la intervención en VCM requieren de un gran esfuerzo de contención, comprensión y canalización de los procesos que, dada la temática, generan impacto en quienes están a cargo de dicha labor. Al efecto, es de suma importancia que los equipos comprendan que el "Auto Cuidado Profesional" es fundamental, ***"por lo que se debe considerar un dispositivo para despertar, promover, mantener y proteger la implicación, ética y política de los profesionales"[39].***

---

[37] Citado en González & Arriagada, 1999 por Morales, G; Pérez, J y Menares, M. 2003; Orellana y Paredes, 2006, Autocuidado de equipo: Aprendizaje de una práctica, p. 17

[38] Orellana y Paredes, 2006:32

[39] Barudy, 1999; en Santana, 2004, p. 5.

Es así que junto con las capacidades propias de los/as profesionales, como la reflexividad, empatía, capacidad de diálogos inclusivos, se deben diseñar planes y estrategias específicas para el auto cuidado que permitan regular la demanda psico emocional, contenerla y disiparla adecuadamente manteniendo la integridad de las personas que intervienen.

Lo anterior mediante las siguientes estrategias:

- Facilitar espacios de vaciamiento y descompresión cotidianos.
- Asegurar espacios de vaciamiento y descompresión estructurados
- Compartir la responsabilidad de las decisiones riesgosas
- Establecimiento de relaciones de confianza en el equipo
- se trate del trabajo, como una instancia de celebración de cumpleaños, u otros.
- Estilos de liderazgo democráticos, ya que los estilos de liderazgos autoritarios y verticales aumentan la probabilidad de aparición de dinámicas de abuso y pérdida de resolución adecuada de conflictos.
- Fomentar la resolución no confrontacional de conflictos y diferencias.
- Registro y visualización de la traumatización de los equipos, informando de manera oportuna y clara de las dificultades a las jefaturas, para generar de parte de la institución (SernamEG), espacios protegidos para la explicitación y resolución de los problemas surgidos al interior de los equipos.
- Apoyo de la Institucionalidad para formación continua, con actividades de formación y perfeccionamiento, para mejorar el clima laboral y para la Orientación para una planificación adecuada de los espacios de cuidado de equipos.

b) Cuidado profesional

Las y los profesionales son quienes experimentan la acumulación de cargas negativas y emociones contra transferenciales que sin un adecuado vaciamiento se hacen demasiado pesadas y obstruyen el funcionamiento individual en las tareas cotidianas, por esta razón es que se debe tener en cuenta la necesidad de limpiar de toxicidad nuestras emociones y pensamientos.

Es importante definir o conceptualizar, como hipótesis explicativas en relación al malestar percibido y registrado, situándolo desde las explicaciones referidas al desgaste profesional y no tan solo a aspectos personales e individuales, surgiendo la necesidad de cuidarse para cuidar a otros.

Por último, y a nivel individual, el autocuidado profesional y personal debe apuntar a ***"acciones para mirarse y hacerse cargo de sí mismo, de su capacitación***

continua, de la participación de actividades extra-laborales de cuidado personal, recreativas y sociales"[40] lo que implica favorecer un mejor cuidado de las energías físicas y emocionales al momento de enfrentar las tareas, no autoresponsabilizarse en exceso ni culpar a otros/as del equipo.

Estrategias de Auto cuidado individual:

•Visualización oportuna de los malestares
•Descompresión y vaciamiento
•Dimensión de la corporalidad, pues el cuerpo se mantiene en un determinado estado de acuerdo a como se desarrolla la relación con las partes y su entorno, por lo que debemos materializar cuidados de nuestra corporalidad de manera cotidiana.
•Mantención de áreas libres de contaminación, por la necesidad de tener espacios de oxigenación, en que la persona pueda airearse, nutrirse, en actividades absolutamente alejadas de las temáticas de trabajo.
•Evitar la relación de espacios de distracción con temáticas de la violencia.
•Ubicación de la responsabilidad donde corresponde, lo que implica evitar auto responsabilizarse en exceso y traspasar culpas en otras personas.
•Evitar la saturación de redes personales, como la pareja, los hijos, los amigos, que es un ***"factor protector muy importarte en el área de soporte emocional"***[41] con este tipo de contenidos. Hacerlo implica una sobrecarga injusta para quien no está preparado para escuchar estos temas, y a la vez se corre el riesgo de producir un distanciamiento y perder por lo tanto las redes de apoyo.
•Formación profesional, pues la actitud pro activa por mantener la inquietud de conocimiento y formación en la temática que se interviene, conocer diferentes perspectivas teóricas, modelos y herramientas para desarrollar las tareas, brinda seguridad y bienestar respecto del impacto de la relación con las personas que se atiende.

[40] Santana y Farkas, 2007 en Albornoz, 2013.
[41] Sluski 1998.

Glosario

Dispositivos Programa Atención, Protección y Reparación en Violencia Contra las Mujeres

CVS	Centro de Atención y Reparación a Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de violencia sexual
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
LVE	Línea de Violencia Extrema

Otras siglas y/o abreviaturas

DIPRES	Dirección de Presupuestos Gobierno de Chile
EPG	Evaluación de Programas Gubernamentales, DIPRES
MDS	Ministerio de Desarrollo Social
PMG	Plan de Mejoramiento de la Gestión
PII	Plan de Intervención Individual. Instrumento que registra la planificación de la intervención a realizar con las mujeres que ingresan a atención psicosociojurídica, por cada ámbito de prestación de servicios, en función de sus requerimientos.
PNUD	Programa de las Naciones Unidad para el Desarrollo
APR	Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia Contra las Mujeres
ONG	Organizaciones No Gubernamentales
VCM	Violencia Contra las Mujeres
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
CIF	Circuito Intersectorial de Atención a Víctimas de Femicidio
RAV	Red de Asistencia a Víctimas

SEGUNDO: DEJASE CONSTANCIA, que las presentes Orientaciones Técnicas, no involucran recursos financieros del Servicio.

TERCERO: PÚBLIQUESE, la presente resolución en el banner de transparencia del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género y archívese en los registros correspondientes.

ANOTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



JOHANNA OLIVARES GRIBBELL
DIRECTORA NACIONAL SUBROGANTE
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO

DISTRIBUCIÓN
Dirección
Subdirección
Departamento de Gestión de Programas
VCM
Direcciones Regionales
Fiscalía
Oficina de Partes.

Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género Gobierno de Chile	**ORIENTACIONES TÉCNICAS**	**VERSIÓN 1** **BORRADOR**
	FECHA: 04.11.20	

ORIENTACIONES TÉCNICAS

"Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública en Violencia contra las Mujeres"

UNIDAD NACIONAL EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

SERNAMEG

	Fecha	Nombre	Firma
Elaborado por	04.11.20	Paula Cifuentes Sandoval	PP:
Elaborado y Revisado por	04.11.20	María Loreto Franco Zúñiga	
Revisado por	28.12.20	Renato Gálvez Inostroza	
Aprobado por	31.12.20	Johanna Olivares Gribbell Directora Nacional (s)	

REPUBLICA DE CHILE
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y
DIRECTORA
...DAD DE GENERO

Contenido

PRÓLOGO 4

Contexto Nacional 6

Contexto Nacional Emergencia Sanitaria COVID 7

CAPÍTULO 1: Marco Orientador del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género. 9

Enfoques Orientadores de SernamEG y la Agenda Mujer 11

a) Enfoque de Derechos Humanos y de Equidad de Género. 12

b) Enfoque de Territorialidad e Interseccionalidad 13

CAPÍTULO 2: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS SERNAMEG. 14

Modelo de Gestión Programática del Servicio. 14

1. Gestión Programática 15

a) Actores claves y sus funciones 15

a.1 Actores Claves en Nivel Central: 15

I. Depto. de Gestión de Programas: 15

II. Jefas de Programas y Equipos: 16

III. Unidad de Monitoreo y Gestión de Programas (Dependiente del Departamento de Gestión de Programas). 17

a.2 Actores Claves en el Nivel Regional 17

I. Directora Regional: 17

II. Gestión de Programas Regional: 18

a.3 Actores Clave a Nivel Territorial: 19

Ejecutores 19

b) Implementación 21

c) Indicaciones para el trabajo con registros administrativos e instrumentos de gestión. 23

1.1. Funcionamiento del Sistema de Gestión de Programas. 24

d) Protocolos: 25

e) Optimización territorial 26

2. Coordinación Intersectorial 27

a) Interinstitucional 27

Elaboración de mapas de actores: 28

Coordinaciones transversales Subsistema de Seguridades y Oportunidades 28

Programa Odontológico Integral (Ministerio de Salud) 29

b) Coordinación Intrainstitucional. 30

Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias SernamEG. 31

CAPÍTULO 3: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS ESPECÍFICOS 32

Modelo de Intervención de la Unidad en VCM 32

1. Planteamiento del problema 32

Diagrama Nº 1: Modelo de Abordaje de la VCM 35

2. Fundamentos teóricos y antecedentes 37

Enfoques del modelo de intervención: 37

Diagrama Nº 2: Definición y Clasificación de la VCM 38

Tabla Nº 1: Clasificación de la VCM 40

1. Objetivos de la Unidad en VCM 42

Diagrama Nº 3: Oferta Programática de la Unidad en VCM 45

2. Modelo de intervención del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM. 45

a) Planteamiento (justificación) del problema 45

b) Antecedentes 47

c) Objetivos 51

d) Recomendaciones para la gestión local del programa; 52

Diagrama Nº 4: Gestión Intersectorial del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM 54

Diagrama Nº 5: Gestión Intersectorial de la Línea de Violencia Extrema 56

e) Público Objetivo: 58

f) Componente: Representación jurídica en casos de Femicidio y casos de connotación pública de violencia grave 59

LÍNEA VIOLENCIA EXTREMA, FEMICIDIOS Y CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO DE CONNOTACIÓN PÚBLICA (LVE) 60

1. Objetivo de intervención específica por componente 62

2. Modelo de Intervención del componente: 63

Actuaciones específicas en los casos de la Línea de Violencia Extrema, según tipo de caso 73

a) Actuación en Casos de Femicidios consumados y frustrados 73

b) Casos de violencia de género grave contra las mujeres de connotación pública. 95

c) Casos de violencia de género contra las mujeres de connotación pública no comprendidos en los supuestos de la letra b) 98

d) Casos de Trata de personas en que las víctimas son mujeres 99

g) Duración 110

h) Período de ejecución 110

i) Equipo de Profesionales en las Direcciones Regionales 111

3. Instrumentos de gestión programática 114

4. Resultados técnicos esperados 119

5. Autocuidado 121

PRÓLOGO

El Programa de Gobierno del Presidente Sebastián Piñera Echenique, junto con la Agenda Mujer, liderada por la Ministra Mónica Zalaquett Said, definen una serie de desafíos cuyo principal objetivo es terminar con la discriminación y con las brechas entre hombres y mujeres que el mismo Presidente enfatizó: "Frente a todos ustedes y frente a todos mis compatriotas, quiero expresar, con la mayor fuerza y claridad, el firme compromiso de nuestro Gobierno para avanzar, con decisión y urgencia, hacia una sociedad en que, respetando nuestras maravillosas diferencias, podamos avanzar para que hombres y mujeres tengamos los mismos derechos, deberes, oportunidades y dignidad"[1].

El Gobierno plantea objetivos en sintonía con la Organización de Naciones Unidas (ONU) y diversas Convenciones Internacionales que han sido ratificadas por el Estado de Chile. Como la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible (2015), la cual constituye un llamado a que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino para mejorar la vida de todas las personas. La Agenda profundiza los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y propone avanzar hacia aquellas metas que no fueron alcanzadas.

La relevancia y visibilidad que ha dado Naciones Unidas a los derechos de las mujeres es de larga data, se inicia con la Declaración Universal de los Derecho Humanos[2], aprobada en 1948, que señala "derechos iguales para hombres y mujeres" y la protección y el fomento de los derechos humanos de las mujeres como responsabilidad de todos los Estados.

La discriminación por motivo de sexo está prohibida en diversos tratados, entre ellos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto

[1] http://www.msgg.gob.cl/wp/index.php/2018/05/23/todosportodas-presidente-pinera-anuncia-agenda-de-equidad-de-genero/
[2] http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/. También disponible en https://undocs.org/es/A/RES/217(III)

Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que "en virtud del artículo 3, común a ambos, asegura a los hombres y a las mujeres igual título a gozar de todos los derechos enunciados en esos documentos" (ACNUDH3, 2016).

Debido a las desigualdades que afectan a las mujeres, se han elaborado tratados y organizado comisiones expertas dedicadas específicamente a hacer efectivos los derechos humanos de las mujeres. Algunos de éstos son:

- La Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés, 1979)

En esta Convención, considerada la carta internacional de derechos de las mujeres, define qué es la discriminación y establece un programa de acción nacional para ponerle fin. La Convención fue aprobada por las Naciones Unidas en 1979 y entró en vigor el 3 de septiembre de 1981. Chile ratificó la CEDAW en 1989, pero su implementación comenzó el año 1991, con la creación del Servicio Nacional de la Mujer.

- El Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer

La supervisión de la Convención está a cargo del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer. Los Estados Parte en la Convención deben presentar cada cuatro años informes detallados sobre el cumplimiento de sus cláusulas. El Comité examina esos informes y puede también aceptar denuncias e investigar situaciones de vulneración grave o sistemática de los derechos de las mujeres.

[3] Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos. https://www.ohchr.org/sp/issues/women/wrgs/pages/wrgsindex.aspx

El Ministerio y Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, forman parte de la comisión país que reporta los avances nacionales en materia de Derechos Humanos de las Mujeres.

Contexto Nacional

En el transcurso de las últimas décadas, las mujeres en Chile han experimentado una transformación que ha tenido efectos significativos: avances en la igualdad ante la ley, valoración e impulso a su incorporación plena a la vida pública en todos los ámbitos, mayor autonomía personal e independencia económica con la creciente incorporación al mundo del trabajo y el emprendimiento.

Paralelamente, se ha avanzado paulatinamente hacia la corresponsabilidad, promoviendo la participación activa de los hombres en las tareas domésticas y de cuidado de personas, como condición necesaria para la conciliación entre vida laboral y familiar de mujeres y hombres.

En sintonía con lo anterior, el Gobierno del Presidente Sebastián Piñera se ha propuesto avanzar prioritariamente en tres grandes desafíos:

1. Consolidar definitivamente la igualdad ante la ley para las mujeres terminando con todas las discriminaciones legales existentes, impulsando una agenda legislativa tendiente a modificar el régimen de sociedad conyugal permitiendo a la mujer administrar la sociedad y/o sus bienes propios.
2. Terminar con el impedimento legal de contraer segundas nupcias antes de los 270 días desde la disolución del vínculo por divorcio, nulidad o muerte.

3. Asegurar el acceso a sala cuna universal para las madres trabajadoras de hijos menores de 2 años, y tramitar un proyecto de ley sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.

El Gobierno busca generar condiciones que contribuyan a incrementar la autonomía y la integración laboral de las mujeres, promover una cultura de respeto a su dignidad en todos los espacios y a la protección de su vida y su integridad, combatiendo sin tregua la violencia intrafamiliar, apoyar a las mujeres en situaciones especiales de vulnerabilidad, y fortalecer la participación de las mujeres en cargos de responsabilidad y en cargos de representación política.

La agenda regional de género se ha basado de manera consistente y coherente en los instrumentos internacionales de derechos humanos que, con carácter vinculante, obligan a los Gobiernos a adoptar medidas y destinar recursos para garantizar el ejercicio de los derechos de las mujeres (CEDAW y su Protocolo Facultativo, la Convención de Belém do Pará, y los Convenios 100, 111, 156, 183 y 189 de la Organización Internacional del Trabajo –OIT).

Contexto Nacional Emergencia Sanitaria COVID

Estamos en un contexto en el cual, la vulnerabilidad de las mujeres se manifiesta nítidamente. En este contexto, el deber del Estado es, más que nunca, resguardar los derechos de los grupos vulnerables y trabajar para erradicar la discriminación contra las mujeres. Para ello, el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género creó el Consejo Mujer Covid -19, que realizó Propuestas para

enfrentar la situación desde la acción del Estado (Documento de Propuestas, septiembre 2020) destacando como ejes principales de intervención:

I. Protección, violencia contra la mujer y salud.
II. Reactivación económica.
III. Cuidados.

Los programas del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, constituyen una base fundamental para el despliegue de parte de la estrategia propuesta. Durante el año 2020 se gestionó y reorientó los programas para continuar y fortalecer la ejecución durante la Emergencia Sanitaria; se han implementado formas de gestión a distancia, se ha fortalecido la participación remota en los Programas. Esta reorientación ha significado un tremendo desafío para todos los equipos de gestión programática del Servicio y equipos ejecutores, que son nuestros socios estratégicos en la gestión, y ha implicado el ajuste casi completo de la intervención en terreno. Escenario que podría repetirse en el 2021. Es por ello que estas orientaciones plantean la posibilidad de enviar nuevas instrucciones a lo largo del año, a fin de garantizar la continuidad en la ejecución, adaptando la intervención en distintos escenarios, la rapidez en la respuesta para adaptar la oferta del Estado en general y de SernamEG al contexto actual, es un factor clave para aminorar los impactos de la crisis en la que nos encontramos.

En esta situación de Pandemia, es necesario fortalecer el compromiso con la vida y salud de la población; tomar los resguardos necesarios, buscar vías eficientes para el acceso de las mujeres a los Programas del Servicio resguardando el bienestar de las Participantes y de los Equipos.

CAPÍTULO 1: Marco Orientador del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.

Conforme a la Ley N°20.820, del año 2015, que crea el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, "la Equidad de Género comprende el trato idéntico o diferenciado entre hombres y mujeres, que resulta en una total ausencia de cualquier forma de discriminación arbitraria contra las mujeres por ser tales, en lo que respecta al goce y ejercicio de todos sus derechos humanos".

Esto quiere decir que el Servicio interviene en una de las formas específicas de discriminación que se produce en nuestra sociedad, que está referida a la desigualdad o discriminación por razón de género. Para el desarrollo de esta tarea, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, ha definido, para el año 2021, en su Ficha de Definiciones Estratégicas 2019-2022 los siguientes objetivos estratégicos, que constituyen la justificación de los programas que constituyen la oferta del Servicio a la población:

Objetivo estratégico 1:

Fortalecer la autonomía económica de las mujeres mediante la implementación de iniciativas, acciones y programas con pertinencia cultural y territorial, que promuevan la generación de ingresos, el acceso y control de sus recursos, su incorporación, permanencia y desarrollo en el mundo del trabajo remunerado -en el marco del trabajo decente- potenciando su empoderamiento individual y colectivo.

Los productos estratégicos asociados a este objetivo corresponden a los Programas del Área Mujer y Trabajo:

a) Programa Mujeres Jefas de Hogar para contribuir al fortalecimiento de la autonomía económica de las mujeres jefas de hogar fortaleciendo sus competencias laborales.
b) Programa 4 a 7 que proporciona a mujeres responsables de niños y niñas de 6 a 13 años, acceso al servicio de cuidado provisto por el programa, en apoyo a su participación en el mercado laboral.
c) Programa Mujer Emprende que otorga herramientas técnicas y de gestión a mujeres con emprendimientos, a fin de fortalecer las competencias y habilidades como emprendedoras, potenciando el crecimiento, viabilidad y sostenibilidad de sus negocios y favoreciendo su acceso a espacios de formación para generar nuevos canales de comercialización para el desarrollo de sus emprendimientos.
d) Línea de acción estratégica Buenas Prácticas Laborales con Equidad de Género, que promueve el cambio cultural y la construcción de culturas laborales libres de sesgos de género en organizaciones públicas y privadas.

Objetivo Estratégico 2:

Promover y fortalecer la autonomía física de las mujeres y jóvenes, mediante la implementación de programas e iniciativas para el fortalecimiento del ejercicio de sus derechos en los ámbitos de la sexualidad y la maternidad.

Vinculado a este objetivo estratégico, el Servicio cuenta con el Programa Mujer, Sexualidad y Maternidad que busca contribuir a fortalecer la autonomía física de mujeres y jóvenes por medio de la entrega de herramientas que fomenten el empoderamiento en la toma de decisiones, promuevan la igualdad de mujeres y hombres, y la no discriminación de las mujeres a través de talleres y atenciones personalizadas.

Objetivo Estratégico 3:

Contribuir a fortalecer las autonomías de las mujeres, promoviendo su derecho a una vida libre de violencias, a través de programas o iniciativas relacionadas con la prevención, atención y reparación de la violencia contra las mujeres y el acceso a la justicia, a través de la representación especializada. Este objetivo estratégico se corresponde con los Programas de la Unidad de Violencia Contra las mujeres

a) Atención, Protección y Reparación Integral de la Violencia Contra las Mujeres, que busca disminuir el daño psicosocial de las mujeres víctimas de violencia de género a través de distintos dispositivos coordinados para atender distintos tipos y gravedad de la violencia.
b) Prevención de la Violencia Contra las Mujeres que contribuye a fortalecer el rol preventivo en materia de violencia contra las mujeres en jóvenes hombres y mujeres de 14 a 29 años y agentes estratégicos que trabajan con jóvenes, que promuevan el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias.

Objetivo Estratégico 4:

Fomentar la participación de las mujeres en diversos ámbitos de la sociedad, en la toma de decisiones y en cargos de representación públicos y privados, en igualdad de condiciones y oportunidades que los hombres.

A través del Programa Mujer y Participación Política, el Servicio busca contribuir al fortalecimiento de las habilidades para la participación política de las mujeres para avanzar en la autonomía de las mujeres en la toma de decisiones.

Enfoques Orientadores de SernamEG y la Agenda Mujer

Los Programas, acciones y distintas líneas de intervención del SernamEG, se basan en enfoques de intervención, que determinan la manera de gestionar los

programas y suponen un posicionamiento ético, una base teórica y metodológica, y ciertos aspectos técnicos operativos. A continuación, se desarrolla brevemente cuáles son y en qué consisten los enfoques:

a) Enfoque de Derechos Humanos y de Equidad de Género.

El enfoque de Derechos Humanos reconoce "los derechos iguales e inalienables de todos los seres humanos establecen las bases para la libertad, la justicia y la paz en el mundo, según la Declaración Universal de Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948. El enfoque basado en los derechos humanos se centra en los grupos de población que son objeto de una mayor marginación, exclusión y discriminación. Este enfoque a menudo requiere un análisis de las normas de género, de las diferentes formas de discriminación y de los desequilibrios de poder a fin de garantizar que las intervenciones lleguen a los segmentos más marginados de la población"[4] (UNFPA).

La Convención para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer (CEDAW) se promueve la igualdad sustantiva como horizonte de las acciones de equidad de género. Más allá de la igualdad formal que pueda garantizarse a través de las legislaciones, los Estados deben asumir un compromiso activo para que sus acciones generen igualdad de acceso y oportunidad, para lo cual, es necesario distinguir cómo operan las brechas y barreras y orientar medidas específicas de acción afirmativa temporales, que permitan frenar y/o neutralizar, las dinámicas de discriminación existentes en los distintos ámbitos.

[4] Fondo de Población de las Naciones Unidas; https://www.unfpa.org/es/el-enfoque-basado-en-los-derechos-humanos

Si bien, el enfoque de Derechos Humanos nos ofrece un marco general para la intervención en políticas sociales, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género tiene como misión: "Fortalecer las autonomías y ejercicio pleno de derechos y deberes de la diversidad de mujeres, a través de la implementación y ejecución de Políticas, Planes y Programas de Igualdad y Equidad de Género, considerando el enfoque territorial, y aportando al cambio cultural que se requiere para alcanzar una sociedad más igualitaria entre mujeres y hombres en el país"[5]. Las intervenciones del Servicio, por tanto, incorporan el enfoque de derechos humanos de las mujeres, específicamente.

El logro de los objetivos estratégicos del Servicio debe considerar dos principios que permiten asegurar la pertinencia de la intervención; estos son el territorio y la interseccionalidad:

b) Enfoque de Territorialidad e Interseccionalidad

El Concepto de territorio ha ido modificándose desde una concepción únicamente jurídica, a un concepto más complejo; "El territorio es un concepto teórico y metodológico que explica y describe el desenvolvimiento espacial de las relaciones sociales que establecen los seres humanos en los ámbitos cultural, social, político o económico"[6] (Llanos, 2010). Los Programas Sociales se instalan en el territorio y son permeados por el mismo. A fin de garantizar una mayor eficacia y eficiencia de la intervención, es necesario observar y analizar cómo se comportan las dinámicas y grupos sociales que se espera atender, revisando, a la luz del territorio, cuáles son los ajustes que es necesario hacer al modelo programático existente.

[5] Matriz de definiciones estratégicas 2019-2023 del SernamEG.
[6] Llanos Hernández, Luis (2010) El Concepto de territorio en la investigación Social. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-54722010000300001

En el territorio nos encontramos con dinámicas de inclusión y de exclusión. La Interseccionalidad se entiende como la discriminación compuesta, doble o múltiple y referida a la interacción entre dos o más formas de discriminación, por ejemplo, la intersección de género, raza (PNUD, 2009, p. 28), clase y sexualidad (incluyendo la orientación sexual, la identidad y la expresión de género), así como la nacionalidad, edad, entre otras, relevando que no existe un grupo homogéneo de personas, sino una diversidad que se debe considerar en la intervención.

Las personas de culturas y pueblos indígenas, y/o migrantes, constituyen sectores sociales con características específicas, con cosmovisiones y culturas propias y por tanto requieren de una aproximación del Estado y su institucionalidad, que reconozca su historia y su identidad.

SernamEG entonces, propone modelos de intervención que dan cuenta tanto de las particularidades y especificidades de las mujeres que conforman el territorio, como del hecho que en la realidad las discriminaciones que las afectan se encuentran muchas veces entrecruzadas.

De esta manera, tanto el enfoque de territorio como de interseccionalidad promueven la generación de análisis en torno a las dinámicas que se producen y cómo estas afectan a públicos específicos, para saber cuáles son los ajustes necesarios en la intervención local que se realiza, a fin de gestionar programas con una mayor pertinencia y por tanto eficacia y calidad.

CAPÍTULO 2: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS SERNAMEG.

Modelo de Gestión Programática del Servicio.

En el año 2021, el Servicio continuará avanzando en el Modelo de Gestión Programática transversal, que tiene por objetivo asegurar el correcto funcionamiento de los programas en el territorio, incorporando el sello del Gobierno de acuerdo con los lineamientos y principios de eficiencia, eficacia, calidad de atención y planificación establecidos. Una nueva forma de trabajar que estandariza los procedimientos entregando una guía o mapa de ruta que mejorará la gestión, homologando el trabajo a nivel nacional; creando un lenguaje común para todos los Programas del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.

1. Gestión Programática

a) Actores claves y sus funciones

a.1 Actores Claves en Nivel Central:

I. Depto. de Gestión de Programas:

Sus funciones son:

- Velar por la correcta ejecución de los programas en los distintos niveles, conforme lo establecido en el Modelo de Gestión de Programas del SernamEG, y garantizar su concordancia con los lineamientos entregados por el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género.
- Liderar seguimiento de resultados y definición de planes de mejora que aseguren una ejecución programática de acuerdo con los lineamientos y principios de eficiencia, eficacia, calidad de atención y planificación establecidos.
- Revisar y acordar con las regiones los planes de supervisión de ejecutores.
- Definir procesos, herramientas, instrumentos y lo necesario para la gestión de programas.

- Instruir a áreas programáticas en materias de procedimientos, administración de recursos, coordinación y control de gestión, vinculados al área respectiva.
- Apoyar el análisis de información de los registros administrativos de la institución que realiza el Departamento de Planificación y Control de Gestión.

II. Jefas de Programas y Equipos:

Funciones:

- Responsable de asesorar, capacitar y brindar soporte en temas de gestión programática a los equipos regionales.
- Proponer y diseñar ajustes o modificaciones a la gestión programática, que permitan asegurar la pertinencia e impacto esperado.
- Elaboración de materiales para el desarrollo de los programas, guías, orientaciones, de formación de equipos y trabajo con participantes.
- Definir estándares mínimos para la adecuada implementación del programa.
- Velar por la correcta implementación de su programa.
- Administrar y optimizar los recursos del programa, velando por el debido uso de éstos, mediante el control de rendiciones.
- Definir perfiles profesionales y técnicos, para los equipos de trabajo que ejecutan el programa.

III. Unidad de Monitoreo y Gestión de Programas (Dependiente del Departamento de Gestión de Programas).

Funciones:

- Control y seguimiento al plan de supervisión y evaluaciones realizadas a los ejecutores por las Direcciones Regionales.
- Supervisiones en terreno complementarias a ejecutores que presenten mayores riesgos o quiebres de control para recomendar a las autoridades del Servicio, medidas de mitigación.
- Coordinar acciones de seguimiento derivadas de los hallazgos de auditorías internas o externas.
- Evaluar la gestión y grados de cumplimiento de los ejecutores de acuerdo con lo determinado en el convenio para la gestión programática.
- Coordinación y desarrollo de proyectos extrapresupuestarios presentados por las Direcciones Regionales a los Gobiernos Regionales asesorando la presentación de proyectos, asegurar reportabilidad de rendiciones de FNDR y monitorear de los proyectos vigentes.

a.2 Actores Claves en el Nivel Regional

I. Directora Regional:

Para el adecuado desarrollo de sus funciones, cada Dirección Regional cuenta con las siguientes unidades básicas: Asesoría legal, Asesoría Comunicacional, Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, Administración y Finanzas y Gestión de Programas.

Funciones:

- Implementar el Modelo de Gestión Programática de la Región para asegurar la correcta ejecución de programas en la región.
- Gestionar recursos y planes para la correcta ejecución de los programas.
- Reportar y gestionar, en el caso que corresponda, a la Jefa del DEPGP y Directora Nacional, cualquier irregularidad o situación que pueda obstaculizar el adecuado cumplimiento de los objetivos institucionales o ejecución de los programas. Para la gestión de las soluciones puede apoyarse en las áreas de soporte de nivel central.
- Responsable de la supervisión de ejecutores, velando por el cumplimiento del programa y por el debido uso de recursos, para lo cual elaborará un plan de supervisión anual.
- Representar al SernamEG en la región.
- Validar la información que se genera en la gestión regional, velando por la confiabilidad y oportunidad en la entrega de información de gestión programas, reporte del panel de Control, informes de gestión y otros que se indique.

II. Gestión de Programas Regional:

La gestión de Programas en las regiones está constituida por la Coordinadora de Programas y a las/os Encargadas/os Regionales de Programas y son, en la región, el soporte para la gestión de Programas, siendo el soporte básico de la Directora Regional en las materias relacionadas.

Sus funciones son:

- Coordinar la relación con equipos ejecutores.

- Responsable de la habilitación, capacitación, asesoría y supervisión de equipos ejecutores en modelo de gestión de programa, enfoques del Servicio, diseño teórico metodológico de los programas, trabajo con registros administrativos y demás materias necesarias para la gestión de los Programas.

- Asegurar el debido uso de recursos del programa, controlando y validando rendiciones (supervisión), para lo cual recibe apoyo de Administración y Finanzas Regional.

- Realizar correctamente la implementación y ejecución del o los programas, asegurando la pertinencia territorial del mismo.

- Reportar y gestionar, en el caso que corresponda, a la Directora o Director Regional y/o al Área Programática del Nivel Central, cualquier irregularidad o situación que pueda obstaculizar el adecuado cumplimiento de los objetivos institucionales o ejecución de los programas.

- Entregar información confiable y oportuna sobre la gestión de programas validando la información entregada por los Ejecutores.

- Proponer ajustes o modificaciones a la gestión programática, que permitan asegurar la pertinencia territorial.

a.3 Actores Clave a Nivel Territorial:

Ejecutores

Frecuentemente, el equipo está compuesto por Contraparte Administrativa o Representante del Ejecutor, Contraparte Contable y el Equipo Programático, que

está a cargo de la ejecución. De contar con disponibilidad de recursos, se recomienda considerar la contratación de Apoyos Administrativos. El Equipo Programático se constituye y selecciona a partir de los perfiles establecidos en las Orientaciones por el Servicio.

Las funciones del ejecutor y su equipo son las siguientes:

- Ejecutar el Programa de acuerdo con los lineamientos entregados por el Servicio, promoviendo la participación de los equipos en las instancias formativas del Servicio y mostrar disposición para las supervisiones en las modalidades que sean requeridas.
- Implementar el Programa a nivel territorial considerando una infraestructura y materiales para la adecuada gestión, conforme lo instruido por el Servicio, avanzando hacia el cumplimiento de los requisitos legales propios de accesibilidad en lugares de atención al público a fin de promover la igualdad de oportunidades y de inclusión social de personas con discapacidad (Decreto 50 del Ministerio de Vivienda y Urbanismo año 2015).
- Contratar y gestionar un equipo para la ejecución del Programa que cumpla con las indicaciones entregadas por el SernamEG.
- Asegurar el buen uso de los recursos transferidos e inyectados por el mismo ejecutor o terceros (siempre y cuando sea el caso), manteniendo un riguroso control del gasto y realizando en tiempo y forma las rendiciones presupuestarias (procedimiento indicado en el Manual de Rendiciones vigente del Servicio).
- Aplicar los instrumentos de registro administrativo de la gestión, de acuerdo con lo instruido en las Orientaciones Técnicas (OT), asegurando un adecuado sistema de archivo de trámites originales y resguardando la información en el sistema o planilla que el Servicio indique, procurando que la información se consolide prácticamente en tiempo real o con un desfase menor, a un mes.

- Garantizar los derechos y condiciones laborales de los Equipos contratados para la ejecución del programa.
- Elaborar informes de gestión presupuestaria, administrativa, de rendiciones y de ejecución en plazos y formas indicados por el Servicio.
- Gestionar asociaciones con actores clave para difundir la oferta del Servicio y promover la realización de acciones conjuntas que potencien la intervención y su integralidad.
- Promover la coordinación entre los distintos programas del Servicio, presentes en el territorio o comunas aledañas, a fin de generar intervenciones integrales.
- Proponer a la Dirección Regional del Servicio, ajustes al Programa a nivel local, a fin de garantizar la pertinencia del mismo y promover un mayor impacto de la intervención.
- Generar mecanismos para la detección y adecuada derivación de casos de violencia contra las mujeres (a partir de la ficha única de inscripción u otras instancias pertinentes).

b)Implementación

El proceso de implementación es aquel a través del cual, un ejecutor, genera las condiciones necesarias para el adecuado funcionamiento del programa, con apoyo de la Dirección Regional del Servicio.
Los requerimientos para la implementación se agrupan de la siguiente manera:

1. **Cumplimiento de requisitos logísticos:**
   - Garantizar con un espacio físico adecuado para la atención de las mujeres y la realización de las actividades con condiciones de accesibilidad,

privacidad, iluminación, ventilación y baños de acuerdo con lo que requiera la intervención.

- Disponer de los mobiliarios de oficina e insumos requeridos: Gestionar los procesos de compra e instalación necesarios, computador, teléfono, escritorio y silla, impresora, data show, conectividad a internet, materiales de oficina y para el trabajo con participantes del programa, hojas, tóner, papelógrafos, plumones.

2. Equipo Ejecutor:

- El ejecutor debe contar con un equipo acorde a lo requerido por cada programa, gestionando procesos de selección públicos y transparentes garantizando en los mismos, el cumplimiento del Perfil técnico establecido por SernamEG.
- Los contratos del equipo ejecutor deberán cumplir con las normativas en materia laboral vigentes en el país que son recogidas, igualmente en el Convenio de Transferencias, pudiendo, de acuerdo con sus criterios institucionales, gestionar mejoras en beneficio de las y los trabajadores.
- La Dirección Regional del Servicio tiene a su cargo la habilitación de equipos ejecutores en aspectos tanto técnicos como administrativos, a fin de garantizar la correcta ejecución del programa. Es de vital importancia que el ejecutor comprometa la participación del equipo en las instancias que indique la Dirección Regional del Servicio para estos efectos.

El cumplimiento de los requisitos antes mencionados corresponde a una adecuada implementación que permite generar las condiciones necesarias para el desarrollo y gestión de los programas con estándares de calidad.

c) Indicaciones para el trabajo con registros administrativos e instrumentos de gestión.

En el trabajo de los Programas Sociales se recaba y registra cierta información referida a las y los participantes, a través de mediciones a la llegada al programa y durante el desarrollo de este; así como de seguimiento. La ficha de inscripción considera variables que permiten describir al público atendido en base a: edad, nivel educativo alcanzado, ruralidad, migración, pertenencia étnica, raza, tipo de violencia a la que ha estado expuesta la mujer, factores y niveles de riesgo asociados, tipo de emprendimiento que desarrolla

En los últimos treinta años, se ha trabajado relevando la importancia de estos pues la información producida en estos procesos es de una alta relevancia. Se considera que los registros administrativos son parte de la Estadística Nacional, gracias a los cuales se puede, en algunos casos directamente, responder a indicadores internacionales que dan cuenta de la situación de la mujer en el país. Los beneficios de contar con registros administrativos confiables son enormes. Es una herramienta de gestión, la cual nos permite identificar demandas en el territorio y entregar insumos para garantizar la pertinencia territorial de las intervenciones.

En el trabajo con estos resulta crucial garantizar la calidad de los datos; para ello se recomienda que:

Para la aplicación de cualquier instrumento de recolección de información, es indispensable generar un vínculo de confianza entre entrevistador/a y en este caso, participante. Es importante respetar el momento de intervención que se define para la aplicación.

Siendo fundamental que la persona que aplica la ficha conozca el instrumento y sus variables; a fin de orientar la respuesta, asesorando a las/os postulantes o participantes en su uso para con esto garantizar la exactitud de la información disminuyendo las interpretaciones erróneas. Así como de revisar las fichas para asegurar que estén correctamente respondidas y completas. En caso de detectar inconsistencias o vacíos en el llenado, el equipo ejecutor debe contactar a la persona participante y completar o validar la información que es de carácter relevante para el programa y la intervención.

A fin de garantizar la oportunidad y puntualidad de esta, se recomienda aplicar las fichas cuando corresponda, de acuerdo con lo indicado en las Orientaciones Técnicas.

Para cumplir con la puntualidad de la información, cada ejecutor deberá asegurarse de que el desfase en la entrega de la información sea mínimo; para ello, el primer día hábil de cada mes, el ejecutor garantizará contar con toda la información relativa al mes de gestión inmediatamente anterior, subiéndola al sistema informático, que es la herramienta básica para el registro de las intervenciones.

En el trabajo con registros administrativos es crucial la accesibilidad, motivo por el cual, las fichas deberán archivarse ordenadamente, de acuerdo a lo que cada programa instruya, garantizando que los equipos ejecutores tengan la información a mano y que se resguarde la confidencialidad de la misma de acuerdo con la Ley 19.628 de Derecho a la Privacidad.

1.1. Funcionamiento del Sistema de Gestión de Programas.

El Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, cuenta con un Sistema Informático que contiene la información referente a participantes contenida tanto en la Ficha Única de Postulación, Fichas específicas de los distintos

Programas e información respecto a la asistencia a las intervenciones. Los Equipos Ejecutores tienen la responsabilidad de actualizar permanentemente dicho sistema. Los Equipos Ejecutores, tienen como plazo el primer día hábil de cada mes para hacer el cierre de la subida de información del mes anterior.

La capacitación para el trabajo con el sistema informático se realiza a través del e-learning dispuesto por el Servicio para este objetivo y es responsabilidad de los equipos ejecutores, realizar el curso, reportar incidencias que se presenten, incorporar la información al sistema procurando que este sistema refleje adecuadamente las gestiones realizadas, informar en caso de cambio profesionales de los equipos para ajustar usuarias/os del Sistema y demás procedimientos necesarios para el adecuado funcionamiento del sistema7.

Requisitos para trabajar con el Sistema de Gestión de Programas:

1) CPU Intel o AMD de 1,5 mhz
2) RAM de 2GB o superior (recomendado 4GB)
3) Navegadores WEB Chrome, Firefox, Safari, Opera, Microsoft Edge en versiones recientes (2018 en adelante). En el caso de Chrome se recomienda su versión más reciente (noviembre 2019)
4) Cualquier sistema operativo (Windows, Mc OS, Linux), que soporte navegadores recientes.
5) Internet dedicado de al menos 10 megas[8].

d)Protocolos:

[7] Cabe indicar que, en caso de una falla mayor en el Sistema Informático, cada Programa del Servicio dispondrá de un medio alternativo para la recopilación de la información (hoja de cálculo Excel u otro pertinente), manteniéndose los procedimientos y responsabilidades indicadas para los ejecutores.
[8] El requerimiento vinculado a conectividad de internet se ajustará de acuerdo a la disponibilidad del servicio a nivel local, ya que la oferta, fluctúa significativamente en el país.

A fin de resguardar la continuidad en el funcionamiento de los programas, se establecen una serie de protocolos para el abordaje de situaciones excepcionales que, eventualmente podrían poner en riesgo la normal ejecución de los programas. En estos casos, es necesario remitirse a los protocolos generales que para ello se han establecido:

- Oficio Circular N° 0004 del SernamEG "Fija texto de Protocolo de acción en caso de vulneración o amenaza de derechos de mujeres, niños, niñas o adolescentes beneficiarias oferta programática SernamEG. 27/12/2019.
- Resex N° 395/2020 SernamEG "Aprueba manual de lineamientos estratégicos para la gestión de riesgos de emergencias y desastres naturales disponiéndose la creación de los Comités de Emergencias Regionales y de la Dirección Nacional del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género. 11/08/2020.
- Protocolo de derivación a dispositivos del Programa de Atención, Protección y Reparación integral de Violencia Contra las Mujeres desde los distintos Programas SernamEG.

Si por causa de caso fortuito o fuerza mayor, no es posible dar cumplimiento en todo o parte a las presentes orientaciones técnicas, el Servicio podrá, asegurando el cumplimiento de los objetivos del Programa, entregar instrucciones complementarias para adecuar la gestión en contextos de emergencia, asegurando la continuidad de la ejecución. Las instrucciones antes señaladas, serán aprobadas por acto administrativo del Servicio, y suplirán o complementarán por períodos determinados de tiempo, las instrucciones contenidas en el presente instrumento.

e) Optimización territorial

Se espera que cada ejecutor, desde el nivel local, pueda proponer medidas de optimización territorial, la cual entenderemos como el proceso a través del cual, un modelo programático diseñado con ciertos niveles de abstracción se ajusta al territorio, a fin de garantizar la eficacia y efectividad de la gestión y, por tanto, del impacto del Programa. Este proceso se realiza en el proyecto comunal, pero constituye un proceso permanente de mejora continua.

Con base a los enfoques mencionados anteriormente, es fundamental contar con un diagnóstico acabado de la situación de la localidad con relación específicamente a los asuntos que se planea abordar en las intervenciones y una base general diagnóstica sobre los principales indicadores de género. Este diagnóstico, elaborado en el proyecto del ejecutor, es necesario revisarlo para realizar una planificación estratégica del Programa en el territorio.

Conocer la realidad del territorio y conocer las instituciones públicas y privadas que trabajan en el mismo a través del mapa de actores nos permite distinguir públicos prioritarios, así como alianzas necesarias para llegar a estos públicos y fortalecer la intervención.

2. Coordinación Intersectorial

a) Interinstitucional

La Coordinación Intersectorial es una forma de mejorar la intervención, a través del apalancamiento de recursos, así como de la derivación oportuna de participantes del Programa hacia programas de otras instituciones para recibir atención y acceder a espacios en los cuales satisfacer otras necesidades de las participantes. También se expresa en la generación de concatenaciones y escalonamientos que permitan profundizar la intervención realizada y apoyen el

desarrollo de habilidades en las y los participantes. En ambos casos, el objetivo de estas coordinaciones es potenciar la integralidad de la intervención.

En un análisis piramidal, el Nivel Central del Servicio, firma convenios con otras instituciones que describen los acuerdos y compromisos. En el Nivel Regional se operativizan estos acuerdos generando para ello, con base a la pertinencia, acuerdos operativos a Nivel Regional, mismos que son implementados a nivel local por las instituciones ejecutoras. Además, en las Direcciones Regionales y de Ejecutores, resulta crucial potenciar la coordinación con otros sectores públicos y entidades privadas.

Elaboración de mapas de actores:

Cada ejecutor debe elaborar un mapa de actores que identifique cuales son los sectores y las instituciones vinculadas con la promoción de la autonomía de las mujeres en el territorio, identificar su misión, en qué consisten sus intervenciones y revisar las posibles alianzas que se pueden establecer a fin de potenciar el programa y sus objetivos. En algunos programas esto se resuelve vía coordinación bilateral, mientras que en otros se propone la gestión de mesas de coordinación intersectorial. Ello depende tanto del territorio como de lo avanzado del proceso intersectorial y se entregan instrucciones específicas para cada programa más adelante. Para todos los casos, se recomienda establecer planes de trabajo que incorporen instancias de monitoreo que permitan potenciar y detectar dificultades de coordinación a fin de ir las subsanando.

Coordinaciones transversales Subsistema de Seguridades y Oportunidades

En la medida en que los programas del Servicio forman parte de la política social, específicamente del Subsistema de Seguridades y Oportunidades, que se compone de cuatro programas: Programa Calle, Familias, Abriendo Caminos y Vínculos, la coordinación entre estos y los programas del Servicio a nivel regional

y local resulta crucial. El compromiso que tienen los Programas de SernamEG en este marco, es garantizar el acceso preferente de mujeres participantes en el subsistema. Actualmente son cuatro los Programas que forman parte del Convenio: 4 a 7, Mujeres Jefas de Hogar, Atención Protección y Reparación de VCM y Mujer, Sexualidad y Maternidad. Para potenciar estas coordinaciones, es necesario a nivel local sostener reuniones y entregar información respecto a las fechas de postulación, informar a las contrapartes los perfiles, procesos y las descripciones de los programas en términos generales, así como del proceso de derivación APR de VCM.

Las intervenciones del Servicio son el referente de la incorporación de género en los programas y acciones. A fin de contribuir al objetivo del Servicio de transversalizar la perspectiva de género, se recomienda establecer en el plan de trabajo de coordinación, instancias de capacitación con los equipos de los otros sectores e instituciones públicas y/o privadas.

Programa Odontológico Integral (Ministerio de Salud)

Las Participantes en Programas del Servicio son público prioritario del Programa Odontológico Integral, motivo por el cual, se incorpora en la ficha única de ingreso la pregunta por si la participante quiere ser derivada al Componente Más Sonrisas, de dicho programa, que está destinado para mujeres con un daño severo.

Salud dispone de un espacio de diagnóstico donde se revisa el nivel de daño de cada mujer y se deriva internamente a los distintos componentes del Programa.

La detección debe realizarse durante todo el año con el ingreso de las mujeres y la derivación se realiza a través de listados que son entregados a los referentes

odontológicos locales, a fin de mes de mayo9. Cada Dirección Regional coordinará los plazos de entrega de dichos listados e instruirá en términos específicos al respecto. Cada ejecutor debe conocer las Orientaciones Técnicas de este Programa, tener claridad en torno a la cartera de prestaciones incluida, a fin de informar adecuadamente a las mujeres (pues hay una falsa expectativa de que contiene implantes, cuando en realidad tiene prótesis removibles o en la intervención puede detectarse, por ejemplo, que se requiere una extracción, lo cual genera ansiedad).

En el marco de la Emergencia Sanitaria, dependerá de la fase en la que se encuentre la comuna, la posibilidad de atención, por lo cual, es necesario reforzar las coordinaciones a nivel local y regional. Esto quiere decir que las indicaciones y operatividad instruida para un año normal, pueden ser modificadas. Es posible que en las atenciones haya momentos de avance, así como suspensiones de la atención, o momentos en que solo se trabaje en el proceso de diagnóstico y derivación interna; es por ello que las coordinaciones locales serán la forma de trabajar durante 2021.

b) Coordinación Intrainstitucional.

A Nivel Regional, cada Dirección tiene a su cargo la entrega de información de los Programas con los cuales cuenta el servicio, así como su localización, misma que será transmitida a los equipos de ejecutores. De la misma manera, cada

[9] Fin de mayo es el plazo a nivel nacional que se entrega desde salud, sin embargo, regional y localmente se puede coordinar envíos posteriores si en los consultorios específicos tienen la flexibilidad y factibilidad para ello, por lo que se recomienda establecer las coordinaciones pertinentes para averiguar si esto fuese posible. Igualmente, se recomienda tener claridad en torno a este plazo pues es importante no generar expectativas que discutan con este gran criterio nacional. Lo que se puede hacer, es enviar a mayo del año siguiente el listado que se continúa elaborando durante el resto del año. En esta situación es necesario aclarar con las participantes que podrán acceder a mediados del próximo año recién. Se recomienda incorporar en el listado, como segundo número telefónico, el contacto del Programa, ya que hay una importante cantidad de cupos que se pierden por no lograr establecer contacto. Dada la Emergencia Sanitaria, Salud podría indicar otras formas de trabajo para el 2021 que se ajustarían localmente; ya que las fechas y forma operativa mencionadas son para un año de ejecución normal.

Dirección Regional promoverá instancias de coordinación de los Programas SernamEG en el territorio, de acuerdo con su estrategia y programación.

Un paso importantísimo en la coordinación de los programas del Servicio es la incorporación en la ficha única para el ingreso a nuestros programas es la pregunta sobre situaciones de violencia sufridas por las mujeres en momentos previos o en la actualidad y si quiere ser derivada a un Centro De la Mujer (CDM).

Para el Servicio es importante gestionar formas de detección de situaciones de Violencia Contra las Mujeres a fin de entregar un servicio oportuno al respecto e intervenir para prevenir, atender, proteger y reparar el daño que la exposición a la violencia haya generado. En términos prácticos esto significa garantizar que cada ejecutor de programa tiene contacto directo con la coordinación del CDM más cercano, que los equipos que trabajan en los distintos programas del Servicio cuentan con un apresto mínimo que les permite realizar estas gestiones; apresto que es entregado por las Direcciones Regionales.

Más allá de esta coordinación que ha sido definida, en cada localidad pueden promoverse acciones conjuntas de difusión de programas del Servicio, acciones de capacitación a los actores clave en enfoque de género, de concatenación y derivación entre programas y cualquier iniciativa que se considere pertinente para dar cumplimiento al objetivo del Servicio con el apoyo y orientación de la respectiva Dirección Regional.

Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias SernamEG.

Las oficinas están presentes en las Direcciones Regionales del Servicio, tanto la implementación como la regulación de las mismas responde, por un lado, a lo mandatado en el Decreto Ley N°680, del 16 de octubre del año 1.990, que obliga a todos los órganos de la Administración del Estado a contar con espacios de atención ciudadana y la Ley N°19.880, del 29 de mayo de 2003 que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.

Las OIRS de SernamEG, además incorporan como parte de sus lineamientos, los enfoques orientadores del servicio. Nuestras OIRS son un espacio de atención de público donde se entrega atención personalizada, oportuna y responsable sobre derechos de las mujeres, oferta pública y oferta específica de nuestro Servicio.

Las personas pueden acceder a atención a través de los siguientes canales: página web del servicio, correo electrónico, en forma presencial o telefónica.

El modelo de atención de público de nuestras OIRS, considera los siguientes momentos:

- Contención y primera acogida.
- Detección de necesidades de información y orientación.
- Entrega de información y orientación.
- Derivación vinculante a nuestros dispositivos, redes de servicios públicos, etc.
- Seguimiento.

CAPÍTULO 3: ASPECTOS PROGRAMÁTICOS ESPECÍFICOS

Modelo de Intervención de la Unidad en VCM

1. Planteamiento del problema

El reconocimiento de la violencia contra las mujeres como una violación de derechos humanos ha situado el problema en la agenda pública mundial. Elevarlo a un problema público permite prevenirlo, atenderlo, sancionarlo y en general, avanzar como sociedad en su erradicación, tal como indica la Declaración de Pachuca (2014).

El origen de la violencia contra las mujeres es de carácter sociocultural –considerando factores históricos, económicos, religiosos, culturales, entre otros-, y las causas estructurales van dando lugar a causas más próximas al problema. Lo anterior evidencia la complejidad de dicha problemática, que está basada en un orden social discriminatorio y, por tanto, hacerse cargo de ella, implica enfrentarla desde diferentes ángulos. Por ello, la experiencia internacional concuerda en la necesidad de enfocar políticas y planes intersectoriales y de largo plazo para tener éxito en su resolución.

El Servicio Nacional de la Mujer SernamEG ejecuta programas con el objetivo de promover la autonomía de las mujeres y el respeto de sus derechos en coherencia con su Misión institucional que busca: "Fortalecer las autonomías y ejercicio pleno de derechos y deberes de la diversidad de las mujeres, a través de la implementación y ejecución de Políticas, Planes y Programas de Igualdad y Equidad de Género, considerando el enfoque territorial, y aportando al cambio cultural que se requiere para alcanzar una sociedad más igualitaria entre mujeres y hombres en el país".

Para el logro de los objetivos estratégicos institucionales, la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG tiene como objetivo principal: *Contribuir a fortalecer las autonomías de las mujeres, promoviendo su derecho a una vida libre de violencias, a través de programas o iniciativas relacionadas con la prevención, atención y reparación de la violencia contra las mujeres y el acceso a la justicia a través de la representación jurídica especializada.* En la actualidad, implementa dos programas, que se ejecutan a nivel nacional mediante entidades colaboradoras públicas y privadas. Estos programas se denominan:

- **Programa de Prevención en Violencia contra las Mujeres**
- **Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres**

Estas estrategias programáticas actúan para contribuir a disminuir el problema detectado, desde sus causas más próximas, y se encuentran diseñadas en estrecha vinculación entre sí, conformando un Modelo de Abordaje de la Violencia contra las Mujeres en el país, especialmente en sus territorios. Sustentan la ejecución de acciones directas en las comunidades donde viven las mujeres y la articulación de los dispositivos VCM de la Red SernamEG desplegados a lo largo de Chile.

Una de las tareas principales del Modelo de Abordaje ha sido instalar en el discurso público el reconocimiento de que la violencia contra las mujeres se encuentra naturalizada en la sociedad chilena, que ésta se produce tanto en el espacio privado como público, que sus manifestaciones son diversas y afectan a diferentes mujeres sin distinción de edad, clase social, identidad de género, orientación sexual, nacionalidad y la pertenencia a pueblos indígenas u originarios, entre otros.

De allí que dicho modelo asuma una conceptualización amplia de la violencia contra las mujeres, reforzando a nivel discursivo y práctico la visibilización y problematización de todas las manifestaciones de violencia que viven las mujeres, como forma de entender que éstas viven violencia en sus relaciones familiares y afectivas, en el espacio laboral, social, político, como también en la comunidad.

Asimismo, las intervenciones de estos programas se configuran en un continuo que busca fortalecer las autonomías de las mujeres, entendidas éstas como el desarrollo pleno de sus derechos y la "capacidad para tomar decisiones libres e informadas sobre sus vidas, de manera de poder ser y hacer en función de sus propias aspiraciones y deseos en el contexto histórico que las hace posibles" (CEPAL, 2011).

En este sentido, a su vez se pueden constituir en una puerta de entrada y salida a todas las formas de violencia contra las mujeres, puesto que en determinados momentos se constituyen en factores protectores para la ocurrencia de nuevos hechos de violencia, así como también en su ausencia, traducirse en factores de riesgo para las mujeres.

El modelo de abordaje presentado por esta Unidad VCM del SernamEG, considera un continuo en la modalidad en que nos aproximamos como profesionales a este problema social de la violencia contra las mujeres, lo anterior ya que se torna indispensable que las políticas, planes y programas en la materia conformen un continuo de prevención, atención, protección y reparación de la VCMN en pos de fortalecer las autonomías de las mujeres, física, económica y política, para la toma de decisiones sobre sus vidas y cuerpos.

Este continuo de abordaje incluye el desarrollo de estrategias y acciones que van desde la Prevención, la atención, acciones de protección y reparación, para así recuperar y fortalecer las autonomías, y lograr el empoderamiento de las mujeres víctimas /sobrevivientes de violencias.

Para llevar a la práctica este modelo es necesaria la articulación intersectorial entre distintas instituciones que brinden una respuesta integral multisectorial a las necesidades de las mujeres, propiciando en ellas el logro por una vida sin violencias.

Diagrama Nº 1: Modelo de Abordaje de la VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2019.

Se incluye de manera fundamental el desarrollo de acciones de Prevención, considerando que ésta va dirigida tanto a mujeres como a hombres, buscando de manera permanente el cambio en los estereotipos de género, que en definitiva posibilitan un cambio sociocultural. En específico, se busca entregar herramientas que permitan sensibilizar, identificar y anticiparse a las situaciones de violencia de género, para poder prevenirlas y erradicarlas.

Desde las acciones de Atención que brindan los dispositivos VCM procuran entregar servicios oportunos para actuar frente a la pérdida de las autonomías a causa de la violencia vivida, otorgando acogida inmediata, denuncia de los derechos vulnerados y el apoyo de redes institucionales y comunitarias.

Asimismo, cuando estas atenciones inmediatas han arrojado evaluaciones de riesgo y violencia de carácter grave se asumen, en dicho modelo, acciones de Protección para la provisión de medidas pertinentes y planes de emergencia, desplegando acciones jurídicas eficaces y disposición de servicios necesarios.

Progresivamente este modelo de abordaje en VCM del SernamEG ha fortalecido una línea de intervención especializada que actúa de manera inmediata y que desde el continuo implica una serie de acciones de Atención y Protección articuladas para responder a las formas más extremas de violencia contra las mujeres, como aquellas que dañan y ponen en peligro la vida de las mujeres y de cualquier forma que atente contra su integridad.

En relación con lo anterior, cuando dichas acciones contemplan metodologías especializadas y de largo aliento, se busca contribuir progresivamente a la Reparación, como el inicio a la recuperación de la autonomía física de las mujeres –en un primer orden- y del fortalecimiento de las autonomías económica y de la toma de decisiones – en un segundo orden.

Por último, cabe señalar que este Modelo de Abordaje tiene un carácter integral ya que entrega una respuesta multidireccional a las necesidades y diversas realidades de las mujeres, complementando y articulando las acciones antes mencionadas, para propiciar cambios en la calidad de vida de las mujeres.

2. Fundamentos teóricos y antecedentes

Enfoques del modelo de intervención:

En cuanto a la definición de violencia contra las mujeres, la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG adopta como base la definición de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer. Así, se entiende que la VCM es:

> *"cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado"*[10] .

Para avanzar en la erradicación de la Violencia contra las Mujeres el SernamEG, el modelo de intervención incorpora las recomendaciones internacionales y asume una visión integral e interseccional de la problemática. Para ello se asume una **definición y clasificación de la violencia contra las mujeres que abarca todas sus manifestaciones, a todas las mujeres en su diversidad, en todos los espacios y contextos en que ésta se produce.**

[10] Artículo 1 de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Belém do Pará", 1994.

Diagrama Nº 2: Definición y Clasificación de la VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2019.

En este sentido, es necesario nombrar, problematizar, desnaturalizar y eliminar todas las **manifestaciones** de violencia contra las mujeres, ya sean de tipo física, psicológica, sexual, económica o manifestaciones a nivel patrimonial, femicidio, trata de personas, mediática, simbólica, institucional, gineco-obstétrica, entre otras.

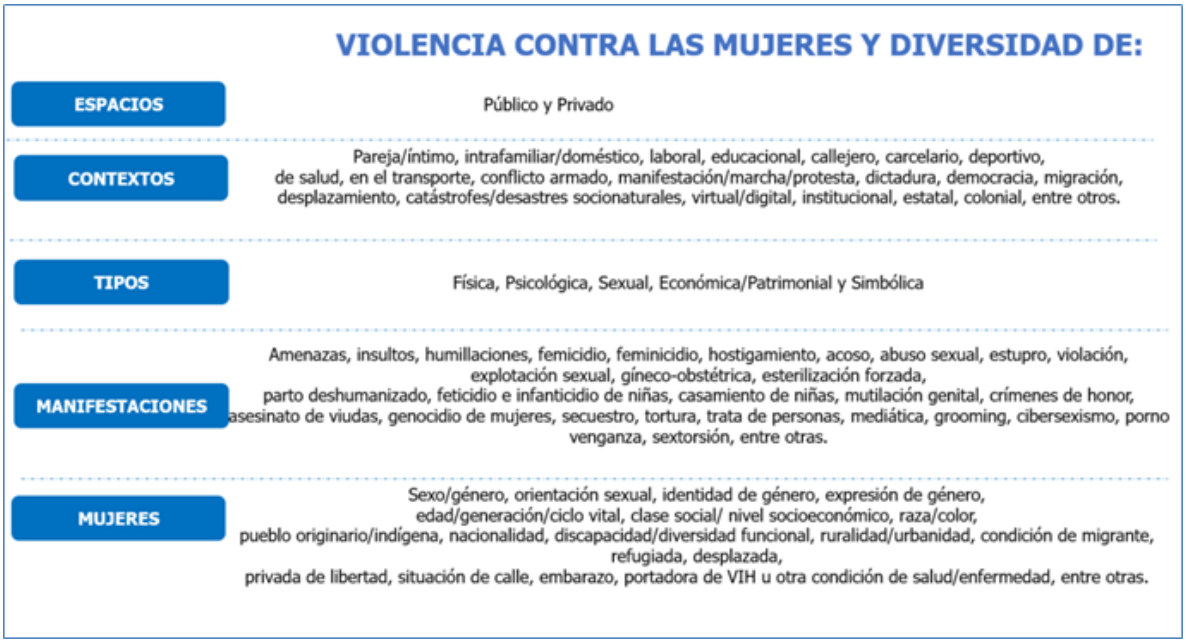
Asimismo, se requiere visibilizar a **todas las mujeres**, a lo largo del ciclo vital -sea violencia contra niñas, adolescentes, adultas o adultas mayores- reconociendo su diversidad y el cruce con factores de vulnerabilidad, tales como pobreza, ruralidad, migración, "raza", pertenencia a pueblos indígenas, situación de discapacidad, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, entre otras.

Además, es necesario considerar **todos los espacios y contextos** en que se produce: tanto en los espacios públicos y privados como en sus diversos contextos, ya sea doméstico, intrafamiliar, de pareja, laboral, educativa, carcelaria, migratoria, virtual, entre otras.

Por otra parte, en relación a los **tipos de violencia**, a continuación, se desarrollan aquellas a las que se hace referencia más frecuentemente en indicadores internacionales para la medición de la VCM y que se utilizan en el cotidiano de la intervención de los Programas de la Unidad en VCM:

- **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.

Tabla Nº 1: Clasificación de la VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2019.

Otros enfoques que son utilizados para la intervención de los Programas implementados por la Unidad en VCM del SernamEG y que orientan el accionar con todas las mujeres en su diversidad son:

Enfoque de Interculturalidad:

Las mujeres y los hombres, de culturas y pueblos indígenas y/o personas migrantes, constituyen sectores sociales con características específicas, con cosmovisiones y culturas propias y por tanto requieren de una aproximación del Estado y su institucionalidad, que reconozca su historia, su identidad y permita establecer un nuevo trato, basado en la justicia redistributiva, de reconocimiento y representación, lo que implica eliminar privilegios basados en la raza, la clase y el género.

El enfoque intercultural implica considerar en todo el abordaje de la intervención elementos de diversidad cultural relacionada con las costumbres prácticas, normas y procedimientos

de las personas y de los grupos sociales, adecuando estos mismos a la cultura a la cual pertenezcan. La multiculturalidad se distingue de la interculturalidad, porque la primera hace referencia a la coexistencia de grupos culturales, mientras que la segunda, es una apuesta por la convivencia democrática entre ellos, partiendo del reconocimiento de las autoridades ancestrales, de las prácticas de sanación de cada pueblo, así como de sus protocolos y normas para restablecer el principio del buen vivir, y dentro de éste la erradicación de la violencia contra las mujeres, entendida como desequilibrio comunitario[11].

Enfoque Interseccional:

El concepto de interseccionalidad o conexiones cruzadas, se entiende como la discriminación compuesta, doble o múltiple y referida a la interacción entre dos o más formas de discriminación, por ejemplo, la intersección de género, raza" (PNUD, 2009, p. 28), clase y sexualidad (incluyendo la orientación sexual, la identidad y la expresión de género), así como la nacionalidad, edad, entre otras, relevando que no existe un grupo homogéneo de personas, sino una diversidad que se debe considerar en la intervención.

Desde este paradigma, los sistemas de opresión por razones de sexo, raza, orientación sexual, identidad de género, clase, origen nacional, territorio, migración, entre otros factores, interactúan formando un complejo engranaje que no puede interpretarse, y mucho menos abordarse, por medio del análisis de dimensiones aisladas, sino que requiere un enfoque integrador que problematice las discriminaciones cruzadas.

De esta forma las intervenciones deben tener presente las discriminaciones cruzadas que viven las mujeres, analizando barreras e inequidades especificas a fin de implementar acciones que respondan a estas particularidades.

SernamEG propone abordajes que dan cuenta tanto de las particularidades y especificidades de la diversidad de mujeres que conforman nuestra sociedad, como del hecho que en la

[11] Orientaciones Técnicas del Modelo Programático Atención, Protección y Reparación de la VCM (2016).

realidad las discriminaciones que las afectan se encuentran muchas veces entrecruzadas. Así, género, pertenencia cultural (pueblos indígenas y migrantes), edad, territorialidad, por ejemplo, constituyen determinantes de discriminación que están asociados.

1. Objetivos de la Unidad en VCM

3.1 Objetivo General

Contribuir a fortalecer las autonomías de las mujeres, promoviendo su derecho a una vida libre de violencias, a través de programas o iniciativas relacionadas con la prevención, atención y reparación de la violencia contra las mujeres y el acceso a la justicia a través de la representación jurídica especializada.

3.2 Objetivos Específicos

- Fortalecer el rol preventivo en materia de violencia contra las mujeres en jóvenes y actores estratégicos que promuevan el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, tanto en ámbito público como en el privado.

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

- Entregar respuesta especializada e inmediata, otorgando representación judicial y articulación psicosocial en casos de femicidios y de connotación pública por violencia contra las mujeres. Promover acciones intersectoriales (justicia y policías).

3.3 Descripción Breve de los Programas VCM en SernamEG

Con el sentido estratégico de promover las autonomías de las mujeres y una vida libre de violencia para todas sin distinción, el modelo de abordaje de la VCM del SernamEG se conforma, como se ha mencionado anteriormente, a partir de dos programas de intervención, así como una línea de respuesta ante los femicidios, las cuales tienen un despliegue nacional, regional y territorial en el país.

- **Programa de Prevención en Violencia contra las Mujeres**

El Programa de Prevención en VCM, dada la importancia del quehacer en prevención, dispone de Encargadas/os Regionales en las 16 regiones del país, junto con Encargadas/os Territoriales que se desempeñan en distintos territorios, trabajando directamente con hombres y mujeres jóvenes de 14 a 29 años y personas que trabajan y/o interactúan con esta población. Implementa cuatro líneas de acción: Difusión, Sensibilización, Capacitación y Coordinación Intersectorial.

- **Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres**

El Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM dispone de 30 Encargadas Regionales en las 16 regiones del país y despliega un entramado de dispositivos a nivel nacional, a través de: Centros de la Mujer (CDM), Casas de Acogida (CDA), Centros de Reeducación de Hombres, 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), Centro de Atención Reparatoria Integral en violencias contra las Mujeres,

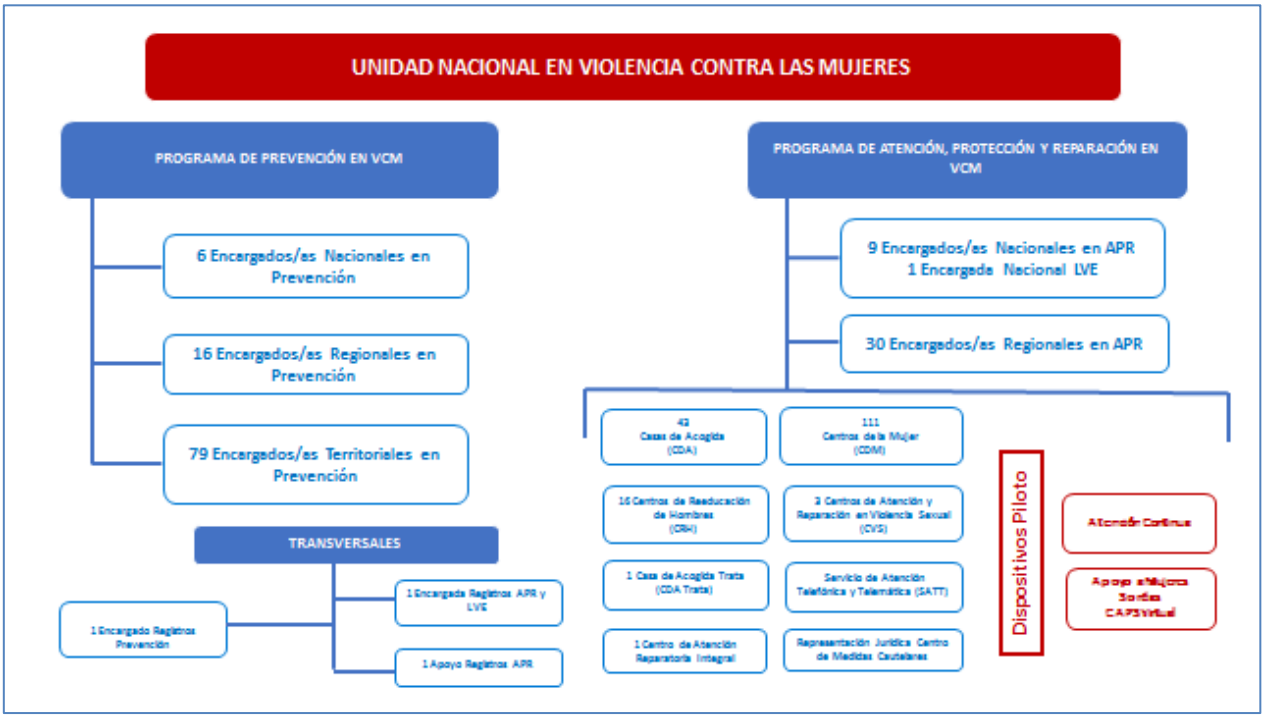
Representación Jurídica a mujeres que asisten a primera audiencia en Centro de Medidas Cautelares (CMC) de Santiago, Piloto de Atención Continua a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja y el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (Fono VCM 1455).

Por otra parte, desde este Programa se incorpora la respuesta de la Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM, cuya intervención tiene un carácter especializado y actúa de manera inmediata, para responder a las formas más extremas de violencia contra las mujeres, como aquellas que dañan y ponen en peligro la vida de las mujeres y de cualquier forma que atente contra su integridad. Para ello, se dispone de Encargadas/os Regionales en las 16 regiones del país, trabajando directamente en casos de femicidios consumados, frustrados y casos de connotación pública de VCM.

En su conjunto, el Programa de Prevención y el Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM constituyen el Sistema Nacional de Respuesta de la Red VCM SernamEG, siendo una parte fundamental de la respuesta del Estado al problema de la Violencia contra las Mujeres.

El diagrama a continuación detalla la/os encargadas/os Regionales de cada Programa y Línea de respuesta a nivel nacional y territorial:

Diagrama Nº 3: Oferta Programática de la Unidad en VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2019.

2. Modelo de intervención del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM.

a) Planteamiento (justificación) del problema

El Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres ha planteado en su re-formulación para el año 2020 como problema a abordar el que en Chile las mujeres víctimas de violencia de género presentan daño psicosocial.

Es así que el Programa entiende por violencia contra las mujeres "cualquier acción o conducta basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual y psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como privado" (CEDAW, 1979). La

evidencia pone a la violencia de género, dentro de los eventos traumáticos que pueden generar daño psicosocial, impactando negativamente sobre la salud mental, las relaciones interpersonales y vínculos sociales, interfiriendo negativamente en la vida cotidiana, y aumentando la vulnerabilidad de las mujeres víctimas de violencia, de experimentar secuelas emocionales, enfermedades médicas y sintomatología asociada a depresión, ansiedad y estrés post traumático (Barreto, González; & Soler, 2005).

La violencia contra las mujeres ha evolucionado desde ser considerado como ámbito de la vida privada, a un problema social con alto impacto en el bienestar de las mujeres, que frena el acceso a oportunidades de desarrollo y limita el ejercicio de la autonomía, entendida como el desarrollo pleno de sus derechos y la "capacidad para tomar decisiones libres e informadas sobre sus vidas, de manera de poder ser y hacer en función de sus propias aspiraciones y deseos en el contexto histórico que las hace posibles" (CEPAL, 2011). Como señala la ONU, una de las dimensiones de la autonomía física se expresa en la violencia de género, consignando la muerte de mujeres ocasionada por su pareja o ex pareja íntima, como indicador relevante. Es así como en América Latina, 2 de cada 3 feminicidios se producen en contextos de relaciones de pareja o ex pareja (Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe, ONU). Pese a la falta de datos estadísticos que revelen su verdadera magnitud, y que los estudios indican que su incidencia es superior a lo señalado por los registros oficiales, se infiere su carácter epidemiológico (Nieves Rico, "Violencia de Género: Un Problema de Derechos Humanos", Serie Mujer y Desarrollo N° 16). En Chile, la violencia en contexto de pareja o familia es la más recurrente, llegan a un 90% de total de víctimas de violencia de género ("Violencia Contra la Mujer En Chile y Derechos Humanos", 2017).

Según la Cuarta Encuesta nacional de violencia contra la mujer en el ámbito intrafamiliar y otros espacios (2020) del Ministerio del Interior12, 41,4% de las mujeres de entre 15 y 65 años señala haber sufrido algún tipo de violencia en algún momento de su vida (antes o

[12] Datos disponibles en: http://cead.spd.gov.cl/estudios-y-encuestas/

durante los últimos 12 meses). De éstas, el 38,3% sufrió alguna vez en la vida violencia psicológica, el 15,5% violencia física y el 6,9% violencia sexual. Asimismo, se señala que entre las mujeres víctimas de violencia psicológica, física y sexual, presentan menos red de apoyo y han sido más víctimas que aquellas con mayor red de apoyo.

Respecto de las violencias Física y Psicológica, en el 79,2% y 73,7% respectivamente de los casos, el agresor corresponde a la Pareja o Ex pareja, siendo el tipo de violencia más denunciada la física (29%) psicológica (19,0%) y sexual (16,3%). Respecto de la violencia sexual, Carabineros de Chile reporta un total de 2.532 casos de violación durante el 2019, de los cuales 326 casos presentan detenciones13.

A su vez, el Informe estadístico sobre trata de personas en Chile (2011-2019) señala que desde la promulgación de la ley N° 20.507, han sido formalizadas 44 causas por este delito, contabilizando a 267 víctimas, versus 186 informados para el periodo 2011-2014. De los 267 casos, 54% corresponden a mujeres con una variación de 8%.

Por otro lado, la Primera Encuesta Nacional sobre Acoso Sexual Callejero Laboral, en contexto educativo y ciberacoso (OCAC, 200) destaca el índice de vulnerabilidad en las mujeres y en el grupo más joven de 18 a 26 años. De las mujeres de este tramo etario, 95,5% declara haber sufrido acoso callejero por lo menos una vez en la vida.

Respecto de los femicidios, en 2018 se reportaron 42 consumados y 121 frustrados. En 2019, se registraron 109 frustrados y 46 consumados, y a Diciembre[14] de 2020 se suman 150 frustrados y 42 consumados. (SernamEG, 2020).

b) Antecedentes

[13] Información en: http://www.carabineros.cl/secciones/carabCifras/magazine/pdf/carabcifras_2019.pdf
[14] Información actualizada al 29 de Diciembre 2020.

Desde su creación, el Programa ha contribuido al reconocimiento de la violencia contra las mujeres como un problema social, logrando articular una oferta pública especializada en el abordaje de la violencia contra las mujeres desde una perspectiva de género.

En la actualidad, el Programa cuenta con 111 Centros de la Mujer, 1 Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la Trata, 3 Centros de Atención y Reparación en Violencia Sexual, 43 Casas de Acogida, 16 Centros de Reeducación para hombres que ejercen violencia de pareja, el Servicio de Asistencia Telefónica y Telemática y 3 nuevos modelos de intervención en la Región Metropolitana, Centro de Atención Reparatoria Integral en violencias contra las Mujeres, Representación Jurídica a mujeres que asisten a primera audiencia en Centro de Medidas Cautelares (CMC) de Santiago y Piloto de Atención Continua a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja.

Con esta oferta programática se ha brindado atención a 34.299 mujeres, realizando el seguimiento de 2.550 medidas cautelares y brindado atención telefónica y activación de llamados de emergencia en 79.400 casos (Monitoreo MDSF, 2019). Es así como dentro de los aspectos positivos del programa señalados en los Resultados de Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG, 2017), se concluyó que se justifica plenamente la intervención del Estado en materia de Violencia contra las Mujeres, existiendo una correcta identificación del problema, y capacidad instalada a nivel territorial. Sin embargo, se realizaron recomendaciones para mejorar el registro de Información, y mejorar el diseño del programa, fortaleciendo los componentes de protección y reparación. Por otra parte, los resultados de Evaluación de Desempeño de Programas Sociales (MDSF, 2019) indicaron dificultades en la definición del problema y recomendaron mejorar la cuantificación de los indicadores.

A partir de los elementos señalados, la solicitud de reformulación apunta al mejoramiento de la definición del problema e indicadores de propósito. Ampliación y fortalecimiento de la

oferta programática, específicamente en los componentes de Protección y Reparación, y reorganización de los servicios por componentes.

El año 2019 se agregaron los dispositivos de **Representación Jurídica de Mujeres en el Centro de Medidas Cautelares de Santiago** y **Atención Continua para mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o expareja**. En el componente de reparación, se suma el **Centro de Atención Reparatoria Integral para mujeres víctimas de violencia.**

Junto con lo anterior, se reubican los servicios de Atención Remota dentro del componente Atención, concentrando en el mismo componente los servicios de atención telefónica, y trasladando los servicios de activación de llamadas de emergencia, al componente de Protección, y la creación del componente de **Representación Jurídica** que concentra específicamente los servicios relativos a casos de femicidios.

La población objetivo siguen siendo las mujeres mayores de 18 años víctimas de violencia de género, sin embargo, en el nuevo diseño, y en base a lo recomendado por la evaluación EPG 2017 (DIPRES), los componentes se reorganizaron de tal modo que permitan un beneficio directo y efectivo en función de las manifestaciones de violencia vivida y del contexto en el que se produce.

El nuevo diseño considera 10 componentes diferenciados según las manifestaciones de violencia vivida, niveles de riesgo, necesidades de atención y tipo de población. La estrategia de intervención considera el ingreso diferenciado en dos modalidades: por demanda espontánea y/o derivación desde otras instituciones o desde la red de dispositivos SernamEG.

1. **Atención Psicosociojurídica en violencia de género en contexto de pareja o ex pareja.** Oferta de servicios de atención presencial a través de los Centros de la Mujer (Ingreso por demanda espontánea y/o derivación).

2. **Protección Residencial para mujeres víctimas de violencia en contexto de pareja o ex pareja, de carácter grave y/o vital:** Refugio temporal para mujeres y sus hijos/as brindado a través de los dispositivos Casas de Acogida (Ingreso por derivación desde SernamEG, Policías, Fiscalía y Tribunales).

3. **Protección Residencial para mujeres vulneradas por la Trata de Personas y migrantes en situación de explotación**: Refugio temporal para las mujeres y sus hijos/as brindado a través de los dispositivos Casas de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en Situación de Explotación (Ingreso por derivación desde SernamEG, Policías, Fiscalía y Tribunales).

4. **Reeducación a hombres que ejercen violencia de pareja**: Atención psicosocial a través de los Centros de reeducación de hombres. (Ingreso por demanda espontánea y/o derivación).

5. **Representación Jurídica en casos de femicidios**: Representación jurídica a mujeres sobrevivientes de femicidios frustrados y a familiares en casos de femicidios consumados. (Acercamiento directo a víctimas y familiares por parte de Abogadas/os SernamEG).

6. **Reparación en violencia sexual:** Prestaciones de terapia reparatoria y representación jurídica a mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia sexual perpetrada por conocidos y/o desconocidos (Ingreso por demanda espontánea y/o derivación).

7. **Reparación en violencia de género en contexto de pareja o ex pareja**: Terapia psicoterapéutica reparatoria para la re significación de la violencia vivida y reparación del daño (Ingreso por derivación exclusiva desde Centro de la Mujer y Casa de Acogida durante fase piloto).

8. **Atención Continua a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja**: Para la activación inmediata de medidas para su protección, atención en crisis y primeros auxilios psicológicos, y derivación asistida a la red de atención interna o externa a SernamEG: Atención Continua (Derivación directa desde abogados/as SernamEG).

9. **Representación Jurídica a mujeres que asisten a primera audiencia en Centro de Medidas Cautelares (CMC) de Santiago**: Servicios de representación jurídica en el Centro de Medidas Cautelares de Santiago (Acercamiento directo a las víctimas, demanda espontánea y/o derivación de funcionarios/as del poder judicial en CMC).

10. **Servicio de Atención Telefónica y Telemática SATT:** Prestaciones de atención en crisis, orientación e información a público general que consulta en materia de violencia de género, y activación de llamada de emergencia para mujeres víctimas de violencia de género de carácter grave y/o vital. Componente transversal que activa derivaciones al resto de los componentes, según tipo de violencia y servicios de atención requeridos.

c) Objetivos

Objetivo General:

Disminuir el daño psicosocial en mujeres víctimas de violencia de género.

Objetivos Específicos:

- Entregar atención psicosocial y jurídica a mujeres que han vivido violencia de género en contextos de pareja o ex pareja.
- Asegurar la protección de las mujeres en situación de riesgo grave y/o vital víctima de violencia de género, ofreciendo residencia temporal y atención psicosocial y jurídica especializada.

- Asegurar la protección de las mujeres en situación de riesgo o vulnerabilidad grave, víctimas de trata de personas y/o migrantes en situación de explotación.
- Promover -mediante la atención psicosocial y educativa especializada- la disminución y prevención de la violencia ejercida por hombres en contra de las mujeres en el ámbito de pareja, así como las posibilidades de reincidencia de ésta.
- Contribuir a que las víctimas de violencia extrema accedan a una respuesta rápida, especializada y articulada con los órganos del Estado.
- Brindar atención a mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia sexual perpetrada por conocidos y/o desconocidos.
- Brindar atención a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja.
- Brindar acompañamiento continuo y seguimiento a las mujeres víctimas de violencia de género.
- Otorgar orientación, información y representación judicial a mujeres que denuncien VIF en contexto de pareja, en Centro de Medidas Cautelares de Santiago (CMC), que ingresan a audiencia inmediata.
- Poner a disposición de víctimas de violencia en riesgo grave o vital, un medio idóneo de comunicación para acceder a la red de apoyo pública y privada.

d) Recomendaciones para la gestión local del programa;

Lineamientos para la Coordinación Intersectorial Local/Regional del Programa

La estrategia intersectorial que desarrolla SernamEG tiene por finalidad que las diferentes instituciones del Estado incluyan el enfoque de género en los diseños e implementación de sus políticas, planes, medidas y programas.

La intersectorialidad desde la Unidad en VCM tiene el desafío de aunar criterios y voluntades tomando en cuenta la multiplicidad de instituciones que intervienen en VCM y en consecuencia, su oferta programática se nutre de alianzas virtuosas con otros sectores públicos, privados y de la sociedad civil para facilitar el acceso de las mujeres a la prevención, atención, protección y reparación de la violencia.

En este sentido, erradicar la violencia contra las mujeres, dada la multiplicidad de instituciones intervinientes, constituye un "reto interinstitucional" para una diligente, efectiva y eficiente coordinación de la respuesta oportuna y de calidad.

Los Programas de Prevención y Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres y Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM Mujeres desarrollan su propósito en coordinación permanente con las instituciones públicas y privadas a nivel nacional, regional y territorial. Asimismo, las actividades definidas tanto en el problema como en sus efectos se enmarcan en el deber del Estado de otorgar respuesta a sus víctimas. Entonces este enfoque intersectorial propone un abordaje integral de las situaciones de desigualdad y discriminación de género, integrando esta coordinación como una estrategia que facilite el acceso de las mujeres que viven violencia a los servicios orientados a atender sus necesidades y demandas.

En este sentido, los Programas en VCM del SernamEG como parte de sus estrategias de acción incorporan diferentes mecanismos nacionales, regionales y locales de articulación intersectorial tales como:

A Nivel Nacional:

- Agenda de Gobierno (Agenda de Género, Políticas Públicas)
- Planes Nacionales
- Mecanismos Bilaterales: convenios de colaboración, acuerdos operativos, PMG, compromisos ministeriales
- Mecanismos Multilaterales: Mesas de Trabajo Intersectorial, conformación de redes territoriales a distintos niveles (regional-territorial-local), comisiones temáticas, etc.

A Nivel Regional:

- Identificando actores relevantes del contexto interinstitucional contando con información de Políticas y Planes Regionales/Estrategia de Desarrollo regional.
- Conocer sus propuestas programáticas regionales particularmente vinculadas a VCM.
- Articulación con instrumentos sectoriales de la región (formar parte de mesas intersectoriales estratégicas, conocer agendas de género, compromisos sectoriales en materia de VCM, entre otros)
- Conocer los Servicios públicos y presencia de oferta pública y privada en VCM.

A Nivel Local:

- Es fundamental que tanto los ejecutores como los equipos territoriales identifiquen su accionar institucional en el contexto del territorio donde se emplaza su intervención:
- Identificando actores relevantes del contexto interinstitucional del territorio contando con información de Planes Comunales
- Conocer programas e iniciativas locales particularmente vinculadas a VCM
- Conocer los servicios públicos y presencia de oferta pública y privada en VCM
- Reconocer y vincularse con actores relevantes de la sociedad civil, agrupaciones locales, ONGs, líderes/ liderezas barriales, etc.
- Gestión de redes con fines de intervención

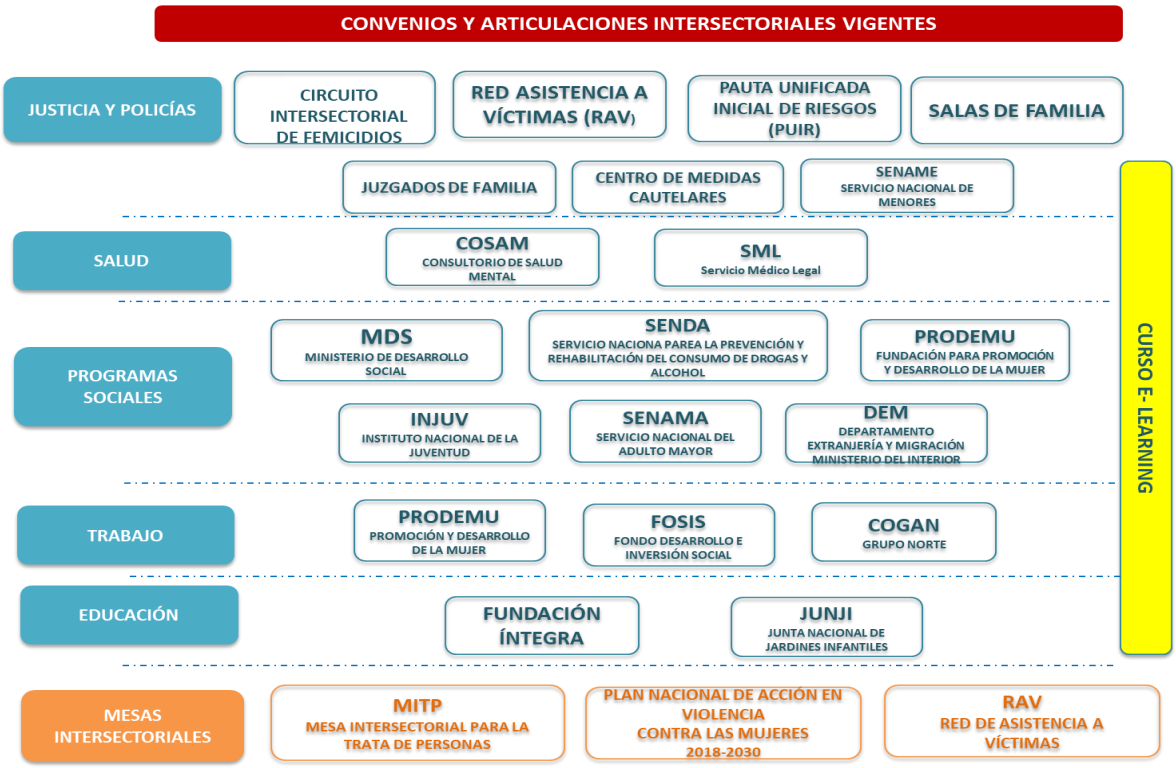
Respecto del último punto, es importante generar una intervención complementaria al proceso de atención en VCM, de aquellas mujeres que se encuentran en proceso de gestación; con hijos/as lactantes y/o hasta los 4 años de edad, para que sean incorporadas al Programa Chile Crece Contigo[15]. Lo anterior con la finalidad de activar las prestaciones que atiendan sus necesidades en esta etapa de gestación o crianza, y aporten a su desarrollo y al proceso de crecimiento de niños/as.

Es importante señalar que en el contexto de las gestiones de coordinación intersectorial a nivel local, sin perjuicio de que existen instituciones que son fundamentales para la articulación de las acciones los Programas/Línea coordinarán aquellas otras redes institucionales del territorio que consideren contribuyen al desarrollo y fortalecimiento de las distintas autonomías contempladas en el Modelo de abordaje en VCM, entre éstas se promueven coordinaciones con sector privado, redes ciudadanas, organizaciones sociales y ONGs.

A modo de graficar el modelo de gestión intersectorial que desarrolla la Unidad en VCM para la adecuada ejecución de sus programas/línea a continuación se presentan los sectores e instituciones con la cual se coordina la Red VCM SernamEG a nivel nacional, provincial, regional y local.

Diagrama Nº 4: Gestión Intersectorial del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM

[15] Este programa es parte del Sistema de Protección Social cuya misión es acompañar, proteger y apoyar a niños, niñas y sus familias para que crezcan y se desarrollen de forma inclusiva, en un espacio que acoja sus necesidades particulares en cada una de las etapas de su desarrollo.



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2019.

Es importante señalar que en el contexto de las gestiones de coordinación intersectorial es fundamental la articulación otras redes institucionales

El trabajo de la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG en casos de femicidios y casos de violencia contra las mujeres de connotación pública comienza el año 2007 y luego se potencia interna y externamente en base al rol de nuestro Servicio dentro del Circuito Intersectorial de Atención a las Víctimas de Femicidio, especialmente a partir del año 2009, fecha en que se suscribió el Convenio de este espacio de articulación intersectorial, además de la urgente necesidad de otorgar una respuesta especializada y con enfoque de género a ciertos casos de violencia contra las mujeres de connotación pública.

Diagrama Nº 5: Gestión Intersectorial de la Línea de Violencia Extrema



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2019.

Los equipos territoriales y de dispositivos en VCM, deberán mantener de manera permanente coordinación con las instituciones públicas y privadas presentes en el territorio, que sean prioritarias para sus objetivos estratégicos, operando en dos niveles de actuación:

En el caso del Programa APR, desarrollar una Gestión de redes con fines de intervención, que tenga como objetivo contribuir al logro de los objetivos trazados en el 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.

Para lo anterior, es necesario que los equipos se coordinen con Municipios, Centros de Salud, Centros de Formación y/o Capacitación en Oficios, Empresas privadas, organizaciones culturales, sociales y recreativas, agrupaciones de mujeres, ONG, entre otras que sean pertinentes. Asimismo con la red SernamEG del territorio (diversos programas en las áreas de Mujeres y Trabajo, Violencia contra las Mujeres, Mujer, Sexualidad y Maternidad, Mujer,

Ciudadanía y Participación), Programa Familias - Seguridades y Oportunidades, Chile Crece Contigo, SENAME, SENDA, SERVIU, Programas de Seguridad Pública que estén presentes en el territorio.

Y por otra parte desarrollar una Gestión Intersectorial para la articulación con sectores estratégicos priorizados, se espera que los equipos se articulen con otros actores institucionales relevantes con la finalidad de mejorar la respuesta de Orientación e Información, atención, protección, reparación y prevención de la VCM en el territorio.

Los sectores prioritarios para estos fines son: Justicia (CAJ, SENAME, Tribunales de Familia), Salud (CESFAM o Centros de Salud Familiar, Hospitales, Consultorios, CECOF o Centros Comunitarios de Salud Familiar, COSAM o Centro de Salud Mental, etc.), Educación (Jardines infantiles vía transferencia Municipal si existieren, y salas cuna JUNJI e Integra, establecimientos educacionales, Departamento de Educación Municipal), Ministerio del Interior y Seguridad Pública (CAVD), Ministerio Público (Fiscalías, URAVIT, CAVI), Policías (PDI, Carabineros), Municipio (Dirección de desarrollo comunitario, Oficina de Vivienda, Departamento Social, OMIL, Registro Social de Hogares, Oficinas de Adultas/os Mayores, Oficina de juventudes, otras existentes y pertinentes) y Organizaciones de la sociedad civil.

En el contexto de la diversidad de mujeres que pueden acceder a los dispositivos del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM, es necesario contar con algunas de las provisiones de la Convención sobre los derechos de las Personas con discapacidad vinculadas con nuestra misión institucional: "Los países que se unen a la convención se comprometen a elaborar y poner en práctica políticas, leyes y medidas administrativas para asegurar los derechos reconocidos en la convención y abolir las leyes, reglamentos, costumbres y prácticas que constituyen discriminación (Art.4), por lo tanto es necesario asegurar la igualdad de derechos y la promoción de la autonomía de mujeres y proteger a niños y niñas con discapacidad.

Es así como en la implementación de los dispositivos VCM es necesario adoptar medidas para resguardar el derecho a la igualdad de oportunidades e inclusión social de las personas con discapacidad, contribuyendo de esta manera a la adecuada implementación de la Ley N°20.422 que establece Normas sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad asegurando de esta manera la transversalización del Enfoque de Género en el quehacer programático, logrando que mujeres y niñas con discapacidad sean reconocidas en su doble condición de discriminación social; tanto en género y discapacidad.

Por lo tanto, en necesario que los dispositivos VCM establezcan las coordinaciones intersectoriales con el Servicio Nacional de Discapacidad, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social en los territorios con el fin de coordinar acciones que promuevan el cambio

cultural de los estereotipos de género en la discapacidad considerando el rol, responsabilidad e interés que corresponde a ambos sectores, SERNAMEG y SENADIS.

Las coordinaciones intersectoriales en los territorios debe contemplar la vinculación del dispositivo VCM con las Oficinas de Discapacidad a nivel comunal con el fin de activar beneficios sociales, ayudas técnicas y la tramitación del Subsidio de Discapacidad para mujeres y hombres en atención, así como también las asesorías y gestión de recursos para la adecuada implementación de acciones preventivas para personas con discapacidad sensorial y físicas, fundamentalmente, por ejemplo: facilitando el uso del Braille, el lenguaje por señas y otras formas de comunicación, además de equipamiento como sillas de ruedas y accesorios que faciliten el acceso a la información de las personas con discapacidad.

De este modo también, las dependencias en las cuales se implementan los dispositivos deben contemplar una organización inclusiva de su infraestructura que permita el acceso y/o se adecúe a las necesidades diferentes que pueden tener mujeres y hombres que accedan a la atención en VCM de los distintos dispositivos.

Complementariamente, en el marco de la implementación de la Ley N°21.013 de Maltrato hacia personas Vulnerables, la cual tipifica un nuevo delito y aumenta las penas para proteger a niños, niñas y adolescentes (menores de 18 años), adultas/os mayores (mayores de 60 años) y personas en situación de discapacidad (en términos del Art. 5 de la Ley N°20.422 - persona que teniendo una o más deficiencias físicas, mentales, sea por causa psíquica o intelectual, o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás -) es relevante salvaguardar y reconocer el deber de cuidado que tienen los equipos técnicos en la implementación de los dispositivos del Programa Atención, Protección y Reparación en VCM a nivel nacional.

Cabe señalar que la Casa de Acogida para mujeres vulneradas por la trata y/o migrantes en situación de explotación se coordina, además, con las diversas instituciones que forman parte del Protocolo de Asistencia a Víctimas de Trata de Personas, que forma parte del Plan de Acción de la Mesa Intersectorial de Trata de Personas. En este sentido, cuando una institución suscriptora del Protocolo tiene conocimiento de la existencia de una mujer vulnerada por la trata de personas, se coordina con la Casa de Acogida Trata para su ingreso.

e) Público Objetivo:

Mujeres de 18 años y más, que viven o hayan vivido una o más de las siguientes manifestaciones/expresiones de violencia de género:

- Violencia de género en contexto de pareja o ex pareja.
- Violencia sexual por conocidos o desconocidos.
- Violencia de género grave en contexto de pareja o ex pareja, y que han sido usuarias de Centros de la Mujer y/o Casas de Acogida.
- Mujeres vulneradas por la trata de personas y migrantes en situación de explotación.
- Violencia de género grave en contexto de pareja o ex pareja, que requieren representación jurídica en audiencia preliminar en Centro de Medidas Cautelares de Santiago.
- Víctimas de violencia de género grave, que requieren adopción inmediata de medidas para su protección, atención en crisis y primeros auxilios psicológicos, y derivación asistida a la red de atención interna o externa a SernamEG.
- Sobrevivientes de Femicidio frustrado y familiares de mujeres víctimas de femicidios consumados, que requieren representación jurídica.
- Víctimas de violencia de género que se contacten al fono orientación SernamEG 1455.
- Usuarias de dispositivos SernamEG, con riesgo grave y/o vital, para las que se solicita activar llamado de emergencia.
- Población que llama al fono 1455 para orientación e información en violencia de género.

Potencial:

Mujeres de 18 años y más que han sido víctimas de: violencia de género por parte de su pareja y/o ex pareja; violencia sexual por conocidos o desconocidos y mujeres migrantes vulneradas por trata de personas y en situación de explotación; Familiares de mujeres víctimas de femicidio consumado.

f) Componente: Representación jurídica en casos de Femicidio y casos de connotación pública de violencia grave

LÍNEA VIOLENCIA EXTREMA, FEMICIDIOS Y CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO DE CONNOTACIÓN PÚBLICA (LVE)

Planteamiento y Justificación de la Línea (LVE)

El trabajo de la Unidad en Violencia contra las Mujeres de SernamEG en casos de femicidios y casos de violencia contra las mujeres de connotación pública comienza el año 2007 y luego se potencia interna y externamente en base al rol de nuestro Servicio dentro del Circuito Intersectorial de Atención a las Víctimas[16] de Femicidio (en adelante CIF), especialmente a partir del año 2009, fecha en que se suscribió el Convenio de este espacio de articulación intersectorial, además de la urgente necesidad de otorgar una respuesta especializada y con enfoque de género a ciertos casos de violencia contra las mujeres de connotación pública.

En efecto, los casos de femicidios, han hecho necesario concertar desde el Estado una respuesta especializada y rápida ante las víctimas para su atención y acceso a la justicia. En esto, SernamEG, ha funcionado con un rol fundamental, mediante la activación, calificación de estos casos, rápido contacto, visibilización, acceso a la justicia y articulación para la atención psicosocial de las mujeres y víctimas colaterales adultas y niños, niñas y adolescentes. A su vez, considera el trabajo y compromiso de diversas instituciones, que operan como una respuesta única ante las/os afectados/as, evitando con esto, su re victimización y victimización secundaria. Desde esta línea se genera registro e información sobre la materia y en el caso de los casos de violencia contra las mujeres de mayor connotación pública, también se inicia un trabajo de respuesta y articulación desde la institución.

Junto con ello se ha articulado como parte de este Protocolo interno, igualmente la respuesta de SernamEG y coordinación en casos de violencia contra las mujeres graves de connotación pública y que generan impacto en la temática a nivel nacional o local.

[16] Víctimas de Femicidio: Directas, las mujeres en casos de femicidios frustrados; y Colaterales, en los casos de femicidios frustrados hijos/as o niños/as a cargo de las mujeres, y sus familiares o cercanos; y en el caso de los femicidios consumados, quienes asumen en la querella la representación de la mujer asesinada.

Para ello el año 2015 se genera la contratación en las Direcciones Regionales de Abogados/as, distintos/as de los/as abogados Regionales Administrativos/as, y ahora específicamente para estos casos de femicidios y casos de violencia contra las mujeres graves de connotación pública

Luego el año 2017, la Unidad en Violencia contra las Mujeres avanza en la organización de este trabajo a nivel nacional y regional, incorporando a sus Programas de Prevención y Programa de Atención Protección y Reparación, la Línea de Violencia Extrema.

En la actualidad, el trabajo de la Unidad en Violencia contra las Mujeres se desarrolla en el contexto de la Ley N° 20.820, que crea el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, y de la modificación a la Ley N°19.023 del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (en adelante, SernamEG) del año 2016, que establece para éste como principales funciones y atribuciones, el desarrollar Programas destinados a la atención, prevención, erradicación y sanción de la violencia contra las mujeres (en adelante, VCM), y realizar las coordinaciones entre los organismos del Estado[17] que resulten necesarias para su adecuada ejecución. La anterior normativa legal permitió ampliar la mirada de la violencia de género contra las mujeres, no reduciéndola a los casos de violencia intrafamiliar, sino que reconoce que ésta puede ocurrir en diferentes ámbitos y a través de múltiples manifestaciones y señala explícitamente la competencia en violencia contra las mujeres en general y no sólo intrafamiliar.

En el contexto anterior, se debe interpretar actualizadamente y en forma específica para uno de los ámbitos de la VCM la Ley 20.066 de Violencia Intrafamiliar, la cual establece en su artículo 3° letra e) la obligación del Estado de adoptar las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de lo establecido en tratados internacionales, especialmente, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém do Pará). Si bien esta ley mantiene su referencia a la violencia intrafamiliar, hay que entender que lo hace desde el marco de la Convención Belém do Pará, y en lo que respecta

[17] Artículo 3° letra b) de la Ley 20.820 que crea el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, y artículo 2° letra d) de la Ley 19.023 que Crea que Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

a las funciones del Servicio, el que como ya se dijo se encuentra ajustada al marco de violencia contra las mujeres, que se actualiza con la citada Ley N° 20.820 y por otra parte que estos mandatos al Estado de Chile, por la ratificación dela Convención Belém do Pará, no quedan reducidos a los órganos del Estado para la VIF, sino para toda la violencia de género que ella define[18].

Todo lo anterior guarda coherencia además con los productos estratégicos del SernamEG, "Programas e iniciativas destinadas a fortalecer y promover el derecho de las mujeres a una vida sin violencia"[19]; y el Programa de Gobierno 2018-2022, que tiene entre sus desafíos el contribuir a una cultura de respeto a la dignidad de la mujer en todos los espacios, protección de su vida e integridad, combatiendo sin tregua a la violencia y de tolerancia cero a ella, abordando la violencia contra las mujeres, desde una mirada y abordaje multisectorial.

1. Objetivo de intervención específica por componente

Objetivo General

Contribuir a que las mujeres que habitan Chile y que sean víctimas de violencia de género extrema, esto es femicidios, consumados frustrados y tentados[20], y casos de violencia de género de connotación pública, accedan a una respuesta rápida, articulada y especializada por parte de los órganos del Estado, para un oportuno y eficaz acceso a la justicia, así como también a la articulación para la atención psicológica y social, tanto para las mujeres víctimas directas, y para las víctimas colaterales adultas, niños, niñas y adolescentes.

[18] Artículo 1 " Para los efectos de esta Convención debe entenderse por violencia contra la mujer cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado" y 2° de la Convención Belém do Pará,

[19] Objetivos Estratégicos del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, Formulario A-1.

[20] El año 2021 se incorporarán los femicidios tenados, que han ido en aumento, y se requiere que el CIF se active en ellos.

Objetivos Específicos

1. Calificar los casos de femicidios.
2. Activar el contacto con la víctima y/o su familia, de manera inmediata, con la finalidad de otorgar una respuesta rápida y especializada en los casos de Femicidios y casos de violencia de género contra las mujeres de connotación pública.
3. Brindar representación judicial a las mujeres víctimas directas o a su familia.
4. Realizar todas las acciones posibles para asegurar la protección de las mujeres
5. Articular en los casos de la LVE la respuesta psicosocial a través de la red de servicios del Estado externa e interna de SernamEG.
6. Contribuir especialmente a la coordinación y articulación general de la oferta de los del Estado en estos casos, a través del Circuito Intersectorial de Femicidios (CIF) Nacional y Regionales, o a través de otras instituciones del Estado, cuando aquello sea necesario, para los casos de femicidios y de hallazgo de cadáver según corresponda. En los casos de violencia de género contra las mujeres de connotación pública se articula la oferta de la red en general de la región.
7. Mantener los sistemas de información y registro en orden y actualizados con los casos que sean de conocimiento de la LVE, favoreciendo al registro confiable de cifras oficiales, que, entre otros, permita la elaboración del Informe Anual de Femicidios.

2. Modelo de Intervención del componente:

Flujo de intervención

La intervención que realiza el o la profesional de LVE, se compone de dos grandes ejes: la Representación Judicial y la articulación psicosocial de los casos, para la atención de las mujeres víctimas y sus familias.

1. Casos de competencia de la Línea de Violencia Extrema

Son de competencia de la Línea de Violencia Extrema:

i. Femicidios Consumados, Frustrado y Tentados

ii. Casos de violencia de género grave contra las mujeres y de connotación pública (entre ellos vif de pareja, delitos sexuales, trata de personas u otras);

iii. Casos de violencia de género contra las mujeres de connotación pública, no contemplados en el numeral ii, donde LVE sólo se activará para las primeras acciones; y

iv. Casos de Trata de Personas, que no sean patrocinados por la abogada de la Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por el Delito de Trata de Personas o Migrantes en situación de Explotación (Casa Trata).

2. Acciones generales

Según sea el tipo de caso, de los mencionados en punto 1 anterior, se deberán realizar todas o algunas de las siguientes acciones por la Línea de Violencia Extrema, como activación, calificación, información autoridades, coordinación intersectorial nacional y regional, contacto con la mujer o su familia, representación judicial y articulación psicosocial con la red SernamEG y/o externa según corresponda, para su atención y la de los/as niños/as afectados/as, registro y reporte de la información, lo que detallará a continuación.

Información a las Autoridades

La LVE, además, de otorgar una respuesta especializada, rápida y coordinada a las mujeres o sus familias en los casos de femicidios y violencia de género de connotación, tiene por objeto mantener informadas a las autoridades del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género y Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, correspondiendo informar desde LVE Nacional a las Autoridades Nacionales y las Encargadas/os de la Línea de Violencia Extrema Regional a las Autoridades Regionales.

Despejar si las mujeres víctimas de femicidios son o han sido usuarias de alguno de los dispositivos SernamEG

En todos los casos de la LVE, especialmente los de femicidios, se debe verificar si las mujeres son o han sido usuarias de dispositivos del Programa de Atención Protección y Reparación (APR) en los momentos iniciales a la activación de a LVE.

Coordinación de Primeras Medidas de Protección a través de dispositivos SernamEG

En los casos de femicidios frustrados, tentados y de violencia de género de connotación pública que impliquen que la mujer se encuentre en una situación de riesgo, se debe considerar entre las primeras acciones de protección:

- *Ofrecer Llamada de Emergencia*, del Dispositivo Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT), en casos de femicidios frustrados, tentados u otros que se estime procedente, para ello, no sólo se debe considerar cuando los agresores se encuentren en libertad, sino también cuando estando privados de libertad puedan actuar contra la integridad de la mujer o su familia a través de terceras personas, familiares u otros por encargo.

Considerar en situaciones excepcionales, la entrega del llamado de emergencia a un familiar de la mujer, previa consulta a la LVE Nacional, cuando, por ejemplo, la mujer se encuentre hospitalizada o no cuente con aparato celular propio, caso en que también se podrá coordinar con la URAVIT del Ministerio Público, quienes al otorgar el llamado preferente de Familia en Línea, en ocasiones podrían entregar aparatos telefónicos para estos efectos. En este último caso, se deberá verificar que la fiscalía no haya activado la llamada de Emergencia.

- *Casa de Acogida*, en aquellos casos de violencia de pareja, en que la mujer se encuentra en riesgo alto, grave y/o vital.

- *Casa de Acogida para las Mujeres Vulneradas por el Delito de Trata de Personas o Migrantes en Situación de Explotación*.

La activación de estos dispositivos de Protección del Programa de Atención, Protección y Reparación (APR), se debe realizar en coordinación con la Encargada Regional del Programa de Atención, Protección y Reparación de la respectiva Dirección Regional.

Para apreciar el riesgo en que se encuentra la mujer tanto para la activación del Llamado de Emergencia, como ingreso a Casa de Acogida, deberá verificarse que luego de la formalización del imputado se decrete y se mantenga la prisión preventiva durante la investigación, no sólo considerar su detención inmediata por ejemplo en casos de flagrancia, donde luego puede sustituirse la prisión preventiva por una medida cautelar de menor intensidad. O bien, habiéndose decretado la prisión preventiva, la mujer puede encontrarse en riesgo por amenazas o agresiones de terceras personas y siempre en coordinación con Equipo VCM Regional APR, especialmente para los ingresos a CDA.

Todo lo anterior, sin perjuicio, de las respectivas medidas cautelares judiciales solicitadas/aplicadas al imputado, y/o autónomas del Ministerio Público en favor de la víctima.

Patrocinios en los casos de la Línea de Violencia Extrema

En lo que respecta a los patrocinios, nos remitimos a lo señalado sobre la materia en el apartado de representación judicial, tanto en los casos de Femicidios que se detallan posteriormente en esta Orientaciones Técnicas, como en los casos de violencia de género contra las mujeres de connotación pública y trata de personas.

Sólo mencionar, como se refuerza en el título de la legitimación activa a continuación, que para los casos de femicidios frustrados, tentados o casos de violencia de género contra las mujeres, se patrocinará directamente a la mujer. En los casos de femicidios consumados o

de connotación pública en que las mujeres hayan sido asesinadas, se patrocinará a quien se sustituya en el lugar de la mujer víctima de acuerdo a lo señalado en artículo 108 del Código Procesal Penal.

Patrocinios excepcionales

- A terceros cuando la mujer se encuentre impedida en forma transitoria.

Es importante recordar, que excepcionalmente en los casos de femicidios frustrados, tentados o casos de violencia contra las mujeres de connotación pública, se patrocinará y asumirá la representación jurídica de otro familiar, por encontrarse la mujer impedida de realizarlo, como por ejemplo mujeres hospitalizadas o en riesgo vital, acompañando los certificados médicos de respaldo.

En estos casos es importante que en cuanto la mujer pueda otorgar patrocinio se sustituya el anterior por el directo de la mujer, siendo responsabilidad del abogado/a de la LVE, realizar esto oportunamente.

- Vía mandato judicial

Asimismo, se debe considerar, igualmente en forma excepcional, la posibilidad de constituir patrocinio vía mandato judicial, para los casos en que la mujer o la familia que deba otorgarlo se encuentre en una región distinta a aquella en la que se tramita la causa de femicidio o casos de violencia contra las mujeres de connotación pública; o en aquellos casos en que la mujer se encuentre impedida de hacerlo, no sólo por razones de impedimentos físicos, sino también por las características del caso, con el objeto de evitar su exposición mediática. También, en aquellos casos en que la mujer se encuentra hospitalizada sin familiares que puedan asumir su representación transitoria, y que existe la necesidad de intervenir rápidamente. Se deberá evaluar en cada caso según sea pertinente.

Recordar que para los mandatos se debe trabajar, en general, con la Notaría de turno, y con el respectivo Beneficio de Asistencia Jurídica Gratuita otorgado por la Dirección regional.

Legitimidad activa para la representación judicial de SernamEG.

Sobre este punto recordar que si bien la Ley 20.066 de Violencia Intrafamiliar, en su artículo 19, faculta al Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género a representar a las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, ello es sólo una referencia, ya que no implica la entrega de una potestad legal para interponer la acción penal sin la autorización previa de la víctima. En efecto, siempre actuamos en representación de las mujeres o sus familias, previa constitución de patrocinio y poder.

Por tanto, la competencia de las/os Encargadas/os de Violencia Extrema, comprende expresamente entre sus funciones la presentación de querella en los casos de la LVE, en que las mujeres víctimas o sus familias hayan entregado patrocino directo o vía mandato judicial, y por tanto la legitimación activa se deriva de dicho acto.

Lo anterior se encuentra en plena consonancia con lo señalado en el artículo 13 de la Ley N° 20.820, que crea el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y modifica normas del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, señalando que corresponde a este último, ejecutar políticas, planes y programas para prevenir, erradicar y sancionar la violencia contra las mujeres y no sólo en VIF.

"El Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, actúa en las causas de violencia contra las mujeres representando a las víctimas directas o indirectas, en virtud del artículo 20 de la ley 20.066, enmarcado en los siguientes argumentos:

El interés por la defensa de toda discriminación y/o violencia en contra de la Mujer, como parte de los derechos humanos de toda persona, inspira la actuación del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género como órgano del Estado que tiene a su cargo la generación de planes de acción y políticas públicas que contribuyan a la erradicación, sanción y prevención de la Violencia Intrafamiliar, determinando así la necesidad de intervenir judicialmente para salvaguardar adecuadamente el interés de la víctima, por los

hechos de tanta gravedad con los que fue violentada y que son producto de la investigación de autos.

El artículo 4 letra a) y 7 de la Convención Interamericana para Prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer "Convención de Belém Do Pará", prescribe que existe un proceso judicial que requiere la representación adecuada y calificada del interés procesal de la mujer víctima de violencia, dicha intervención debe ser una tarea del Estado a través de un órgano competente como es el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.

Conjuntamente con lo anterior, la actuación en el proceso del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, representado a través de sus abogadas/os, se hace necesaria, enmarcándose en la prescripción del artículo 20 de la Ley 20.066 de Violencia Intrafamiliar, quien lo faculta para aquello, sin perjuicio de la Ley N°19.023 de creación del Servicio propiamente tal y Resolución N° 025 del 23 de Enero del año 2006 /SG del Servicio Nacional de la Mujer.

Actualmente la Unidad en Violencia contra las Mujeres, es la encargada de asumir la representación judicial de las víctimas de violencia, la que se desarrolla en el contexto de la Ley N° 20.820, que crea el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, y de la modificación a la Ley N°19.023 del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, que establece para éste como principales funciones y atribuciones de este Servicio, el desarrollar Programas destinados a la atención, prevención, erradicación y sanción de la violencia contra las mujeres, y realizar las coordinaciones entre los organismos del Estado que resulten necesarias para su adecuada ejecución. La anterior normativa legal permitió ampliar la mirada de la violencia de género, no reduciéndola a los casos de violencia intrafamiliar, sino que reconoce que ésta puede ocurrir en diferentes ámbitos y a través de múltiples manifestaciones y señala explícitamente la competencia en violencia contra las mujeres.

Lo anterior además se complementa con la Ley 20.066 de Violencia Intrafamiliar, la cual establece en su artículo 3° letra e) la obligación del Estado de adoptar las medidas

necesarias para asegurar el cumplimiento de lo establecido en tratados internacionales, especialmente, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Belém do Pará). Si bien esta ley mantiene su referencia a la violencia intrafamiliar, hay que entender que lo hace desde el marco de la Belém do Pará, y en lo que respecta a las funciones del Servicio, éstas se enmarcan en la violencia contra las mujeres, que se actualiza con la citada Ley N° 20.820.

Todo lo anterior guarda coherencia además con los productos estratégicos del SernamEG: "Programas e iniciativas destinadas a fortalecer y promover el derecho de las mujeres a una vida sin violencia" ; y el Programa de Gobierno 2018-2022, que tiene entre sus desafíos el contribuir a una cultura de respeto a la dignidad de la mujer en todos los espacios, protección de su vida e integridad, combatiendo sin tregua a la violencia y de tolerancia cero a esta, abordando la violencia contra las mujeres, desde una mirada y abordaje multisectorial.

Por otra parte, señalar que, si bien la Ley 20.066 de Violencia Intrafamiliar, en su artículo 19, faculta al Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género a representar a las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar, ello es sólo una referencia, ya que no implica la entrega de una potestad legal para interponer la acción penal sin la autorización previa de la víctima. En efecto, en todos los casos se actúa en representación de las mujeres o sus familias, previa constitución de patrocinio y poder.

Por tanto, la competencia de las abogadas y abogados de SernamEG, comprende expresamente entre sus funciones la presentación de querella en los casos de violencia contra las mujeres, en que las víctimas directas o sus familias hayan otorgado patrocinio y poder.

Lo anterior se encuentra en plena consonancia con lo señalado en el artículo 13 de la Ley N° 20.820, que crea el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y modifica normas del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, señalando que corresponde a este último, ejecutar políticas, planes y programas para prevenir, erradicar y sancionar la violencia contra las mujeres y no sólo en Violencia Intrafamilliar."

Beneficio de Asistencia Jurídica Gratuita en los casos de la Línea de Violencia Extrema

Como ya se ha indicado, *en las causas que patrocina la LVE se debe presentar siempre y hacer valer que actuaremos* con Beneficio de Asistencia Jurídica Gratuita en la querella o en un tiempo posterior cercano a ella. Esto es fundamental para evitar inconvenientes en una eventual situación de condenación en costas.

Se debe presentar este Beneficio de Asistencia Jurídica Gratuita, fundamentado no sólo en la ley de violencia intrafamiliar, sino también en el nuevo marco normativo de la institución, especialmente cuando los casos no corresponden a los supuestos del artículo 5° de la ley de VIF.

Así, si algún abogado/a defensor/a impugnara la legitimidad activa de la LVE, por estar fuera de los supuestos de la ley de VIF, o incluso del tipo penal de femicidio contemplado en el artículo 390 bis y siguientes del Código Penal, se debe estar a lo señalado sobre la referencia a violencia contra las mujeres de nuestro nuevo marco normativo y a las funciones de la LVE. Si además de la ley de VIF se utilizara el argumento que sólo se refiere las mujeres víctimas de VIF directas, y no a las asesinadas, esto tampoco es válido, ya que según el artículo 108 del Código Procesal Penal: *"En los delitos cuya consecuencia fuere la muerte del ofendido y en los casos en que éste no pudiere ejercer los derechos que en este Código se le otorgan, se considerará víctima…"*, a quienes indican y ocupan el lugar de la víctima en el proceso penal.

Solicitud Encargados/as Regionales de LVE a la LVE Nacional para alegatos de Recursos u otros en la Corte Suprema, Tribunal Constitucional u otro similar

Siempre que en un caso de la LVE se interpongan recursos cuya tramitación sea ante la Corte Suprema u otro Tribunal con asiento en la Región Metropolitana, la/el Encargada/o Regional de LVE deberá dar aviso de inmediato a LVE Nacional para asesoría y coordinación de apoyo en la tramitación y eventual litigación, siempre con la debida antelación. Corresponderá a la/el Encargada Regional LVE informar todos los antecedentes necesarios

del caso y enviar minuta del mismo, gestionar la correspondiente delegación de poder, escritos de tramitación, propuesta de minuta de alegato, seguimiento electrónico y la preparación de los alegatos cuando éstos correspondan.

Aún, cuando sea la LVE Nacional, quien concurra a alegar la causa, será de responsabilidad de la región realizar el seguimiento de la misma, informar rol de ingreso corte y vista de la causa, realizar los descargos de admisibilidad en caso de ser necesario, sin perjuicio de las asesorías que pueda otorgar la LVE nacional.

Para efectos de las notificaciones, se ha dispuesto la creación de un correo institucional para la tramitación de causas de "LVE". Dicho correo no es para uso personal de el/la abogado/a, sino que exclusivamente para las notificaciones, siendo estas casillas un "grupo de distribución" asociado a las cuentas de correo electrónico de las Directoras Regionales y de Abogadas/os LVE.

Región	Correo
Arica	lve.arica@sernameg.gob.cl
Tarapacá	lve.tarapaca@sernameg.gob.cl
Antofagasta	lve.antofagasta@sernameg.gob.cl
Atacama	lve.atacama@sernameg.gob.cl
Coquimbo	lve.coquimbo@sernameg.gob.cl
Valparaíso	lve.valparaiso@sernameg.gob.cl
Metropolitana	lve.metropolitana@sernameg.gob.cl
O´Higgins	lve.ohiggins@sernameg.gob.cl
Maule	lve.maule@sernameg.gob.cl
Ñuble	lve.nuble@sernameg.gob.cl

Bío-Bío	lve.biobio@sernameg.gob.cl
Araucanía	lve.araucania@sernameg.gob.cl
Los Ríos	lve.losrios@sernameg.gob.cl
Los Lagos	lve.loslagos@sernameg.gob.cl
Aysén	lve.aysen@sernameg.gob.cl
Magallanes	lve.magallanes@sernameg.gob.cl

En ese sentido, no se requiere clave para ingresar a estas casillas ni tampoco se pueden enviar correos electrónicos desde éstas, ya que solo recepcionan el correo y lo distribuye de forma automática a las casillas de correo de Director/a Nacional y abogada/o LVE que corresponda. Asimismo, si algún/alguna profesional cesa en sus funciones o si se encuentra siendo reemplazada/o por otra/o profesional, se deberá informar a la Encargada Nacional de la Línea de Violencia Extrema, con copia a la Jefa Nacional VCM, con la finalidad de solicitar a la Unidad de Informática del Nivel Nacional la inclusión de un nuevo correo a este "grupo de distribución".

Actuaciones específicas en los casos de la Línea de Violencia Extrema, según tipo de caso

a) Actuación en Casos de Femicidios consumados y frustrados

- Concepto de femicidio

Como ya se ha indicado anteriormente, el Comité de Expertas del Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará (CEVI) establece que *"… los femicidios son la manifestación más grave de discriminación y violencia contra las mujeres…"*, y los define como, *"la muerte violenta de mujeres por razones de género, ya sea que tenga lugar dentro de la familia, unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal; en la comunidad,*

por parte de cualquier persona, o que sea perpetrada o tolerada por el Estado y sus agentes, por acción u omisión" .

En Chile, se consagró en el Código Penal el femicidio a partir de la Ley 20.480 del 18 de diciembre del año 2010, la que modifica el artículo 390 del Código Penal, estableciendo dicho precepto, que *"El que, conociendo las relaciones que los ligan, mate a su padre, madre o hijo, a cualquier otro de sus ascendientes o descendientes o a quien es o ha sido su cónyuge o su conviviente, será castigado, como parricida, con la pena de presidio mayor en su grado máximo a presidio perpetuo calificado.*

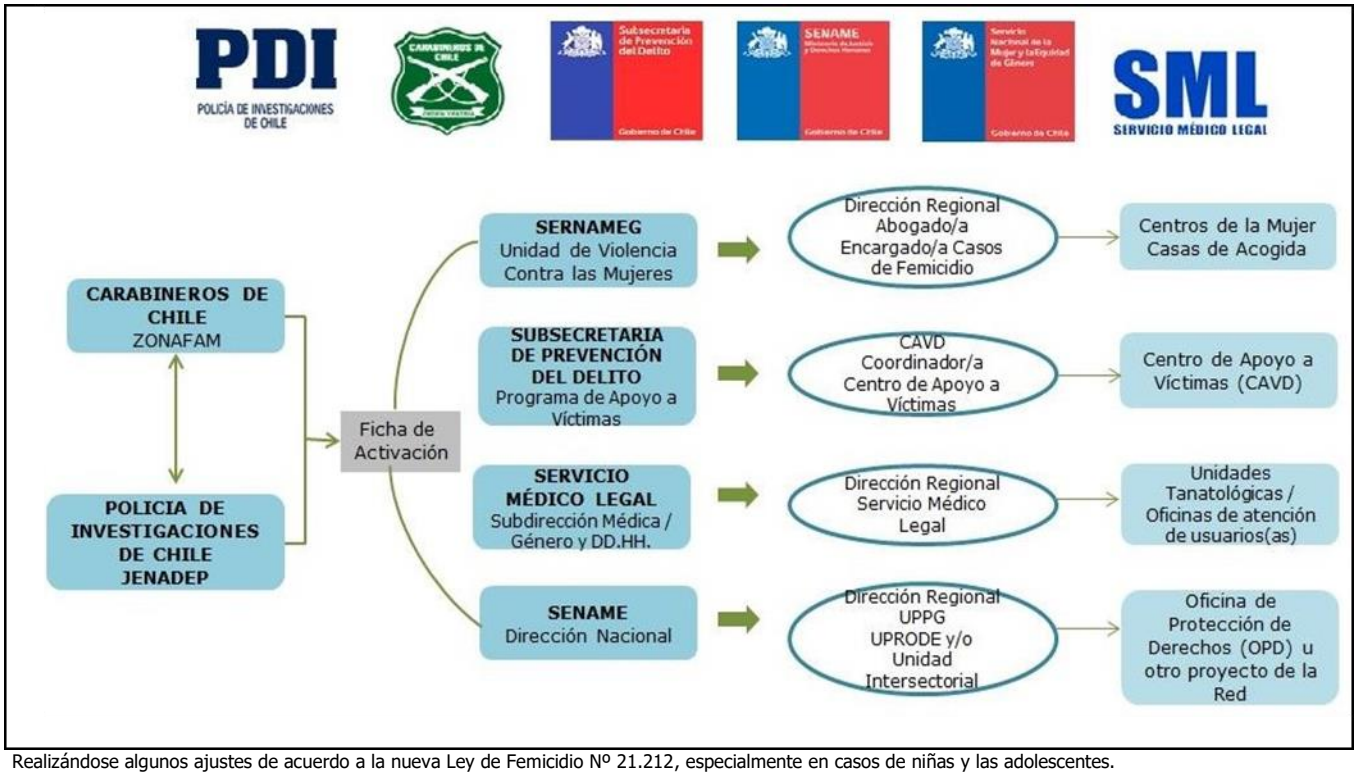
Si la víctima del delito descrito en el inciso precedente es o ha sido la cónyuge o la conviviente de su autor, el delito tendrá el nombre de femicidio."

Posteriormente, el 4 de marzo de 2020 se promulga la Ley 21.212, conocida como "Ley Gabriela" que modifica el Código Penal, suprimiendo el inciso segundo del artículo 390 del código penal, creando un párrafo autónomo del delito de femicidio y su regulación en diversos artículos. Así, se incorporan los nuevos artículos 372 bis, 390 bis, 390 ter, 390 quater y 390 quinquies, modificando también los artículos 391 del mismo cuerpo legal.[21]

De acuerdo a lo anterior, SernamEG para el trabajo interno de la Línea de Violencia Extrema y en el contexto del Circuito Intersectorial de Femicidio, deberá activarse y ofrecer representación judicial (patrocinio y querella) en todos los casos de femicidios consumados, frustrados y tentados, según el actual concepto legal de la Ley 21.212.

- Flujograma intersectorial con el Circuito Intersectorial de Femicidio

[21] https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1143040



Realizándose algunos ajustes de acuerdo a la nueva Ley de Femicidio Nº 21.212, especialmente en casos de niñas y las adolescentes.

● <u>Primeras acciones de conocimiento, calificación y activación en los casos de femicidios</u>

El conocimiento inicial de un caso de femicidio o un posible caso de femicidio, puede originarse con la recepción de la Ficha Policial del Circuito Intersectorial de Femicidio Nacional o por el conocimiento de SernamEG Nacional o Regional desde otras fuentes de información de la red. No obstante aquello, la Ficha Policial del CIF será solicitada siempre por la LVE Nacional al CIF Nacional, ya este es el procedimiento definido por las policías en el CIF Nacional .

Luego de la recepción de la Ficha Policial por el CIF, sea que ésta haya llegado espontáneamente o a solicitud, es SernamEG quien, a través de la Línea de Violencia Extrema Nacional, procede a la calificación del caso como femicidio consumado, frustrado o tentado.

Las Encargadas/os Regionales de la Línea de Violencia Extrema, que tengan noticia de la ocurrencia de un femicidio, consumado, frustrado o tentado, se deben comunicar inmediatamente a la LVE Nacional, adjuntando los antecedentes que posea, para que desde nivel central, se informe a las autoridades nacionales el caso como posible femicidio o femicidio en despeje. Esto hasta que no se confirme con la Ficha Policial del CIF y en ocasiones con otros antecedentes complementarios, la calificación de LVE Nacional.

Para el caso, que la LVE Nacional tome conocimiento por otras vías, de un posible caso de femicidio, se solicitará igualmente la Ficha Policial del CIF, y además se alertará a Encargados/as de Violencia de la Dirección Regional que corresponda y requerirá colabore con las primeras acciones en la red local para obtener mayor información del caso, datos de la mujer afectada y/o su familia. También, puede suceder que en ocasiones, la Ficha Policial del CIF demore excesivamente o se requiera información complementaria necesaria para la calificación.

El mismo procedimiento se adoptará para el caso que la LVE Nacional o Regional, ya sea directamente o a través del Programa Atención, Protección y Reparación o sus dispositivos, tome conocimiento de la re formalización de la fiscalía de algún caso a femicidio que haya estado en el dispositivo previamente con otra calificación, como por ejemplo lesiones.
Si alguno de los dispositivos SernamEG toma conocimiento de un caso, deberá poner inmediatamente al tanto de la información a LVE regional, con el objetivo de realizar la consulta al Nivel Nacional de la activación del protocolo LVE.

De lo anterior, hemos ido visibilizando que hay un momento de alerta de posible caso de femicidio, que implican algunas gestiones especialmente de SernamEG para su despeje, calificación y activación formal del CIF y tratamiento en consecuencia del caso

como femicidio. Trabajo que en internos creemos que es importante visualizar por los equipos Regionales y Nacional LVE.

- Casos de hallazgo de cadáver de mujeres

Desde la Ampliación del Convenio del CIF del año 2017, se ha acordado realizar Ficha Policial para su despeje, siendo fundamental las informaciones aportadas tempranamente por policías, fiscalía y Servicio Médico Legal. Particularmente, para determinar si la muerte de la mujer es atribuible a la acción de terceros o no, y posteriormente el resultado de otras diligencias, que puedan colaborar a determinar vínculo entre la mujer y su agresor y/o contexto de los hechos, que permitan despejar si estamos en presencia de un caso de femicidio o no.

Si además es de connotación pública y violencia de terceros, y para el caso que no sea femicidio, también se puede determinar si corresponde a un caso de violencia de género grave contra una mujer y accionar lo que corresponda.

Por tanto, una vez obtenida la Ficha Policial del CIF, se calificará desde la LVE Nacional la Unidad VCM, si el caso corresponde a un femicidio y se remitirá la información a las Autoridades Nacionales del Servicio y el Ministerio, Dirección Regional, Encargadas/os de LVE Regional y al Departamento de Comunicaciones del Servicio y del Ministerio.

Con lo anterior, la/el Encargada/o de Violencia Extrema confirmará a su Directora y Seremi la calificación. El CIF Regional, que como señalamos, ya se encontraba en alerta, se activará formalmente por un caso de femicidio.

- Contacto con la mujer o su familia, ofrecimiento de apoyo jurídico y atenciones psicosociales y de protección del CIF o dispositivos SernamEG.

La/el Encargada/o de Violencia Extrema, realizará el primer contacto con la mujer víctima o con sus familiares en caso de femicidio consumado, frustrado o tentado, la que deberá ser personal vía telefónica o a través de una visita domiciliaria, idealmente en el mismo día en que se tome conocimiento de los hechos.

Este primer contacto siempre debe ser realizado por la/el Encargada/o de LVE Regional, y excepcionalmente, podrá ser realizada por otra profesional de la Unidad VCM Regional, Dirección Regional, o por el dispositivo SERNAMEG más cercano.

Esta primera visita, tiene por objeto manifestar el apoyo de SernamEG y las instituciones integrantes del Circuito Intersectorial de Femicidio, ofrecer medidas de protección de SernamEG, y la preocupación del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y Servicio de la Mujer y Equidad de Género por este hecho de violencia contra las mujeres.

Este primer acercamiento a la mujer o su familia, debe ser cuidadoso/a de su situación emocional, y adecuados/as según el contexto, pero asertivos/as y oportunos en cuanto a los apoyos ofrecidos, ya que en ocasiones la familia los puede aceptar y requerir de inmediato. En caso contrario, otorgará la tranquilidad de que puede acceder a las prestaciones ofrecidas con posterioridad si cambia de opinión.

En este sentido, en el caso de los femicidios consumados, resulta fundamental, la información del Servicio Médico Legal, que gestione por el/la Abogado/a de LVE o quién se encuentre en el turno regional, con el objeto de evitar a la familia la incertidumbre de que si el cuerpo de la mujer ha ingresado a dicho Servicio. Especialmente de cuando se trata de ciudades distintas a la capital regional
Resulta importante poder entregar información a las familias de mujeres migrantes o extranjeras, sobre todo cuando se requiera repatriar sus cuerpos para los funerales.

Dentro de esta primera visita, corresponde a SernamEG ofrecer la representación jurídica a la víctima en los casos de femicidios frustrados y tentados y a sus familiares

en los casos de femicidios consumados. Pero como se ha señalado, siempre evaluando la situación, realizando la intervención, que sea posible, de acuerdo al caso, ya que en ocasiones se deberá limitar a manifestar la preocupación y apoyo institucional de SernamEG y demás instituciones integrantes del CIF, que se encuentran a su disposición, esto es atención psicológica reparatoria de los Centros de Atención a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito (SPD); Apoyo de SENAME en la protección de las/os niños, niñas y adolescentes, hijos/as de la mujer víctima o que estén a su cuidado; e información del Servicio Médico Legal, como momento de la entrega del cuerpo, repatriaciones, pasos para cremación u otros, como ya se detallo.

Considerar que en algunos casos de femicidios frustrados o tentados la atención psicosocial puede ser entregada por el Centro de la Mujer más cercano, por ejemplo:

a) Mujer víctima es participante en forma previa del Centro,
b) por extremada lejanía del CAVD
c) porque como se ha trabajado en el CIF, el estado de conciencia de violencia y/o riesgo que presenta la mujer es bajo, y resulta más aconsejable realizar un trabajo con el Centro de la Mujer, antes de poder comenzar una intervención terapéutica reparatoria.

En caso de que la primera visita haya sido realizada por un dispositivo VCM de SernamEG, éste deberá reportar la información a la Encargada/o Regional de Violencia Extrema Regional con copia a Encargada/o de APR Regional.

De ser posible, se coordinará la presencia de la/el profesional del dispositivo, que hizo el primer contacto con la mujer o su familia, en la próxima entrevista con el/la Encargada/o de Violencia Extrema, para hacer de puente, traspasar vínculos de confianza y facilitar, que la mujer o su familia puedan comprender que hay continuidad en la intervención y que se trata de la misma institución. En estos casos, sea que el/la profesional del dispositivo SernamEG pueda estar presente en una entrevista puente o no, se deben comunicar previamente ambos profesionales, para evitar replicar

información, la re victimización y victimización secundaria. Lo mismo se aplicará, si la primera visita fue realizada por otra/o profesional de la Dirección Regional.

- Representación judicial

Corresponde a la Encargada/o abogado/a de Violencia Extrema de las Direcciones Regionales de SERNAMEG, asumir el patrocinio jurídico de las causas por femicidio consumado, frustrado y tentado.

Se deberá constituir patrocinio judicial en la audiencia de control de detención, de no ser posible, dentro del plazo de 5 días, a partir del primer contacto con la familia y aceptación de éste por parte de la familia o víctima directa.

En ocasiones, el primer contacto se realizará con la familia, en la audiencia de control de detención, en cuyo caso se deberá ofrecer constituir patrocinio para participar en su representación en dicha audiencia.

Es importante obtener rápidamente el patrocinio de la mujer o su familia, para poder incidir tempranamente en estos casos, cuando la fiscalía está construyendo su teoría del caso inicial y están en discusión las medidas cautelares. En estos primeros momentos, se hacen presentes diversos temas, como por ejemplo la discusión respecto a la calificación jurídica de los hechos, activación de medidas de protección autónomas o judiciales y la misma retractación de la mujer y de sus apoyos familiares, especialmente en los casos de femicidios frustrados, donde desde la audiencia de formalización, puede determinar el/la fiscal actuar por femicidio u otro delito. Lo mismo, sobre lo ya señalado sobre medidas cautelares anticipadas para los casos amparados por la Ley de VIF N° 20.066, en el evento que no se produzcan en flagrancia y se detenga al agresor generándose de inmediato la audiencia de control de la detención, y por tanto se deba invocar el artículo 15 de la Ley citada.

En el caso que asista a esta primera audiencia el/la abogado/a de dispositivo del Programa APR, se deberá constituir a la brevedad patrocinio por Encargado/a de Violencia Extrema, y de demorar ello, presentar a la brevedad delegación de poder del abogado/a del dispositivo. En estos casos, se debe velar porque la dirección de correo electrónico para notificaciones entregado corresponda a la Línea de Violencia Extrema Regional.

La querella se deberá presentar ante el juzgado de garantía correspondiente, dentro del plazo de 15 días posteriores a la presentación del patrocinio. En caso de que no pueda hacerse dentro de ese plazo, se debe informar a la LVE Nacional indicando los impedimentos para ello y la fecha probable en que dicho trámite se realizará.

En aquellas causas que se inicien por la fiscalía y/o dispositivo VCM por un delito diferente o de menor entidad y que posteriormente sean re formalizadas por femicidio consumado, frustrado o tentado, se debe asumir la representación judicial por el/la respectivo/a Encargado/a Regional de la LVE. En aquellos casos en que se hayan iniciado por abogado/a de dispositivo VCM y exista un fuerte vínculo entre la mujer o su familia, se podrá constituir patrocinio conjunto, previa consulta a la LVE Nacional. Sin embargo la causa de femicidios, será de responsabilidad de la Encargada regional de la LVE y deberá reportarla en el Sistema de Gestión de Programas o planilla mensual según corresponda[22].

La/el Encargada/o de Violencia Extrema debe representar judicialmente a la víctima en todas las audiencias que se lleven a cabo dentro del procedimiento, ya sea que se efectúen en el tribunal de garantía, Corte de Apelaciones, Corte Suprema, Tribunal Oral en lo Penal (TOP), Tribunal Constitucional etc. Es relevante, que antes de ellas siempre se haya realizado, previamente una entrevista personal con la mujer o su familia y él/la

[22] El sistema de Gestión de Programas contempla los casos a partir de 2020, para los casos de años anteriores a este, se continua registrando en la planilla de casos de LVE.

Encargada/o Regional de LVE para explicar lo que sucederá en estas audiencias o instancias, para el manejo de expectativas y entrega de información.

En caso de que la víctima y/o su familia rechacen el patrocinio de SERNAMEG, esto debe informarse a la LVE Nacional y debe ser consignado en el Sistema de Gestión de Programas. Respecto de los casos en que no se presente querella por distintas razones, deberán ser registrados en Sistema de Gestión de Programas y se deberá justificar la no interposición de la querella.

Por otra parte, se debe considerar, también, que para el bienestar y reparación integral de la familia de la mujer, el acceso a la justicia cumple un rol reparador, y para resguardar ello, además de trabajar para sanciones justas, se debe contribuir a la reducción de la re victimización y victimización secundaria para la mujer y su familia. Por ello, es importante, el rol de representación judicial a las mujeres durante todo el proceso, el acompañamiento en las diligencias investigativas que estos casos conllevan ante los/as otros/as actores/as del sistema de justicia, como declaraciones, reconstitución de escenas, participación en juicios orales, exámenes periciales, entre otras.

Además, en algunas acciones, otorgar conocimiento del Informe de Autopsia a la familia, comunicar la sustitución de la prisión preventiva por otra medida cautelar, u otras acciones similares. Estas acciones se deben considerar como una intervención, con los resguardos que ello conlleva, y de ser posible generar los apoyos psicosociales o intervenciones conjuntas con quienes estén trabajando con las familias en esos ámbitos, ya sean de los dispositivos SernamEG, o del CIF, por ejemplo los CAVD.

Asimismo, solicitar diligencias investigativas, pericias, citación testigos, informes a los CDM, CDA, o CAVD respecto a la intervención de las mujeres y o sus familiares, es decir, se deberán realizar todas las acciones tendientes a demostrar la teoría del caso, incluso de ser necesario y útil se podrán acompañar Llamadas Emergencias del Satt de

SernamEG o 149 de Carabineros usando estos registros existan, por ejemplo de la mujer pidiendo auxilio. Recordar que también se deben proveer las pruebas para probar las circunstancias modificatorias de la responsabilidad penal (agravantes), desvirtuar las circunstancias atenuantes etc., y en caso de proyectar demanda civil, ir incorporando elementos, que luego puedan servir de base para acreditar daño moral, lucro cesante y daño emergente, sin perjuicio de los acompañados en la demanda en su oportunidad junto a acusación.

- Acusación penal, demanda civil, audiencia de preparación, juicio oral y sentencia

Una vez realizada por el Ministerio Público la acusación fiscal, ésta deberá ser remitida a la LVE Nacional. La LVE Regional, determinará si se presenta acusación particular o adhesión a la acusación fiscal, pena solicitada, circunstancias modificatorias y comunicarlo a la LVE Nacional.

Con el objeto de contribuir y en muchos casos, asegurar que la víctima o su familia, puedan hacer efectivo su derecho a una reparación económica por los femicidios, se establece, que cuando la mujer o quien la represente, desee demandar civilmente en el mismo juicio penal en conjunto con la acusación particular o adhesión a la acusación fiscal, se debe considerar la posibilidad de la demanda civil. Y durante la investigación si es necesario coordinar las acciones reales de resguardo para tener bienes donde ejecutar posteriormente. Ya hemos tenido casos en que teniendo una sentencia que acoge y sentencia la demanda civil a nuestro favor, luego no hay bienes donde ejecutarla.

En los casos de femicidios consumados, además, se debe verificar con los adultos responsables de los hijos/as de la mujer para el caso que el agresor fuera casado con ella, la provisión de fondos previsionales u oros y evitar que sean cobrados o cobrados en su totalidad por el agresor, ya que a diferencia de los delitos sexuales en estos casos no se genera indignidad legal (es parte del Proyecto de Ley sobre el Derecho de las

Mujeres a una vida sin Violencia). Para esto establecer las coordinaciones con las instituciones que correspondan

Luego y para su ejecución y cumplimiento en materia civil, según lo establecido en la sentencia penal, se deberá coordinar con la Corporación de Asistencia Judicial.

Para los casos que las mujeres o sus familias, no deseen demandar civilmente en el juicio penal, se les debe ofrecer realizar coordinaciones posteriores a éste, con la Corporación de Asistencia Judicial u otra institución de la red. Y en estos casos coordinar con la CAJ si sería conveniente desde ya asegurar con medidas reales, cautela de bienes para ejecutar posteriormente. Todo lo anterior, según hemos ido aprendiendo de casos que hemos llevado previamente como LVE.

Cuando corresponda, se debe comunicar a la LVE Nacional la fecha asignada para el juicio oral, delito por el cual se está acusando, circunstancias modificatorias de la responsabilidad penal, si se presentó demanda civil y cualquier otro antecedente relevante. Junto con lo anterior se debe mencionar los apoyos psicosociales recibidos por la mujer o su familia en el proceso. También es el momento de solicitar a la LVE Nacional los apoyos que requieran, como jurisprudencia, doctrina u otros para probar la teoría del caso.

El juicio oral debe ser preparado, en coordinación con la fiscalía en lo que se comparta, es decir, preparar en conjunto o separadamente declaraciones de la mujer, de los/as testigos, peritos etc. y que sean fundamentales para nuestra teoría del caso. Se espera puedan realizar un trabajo colaborativo con la fiscalía y demás instituciones en este sentido, y de no ser posible, cautelar las pruebas sobre las que nosotras tenemos acceso, para asegurar los resultados del juicio esperado.

Posteriormente deberá informarse el veredicto y la fecha de la lectura de sentencia, si correspondiere.

Una vez obtenida la sentencia se debe enviar copia a la LVE Nacional, de manera de recopilar la mayor cantidad de jurisprudencia posible al respecto, para lo cual hay un plazo de 5 días hábiles desde la notificación de la misma.

- Absolución y Recurso de Nulidad

En caso de que el Tribunal Oral en lo Penal (TOP) y/o el Tribunal de Garantía, absuelva al acusado, total o parcialmente, o recalifique los hechos, habrá que analizar los antecedentes y evaluar si procede interponer recurso de nulidad. Para ello se debe realizar igual procedimiento para adherir o acusar particularmente. Luego concurrir a alegarlo a la Corte de Apelación y/o Corte Suprema, indicar fecha de lectura de sentencia, y luego se deberá enviar a la LVE Nacional veredicto, sentencia de reemplazo, según lo emitido por la Corte, en el mismo plazo que para la sentencia definitiva indicado previamente.

- Apoyos de los dispositivos VCM SernamEG a la Línea de Violencia Extrema

A) Apoyos para Primera Visita

- Las/os Encargadas/os Regionales de la Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM, son las/os responsables de la realización del primer contacto y entrevista con la familia de la mujer víctima de FC o mujer víctima de FF de su región, así como de la coordinación y seguimiento del caso con las instituciones partes del Circuito Intersectorial de Femicidio.

- Excepcionalmente, ante la necesidad de activación por FC, FF, FT o CP, en aquellos lugares que por alta dispersión geográfica, los tiempos de traslado excedan las 3 horas

de viaje, es posible que la/el Encargada/o Regional LVE solicite apoyo a Coordinador/a o Abogada/o del Centro de la Mujer para la realización del primer contacto con la familia y/o la mujer víctima de violencia extrema

B) Apoyos en audiencias

- En aquellos casos en los cuales la Encargada Regional LVE, necesite apoyo legal para cubrir audiencias de las causas en tramitación, y la Dirección Regional no pueda brindar el apoyo internamente, es posible solicitar apoyo a la/el abogado/o del Centro de la Mujer que corresponde a la jurisdicción del tribunal. En este contexto, es la Encargada/o Regional de LVE la responsable de brindar los antecedentes del caso y realizar la minuta de audiencia, con el fin de salvaguardar la actuación legal y representación de la familia y/o mujer víctima de violencia extrema.

- Según el punto anterior, si la/el abogada/o del Centro de la Mujer, tiene agendada audiencia de causas en tramitación del propio dispositivo, es el/la Coordinador/a responsable de informar en el plazo adecuado a la Encargada Regional de LVE.

En ambos casos, y para el evento que la el/la abogada/o de la LVE se encuentre con tope de audiencia, feriado legal, licencia médica u otra situación análoga, la Dirección Regional deberá resolver, la gestión de un/a abogado/a que cubra dicha audiencia.

● Casos en que el Ministerio Público solicitare Juicio Abreviado y SernamEG actúa como querellante

Deberá siempre consultar a la LVE Nacional, respecto de la aceptación del Juicio Abreviado, acompañando los antecedentes de la causa, la participación de las víctimas en el proceso penal y las probabilidades de éxito que pudiera tener el caso si se va a juicio oral, opinión técnica profesional del encargado/a de violencia extrema regional y opinión de la víctima.

Además, sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, tener presente sobre la adhesión a la acusación y casos en que el/la Abogado/a proyecte que la fiscalía pueda luego en la APJO re acusar por un delito menor, menos cantidad de delitos u oros, que hagan bajar el rango de pena establecida en la acusación fiscal inicial, que le permita solicitar juicio abreviado, sin previa coordinación con SernamEG, por ejemplo en un caso de femicidio frustrado o uno tentado. Se debe considerar realizar acusación particular, ya sea por alguna atenuante o agravante distinta, que permita luego oponernos al juicio abreviado, para el caso que nosotros y la víctima no estemos de acuerdo en él. La precaución anterior, se realiza ya que el CPP no otorga igualdad de armas al querellante particular que ha adherido a la acusación fiscal inicial, para el caso que la fiscalía decide re formalizar en la APJO y solicitar juicio abreviado, no acordado con SernamEG. Lo anterior, al tenor del Artículo 408 del CPP, que señala, sobre posibilidad de oposición del querellante, "*Oposición del querellante al procedimiento abreviado. El querellante sólo podrá oponerse al procedimiento abreviado cuando en su acusación particular hubiere efectuado una calificación jurídica de los hechos, atribuido una forma de participación o señalado circunstancias modificatorias de la responsabilidad penal diferentes de las consignadas por el fiscal en su acusación y, como consecuencia de ello, la pena solicitada excediere el límite señalado en el artículo 406*".

- Recalificación jurídica de Femicidio a otro delito

La calificación jurídica que realiza SERNAMEG y el Circuito de Femicidio no siempre es la misma que realiza el Ministerio Público, sobre todo en los casos de femicidios frustrados y tentados.

Si durante la etapa de investigación, o al presentar acusación, el Ministerio Público cambia la calificación jurídica del delito, se deberá informar a la LVE Nacional para análisis conjunto de dicha situación.

Técnicamente, no hay ningún impedimento legal para que, en caso de querellarse por un delito determinado, éste no pueda ser recalificado con posterioridad en atención a los antecedentes nuevos que se tengan de la causa. Sin embargo para mayor resguardo

se debe señalar en la querella que se realiza "sin perjuicio de la recalificación que se realice durante el transcurso de la investigación".

- Femicidio consumado de una mujer que ha sido o es usuaria de dispositivo en VCM de Modelos SernamEG

En los casos, que la mujer víctima de un femicidio consumado, es o ha sido usuaria de algún dispositivo de los modelos del Programa APR de SERNAMEG se deberán seguir las siguientes acciones y orientaciones:

- En primer lugar, sobre el apoyo a los equipos de dispositivos se debe coordinar con la Encargada/o de APR de las Direcciones Regionales, alguna intervención de apoyo y contención en conjunto con Encargada LVE Regional.

- Sobre las solicitudes de información e Informe del caso, es la Encargada Regional LVE quien solicitará reporte de atención y alcance de intervención de la mujer, a el/la Coordinador/a del Centro de la Mujer, quien será responsable de brindar la información en forma y tiempos establecidos para ello.

En este escenario, se sugiere la realización de una reunión de equipo del Centro de la Mujer, con el objetivo de revisar en conjunto la ruta de la mujer en el proceso de atención al interior del dispositivo VCM. Complementariamente, la Dirección Regional, a través de la/el Encargada/o Regional VCM de Atención y de LVE, deberán desarrollar acciones de contención y de cuidado a las/os integrantes del equipo Centro de la Mujer, con apoyo de las Encargadas Nacionales de Violencia Extrema.

En conocimiento de esta circunstancia, esto es de haber sido la mujer usuaria de VCM, la Encargada de la LVE, debe solicitar al dispositivo en su región un Informe Preliminar el que debe ser remitido dentro del mismo día.

Luego un Reporte más extenso, que debe levantar el Centro de la Mujer, información del proceso y alcance de intervención que tuvo la mujer víctima de femicidio consumado, éste debe incluir los siguientes aspectos:

1. Nombre completo de la mujer
2. Fecha de ingreso y salida del Centro de la Mujer
3. Antecedentes de la ruta crítica institucional de la mujer previa al ingreso a Centro de la Mujer, sobretodo en caso que la mujer haya sido derivada desde otra institución
4. Antecedentes relevantes del diagnóstico (niveles de violencia y riesgo, recursos personales, estrategias de sobrevivencia implementadas por la mujer a la violencia ejercida por el agresor, etc.)
5. Antecedentes jurídicos previos y al momento del ingreso de la mujer al dispositivo (denuncias por violencia intrafamiliar – previas y vigentes – al momento del ingreso, medidas de protección y cautelares decretadas a favor de la mujer y de los/as hijos/as.
6. Antecedentes relevantes del proceso de intervención (alcance de resultados de la intervención psicosocial y legal)
7. Resultados de procesos de seguimiento a la salida o bien a lo acciones complementarias realizadas por el equipo del Centro de la Mujer.

Es relevante que toda la información del reporte, esté ordenada cronológicamente a través de una Minuta, la cual debe ser reportada al nivel central un plazo no superior a 10 días hábiles. Cuyos contenidos y aprendizajes puedan luego ser serán incorporados en los Lineamientos Técnicos de la Línea de Violencia Extrema y Programa de Atención, Protección y Reparación, según corresponda.

- <u>Articulación de Atenciones Psicosociales con CIF y con dispositivos de VCM de otros modelos de SERNAMEG</u>

Como se ha indicado, la Línea de Violencia Extrema tiene el rol de realizar primeras acciones, representación judicial y articular atenciones psicosociales en los casos de

femicidios, especialmente en los que ha obtenido el patrocinio y por tanto las otras prestaciones complementarias a la intervención jurídica directa de la LVE.

- Niños, niñas y adolescentes hijos/as o a cargo de las mujeres víctimas de femicidios

En los casos de femicidios sean éstos consumados, frustrados o tentados, se debe realizar la primera articulación para que el Servicio Nacional de Menores (SENAME), realice su apreciación de protección y activar medidas que correspondan respecto de niños, niñas y adolescentes (NNA), evitando la victimización secundaria, esto es una adecuada coordinación cuando, en definitiva, la atención reparatoria será entregada por los CAVD. En particular, se espera que SENAME, pueda, a través de sus Oficinas de Protección de Derechos (OPD), Programa de Reparación en Maltrato Grave (PRM) u otros, de requerirse activar judicialmente la vía de protección de los/as NNA en los casos de femicidios.

Para el caso que los procedimientos de protección de NNA en casos de femicidios frustrados, que impliquen un cuestionamiento a las habilidades marentales de las mujeres, se solicita coordinar también los apoyos legales para ellas, según corresponda, integrando en esta comprensión el interés superior del niño, la niña o adolescente.

Con SENAME y los programas de la Red Sename (OPD, PRM, entre otros), y todas las instituciones que intervengan con los/as NNA, se deberá promover y apoyar la relación de éstas con la mujer, especialmente cuando ella es su madre o cuidadora y la comprensión, que la mujer ha estado afecta también a un contexto de violencia de pareja e inmersa en un sistema social desigual estructuralmente para ella.

Para los casos, que los/as NNA también hayan resultado lesionadas/os o asesinadas/os, se debe coordinar querella con SENAME u otra institución que les represente o pueda actuar de oficio por ellos/as. De ser posible se debe intentar realizar una querella conjunta de SernamEG con dicha institución. Para el caso que lo anterior, no sea posible

porque los/as representantes legales de los/as NNA no quisieren otorgar patrocinio a programa de Sename u otra institución que actué por los/as niños/niñas[23]; o la querella de las instituciones que actúan de oficio o el mismo Sename demore, SernamEG procederá con la querella por la mujer.

De igual manera, se deben coordinar para los/as NNA, su atención psicosocial, psicoterapia reparatoria y otra entregada por los CAVD del Programa de Apoyo a Víctima, Programas de Reparación de SENAME (PRM) u otra institución. También, de ser necesario y desde el trabajo de los CIF Regionales, coordinar con la Corporación de Asistencia Judicial u otra entidad administrativa, para los casos de ser necesaria alguna acción civil de protección de los intereses de los/as NNA (por ejemplo la indignidad para suceder del agresor, retiro de pensión del DL 3.500 del agresor siendo causante la mujer, cuidado personal, régimen comunicacional, otros).

Mencionar que desde el CIF Nacional se está trabajando en un flujo para dar respuesta igualmente a las niñas y adolescentes que de acuerdo a la nueva Ley 21.212, sean víctimas directas de femicidio, orientaciones que serán dadas a conocer en su oportunidad y que desde ya se han ido coordinando y asesorando caso a caso desde la LVE Nacional.

- La mujer en los casos de femicidios frustrados y tentados

En el caso de femicidios frustrados y tentados, al momento de realizar la derivación para atención psicosocial, se deberá considerar el grado de conciencia de riesgo o de naturalización de la violencia que la víctima directa presenta.

[23] De no querellarse SENAME por los/as NNA víctimas colaterales lesionadas o igualmente asesinadas en el contexto de los femicidios de las mujeres, por cualquier circunstancia, se debe intentar coordinación con alguna otra institución para que asuma esta querella en forma institucional o en representación de sus adultos con cuidado legal.

En el caso que exista conciencia de riesgo y de violencia, se deberá derivar para atención reparatoria, a los Centros de Apoyo a Víctimas, CAVD, de la Subsecretaría de Prevención del Delito[24], en el caso de la Región Metropolitana considera derivación interna de los femicidios frustrados o tentados al Piloto Reparatorio y en coordinación y según criterios de este. De no existir consciencia de violencia y riesgo, se deberá coordinar atención por los Centros de la Mujer de SernamEG, previo a su derivación al Centro de Apoyo a Víctimas.

Al realizar una derivación, sea al CAVD o Centro de la Mujer, el/la Encargado/a de LVE, deberá remitir los antecedentes de que disponga, para el contacto de la víctima y para evitar la re victimización y victimización secundaria.

Asimismo, como medida de seguridad para la víctima directa, se deberá ofrecer ingreso a Casa de Acogida y/o activación del servicio Llamada de Emergencia, respetando lo dispuesto en las Orientaciones Técnicas o Lineamientos de ambos programas o servicios.

Hecha la derivación, el/la Encargada de la LVE, deberá mantener contacto permanente con dicho programa para elaboración en conjunto de plan de intervención, revisión periódica del caso, y atención conjunta frente a eventos de alto estrés o entrega de información sensible para la/las víctimas.

En el caso que la atención psicosocial sea entregada por dispositivos del Programa APR de SernamEG, éstos deben reportar información sobre la intervención realizada con la mujer y confirmar ingreso, vigencia en la intervención, deserción o egreso.

También se deberá coordinar información para otras acciones, según correspondan, como Convenio MINVU, visa temporal a través de Convenio DEM (para mujeres

[24] Sin perjuicio de alguna derivación interna SernamEG en dispositivos de reparación futura que pudieran apresurarse en el futuro en alguna región, caso en que deberá evaluarse derivación a estos dispositivos de preferencia de las mujeres en casos de femicidios frustrados.

migrantes víctimas de violencia intrafamiliar y usuarias de dispersivos SernamEG, dentro de lo que se incluye ser usuaria de la LVE, lo mismo en el caso del Convenio MINVU), Convenio Senama u otros apoyos legales complementarios a la acción penal con la Corporación de Asistencia Judicial u otros.

- Víctimas colaterales adultas en femicidios consumados, frustrados y tentados

Han resultado relevante las acciones del Servicio Médico Legal, especialmente en los casos de femicidios consumados y dentro de las primeras acciones de apoyo a la familia, y según ya se indicó, para entregar información sobre momento de la entrega del cuerpo, trámites de repatriación, cremaciones u otros.

Las víctimas adultas colaterales, detectadas en primera visita u otras instancias, por la LVE de SernamEG, deben ser derivadas para atención de apoyo y reparación psicológica al CAVD que corresponda.

Para la adecuada atención de estas víctimas, en especial nuestros/as representadas/os en los casos de femicidios consumados, como hijas/os mayores de edad, madres, padres, hermanas u otros de las mujeres asesinadas, se debe mantener con el CAVD o quien brinde atención psicosocial, una estrecha relación, compartir información del avance judicial del proceso y trabajar conjuntamente entrevistas de devolución de algunas de estas informaciones, como Informe de Autopsia; o preparación de algunas actuaciones judiciales en las que deben participar activamente, como reconstitución de escenas, juicio oral u otras. Se hace hincapié en esta referencia a la coordinación para la intervención, especialmente con los CAVD, por ser parte del flujo de atención del CIF.

- Análisis y seguimiento de los casos de femicidios en el CIF.

Como se indicó al inicio de este Protocolo, es relevante que las instituciones que conforman el Circuito Intersectorial de Femicidios, puedan realizar aprendizajes, reflexiones y mejoras generales a partir de la experiencia de los casos. Para dichos análisis también se podrá invitar a quienes se estime pertinente para realizar el análisis referido en algún caso en particular.

En los casos de femicidios consumados, se espera especialmente un análisis que permita visualizar y reflexionar sobre aspectos de los procedimientos de las instituciones convocadas que pudieran contribuir a mejorar la respuesta y la prevención de nuevos casos de femicidios, y de acuerdo a las realidades locales y regionales de los casos de femicidios y de las instituciones. De ser posible, obtener algunos acuerdos conforme lo anterior. Estos ejercicios de análisis, deben ser siempre en el contexto de la confianza, respeto y reserva que todas las instituciones se deben.

En los casos de femicidios frustrados y tentados, se debe trabajar en el espacio del CIF Regional, el seguimiento de las intervenciones con las mujeres y víctimas colaterales de las instituciones y coordinaciones para seguimiento, protección, atención y acceso a la justicia. En los CIF de las regiones que tienen pocos casos, pueden realizarlo mensualmente respecto de todos ellos, ya que es un objetivo específico y fundamental de los CIF Regionales, según las Orientaciones Técnicas para apoyar el proceso de instalación y funcionamiento de los Circuitos Intersectoriales de Femicidios (CIF) Regionales.

Es relevante durante todo el proceso y con una periodicidad mensual entregar información del proceso a nuestros/as representados/as, ya sea a la mujer o su familia, y a las instituciones que intervienen con ellas.

También es fundamental consultar con la familia decisiones del proceso que pueden impactar en la calificación de los hechos, tipos de salida o procedimiento y las condiciones y sanciones.

- Seguimiento de los casos por los CIF Regionales

Si bien los CIF Regionales cumplen un rol importante en la activación de los casos y primeras atenciones, y en este primer momento la coordinación de sus instituciones es de alta intensidad, es necesario que a través de los CIF Regionales se establezca un sistema de seguimiento y análisis de los casos en sus reuniones e idealmente un sistema de registro para dicho seguimiento[25].

b) Casos de violencia de género grave contra las mujeres de connotación pública[26].

Siguiendo con lo indicado sobre cuáles son los casos de competencia de la LVE, están los casos de violencia de género grave contra las mujeres ocurridos dentro del territorio nacional que aparezcan en los medios de comunicación nacional o regional, especialmente prensa, televisión o radio y con impacto mediático. Los casos de violencia grave de género de connotación pública, considerarán a la diversidad de mujeres.

Para determinar la gravedad, de la violencia, se deben considerar especialmente, los siguientes criterios:

i. Tipo de delito, como homicidios, lesiones graves, mutilaciones, secuestro, tortura, violación, abuso sexual, robo con violación, femicidio con violación, trata de personas.
ii. Evaluación de riesgo de la mujer, considerando delito, denuncias anteriores y hostigamiento actual, amenazas de muerte previa y otros elementos de gravedad.

[25] Y sin perjuicio de lo que se pueda apoyar en este sentido, desde el CIF Nacional este año 2021, en la Actualización de su Protocolo/Guía y anexos.
[26] Esto se debe armonizar y complementar con cualquier otro protocolo u orientación desde SernamEG nacional en cualquier otro nuevo tipo de violencia de connotación pública y/o grave.

iii. Casos de violencia de género de connotación pública, que requieran un tratamiento especial por la misma connotación pública de la mujer o el agresor.

Frente a cualquier otro caso de connotación pública, que se pueda estimar de gravedad por otras consideraciones o criterios, se requerirá consultar a la LVE Nacional.

Orientaciones particulares para estos casos.

Se aplicará a estos casos, todo lo que no sea específico de femicidios, además de las siguientes orientaciones:

- Casos de connotación pública contra la diversidad de mujeres, la representación judicial por SernamEG se otorgará cuando ella haya sido perpetrada por un hombre. En caso que la agresora, sea otra mujer, sólo se activa de ser posible, realizando primer contacto, e información a las Autoridades y el caso luego deberá ser derivado a la red, por ejemplo a los CAVD, cuyo Programa de Apoyo a Víctimas tiene un Convenio con el Movilh.

- Casos de violencia sexual grave de connotación pública, hay que distinguir si en la región hay CVS y si son femicidios consumados, frustrados o tentados de acuerdo a la nueva Ley 21.212:

Regiones donde hay CVS:

- No constituyen femicidio: Desde nivel central se activará el caso y se informará a las Autoridades. LVE Regional deberá procurar que sean abordados desde el primer momento por el dispositivo CVS, quienes entregaran la representación judicial y Reparación psicosocial. Para ello la LVE Regional coordinará con el respectivo CVS Mujeres, enviando copia de las gestiones a la Encargada de APR Regional. Estos casos serán asesorados por la LVE regionales y deberán ser reportados a ella desde lo CVS. A su vez la LVE Regional será responsable del seguimiento de estos casos; y registro e información ante la LVE Nacional.

- Si constituyen femicidios: Casos de asesinatos consumados, frustrados o tentados de mujeres con ocasión de violación u otras agresiones sexuales (Ley 21.212/art. 390 ter). Deben ser tratados como femicidios, en dialogo con lo señalado para casos de connotación pública violencia sexual contra mujeres por los CVS Mujeres. Serán casos del CIF, pero en que la atención reparatoria a las mujeres en los casos de femicidios frustrados y tentados será entregada por los CVS Mujeres de SernamEG, y no los CAVD. En los femicidios consumados de este tipo las víctimas colaterales y/o sus representantes legales en la querella igualmente serán atendidas por los CAVD.

Regiones donde no hay CVS Mujeres: estos casos deberán ser activados, contactados y realizada su representación judicial directamente por la LVE regional, quien además articulará su atención psicosocial, especialmente con los Centros de Apoyo a Víctimas, CAVD. Y para los casos de femicidios con ocasión de agresión sexual, operará en forma completa el CIF en sus prestaciones.

- Primera visita/contacto de violencia grave de género de connotación pública. Se deberán regir por lo indicado para casos de femicidios, a excepción de las regiones, V, VI, VIII, RM y X, donde la primera visita puede ser realizada por un dispositivo VCM, dada la cantidad de causas vigentes y alta frecuencia de casos, especialmente cuando el lugar de la vista se encuentra a más de 3 horas de la ciudad capital de la región o existan dificultad de acceso en general.

- Apoyos audiencias, se podrá pedir ayuda para audiencias específicas, cuando no sea posible para la LVE tomarlas directamente, por ejemplo, por tope de audiencias, ausencias por enfermedad, feriado legal u otro similar. Para estos apoyos, se debe realizar el requerimiento con antelación, con minuta del caso. Minuta, en la cual que se explicite también el resultado esperado.

En todo lo demás que haya dudas, o se requieran autorizaciones especiales se debe consultar a la LVE Nacional, para hacer excepción a lo indicado para los casos de femicidios y lo aquí señalado.

c) Casos de violencia de género contra las mujeres de connotación pública no comprendidos en los supuestos de la letra b)

Para los casos de connotación pública de violencia de género contra las mujeres, que no se encuentren comprendidos en la letra b), sólo se activará la LVE para las primeras acciones, de contacto con la mujer, información a las autoridades y despeje de mayores elementos del caso para mejor apreciación de su gravedad y tipo de violencia/delito u otra información que parezcan relevantes, debiendo luego coordinar con la Encargada Regional de APR para su traspaso a un dispositivo VCM o de otra institución .

Cuando la derivación se realice a un CDM, ésta deberá ser asistida, es decir, se deberá enviar Ficha de derivación al centro respectivo y se deberá realizar seguimiento del ingreso efectivo de la mujer al centro.

Cabe mencionar que todos los hechos de connotación pública que dice relación con la atención entregada por los dispositivos de VCM, donde el hecho mediático central es el reclamo contra la atención recibida, serán de competencia para su abordaje por el Programa de APR. Igualmente, y previa realización de despeje de la LVE de que un caso no pertenece a los señalados en las letras a) y b), se realizarán primeras acciones de contacto e información y podrán ser derivados para su atención al Programa de APR, lo que se deberá realizar mediante la Ficha de Derivación y en forma asistida al dispositivo correspondiente.

Para los casos de mujeres migrantes en situaciones irregular, víctimas de violencia intrafamiliar, existe un Convenio entre SernamEG y el Departamento de Extranjería y Migraciones (DEM) del Ministerio del Interior, para otorgar una visa temporal, cuando sean usarías de dispositivos VCM SernamEG.

d) Casos de Trata de personas en que las víctimas son mujeres

Se refiere a los casos de trata de personas con fines de explotación laboral, sexual u otro del art. 411 quáter o casos del 411 ter del Código Penal.

Este delito específico, está contemplado en el artículo 411 quáter del Código Penal , el que señala, *"El que mediante violencia, intimidación, coacción, engaño, abuso de poder, aprovechamiento de una situación de vulnerabilidad o de dependencia de la víctima, o la concesión o recepción de pagos u otros beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra capte, traslade, acoja o reciba personas para que sean objeto de alguna forma de explotación sexual, incluyendo la pornografía, trabajos o servicios forzados, servidumbre o esclavitud o prácticas análogas a ésta, o extracción de órganos, será castigado con la pena de reclusión mayor en sus grados mínimo a medio y multa de cincuenta a cien unidades tributarias mensuales. Si la víctima fuere menor de edad, aun cuando no concurriere violencia, intimidación, coacción, engaño, abuso de poder, aprovechamiento de una situación de vulnerabilidad o de dependencia de la víctima, o la concesión o recepción de pagos u otros beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, se impondrán las penas de reclusión mayor en su grado medio y multa de cincuenta a cien unidades tributarias mensuales.*

El que promueva, facilite o financie la ejecución de las conductas descritas en este artículo será sancionado como autor del delito."

En los casos de trata de personas, no se requiere que sea de connotación pública, ya que los casos de trata de personas, son considerados una forma de violencia extrema contra las mujeres de incipiente pesquisa, difícil configuración judicial por la complejidad del tipo penal, con baja sensibilización de los/as actores/as judiciales, y donde menos se ha desplegado la perspectiva de género, y por tanto, donde SernamEG puede aportar a lo largo de Chile en

este sentido, como se ha hecho en el pasado con otras formas de violencia especialmente graves.

En los casos iniciados, es posible, que en ocasiones, falte algún requisito o no se logre configurar o acreditar completamente, para querellarse por dichos delitos, pero se habrá iniciado por la LVE en razón de haber podido ser un caso de trata. Y en aquellos casos, en que exista un problema con la prueba de todos los elementos del tipo, se deberá considerar luego igualmente buscar alguna figura de menor entidad que permita la sanción a los tratantes y evitar la impunidad total.

En estos casos, que no son mediáticos, como los mencionados en la letra a), b) y c), se requiere máxima confidencialidad, ya que la mayoría de las veces son casos especialmente complejos, con riesgo para la seguridad de las mujeres y el éxito de la investigación, de difundirse el paradero de las mujeres o los tratantes o de revelarse detalles del caso se pone en riesgo la seguridad de las mujeres y el éxito de la investigación, por ejemplo, se encuentran en curso medidas intrusivas.

Si el delito de trata afecta a una mujer migrante, que se encuentran en situación migratoria irregular, resulta fundamental informarles de su derecho, en dicha calidad, y para el caso que ese judicializado, a la Visa del artículo 33 bis del DL 1094 del año 1975, del Ministerio del Interior, que "Establece normas sobre extranjeros en Chile", y que fue modificada por la Ley sobre trata de personas y tráfico ilícito de migrantes, Ley Nº20.507.

Artículo 33 bis.- Las víctimas del delito previsto en el artículo 411 quáter del Código Penal (trata de personas), que no sean nacionales o residentes permanentes en el país, tendrán derecho a presentar una solicitud de autorización de una residencia temporal por un período mínimo de seis meses, durante los cuales podrán decidir el ejercicio de acciones penales y civiles en los respectivos procedimientos judiciales o iniciar los trámites para regularizar su situación legal de residencia.

En ningún caso podrá decretarse la repatriación de las víctimas que soliciten autorización de residencia por existir grave peligro para su integridad física o psíquica resultante de las circunstancias en que se ha cometido el delito en sus países de origen.
La tramitación de esta visa se deberá solicitar al Ministerio del Interior.

Representación judicial y articulación de la atención psicosocial y gestiones administrativas en los casos del delio de trata de personas

Como indicamos, estos casos, cuando no sean patrocinados por la Casa de Acogida, para las Mujeres Vulneradas por el Delito de Trata de Personas, corresponderá a la LVE su representación judicial, pudiendo solicitar siempre, orientación a la/el abogada/o de la casa de trata, para la tramitación de la causa o a las contrapares Nacionales de LVE o Protocolo de Trata o Subcomisión de Control y Persecución Penal de la Mesa Intersectorial Nacional de Trata de Personas (MITP) de APR.

En los casos de trata de personas, generalmente se iniciará sólo por un patrocino, hasta la formalización o de la notificación que cita a audiencia de formalización, momento en el cual se podrá presentar la querella. Se recomienda tener patrocinio directo ante el tribunal de garantía o través de mandato judicial. En aquellos casos en que las víctimas hayan retornado a sus países de origen, se debe solicitar en el proceso su declaración anticipada.

En los casos en que el periodo de investigación que se ha extendido por largo tiempo y la fiscalía no haya tomado la decisión de formalizar la investigación, los tratantes ya tengan conocimiento de la investigación y siempre que no se ponga en riesgo una investigación activa por parte de la fiscalía, se podrá optar por presentar la querella antes de la formalización, para lo cual, igualmente, por las relaciones con la fiscalía en la materia se les debe informar, y previa consultar con la LVE Nacional y APR Nacional con competencia en temas de trata.

Para determinar las acciones de apoyo legal psicosocial en estos casos, hay que distinguir:

- *Mujer, que se encuentra en Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por el delito de trata de personas o migrantes en situación de explotación (CDA de Trata) de SernamEG, y la causa se encuentra en la Región Metropo*litana.

La representación judicial y atención psicosocial, se realizarán a través de la Casa de trata en coordinación con Equipo de Trata APR.

- *Mujer, que se encuentra en Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por el delito de trata de personas o migrantes en situación de explotación (CDA de Trata) de SernamEG, pero la causa se encuentra fuera de la Región Metropo*litana.

Ella será patrocinada por el /la Encargada/o de LVE de la región, la coordinación es fundamental con la Casa, Encargada Nacional de LVE y Equipo de Trata de APR Nacional y con otras entidades para complementar en lo que sea necesario para la atención a la mujer.

En lo que respecta a la visa del artículo 33 bis del DL 1094 del Ministerio del Interior, ésta será tramitada por la representante de SernamEG con el apoyo por la LVE Nacional, Equipo de Trata APR Nacional y Fiscalía.

- *Mujer que se encuentra en Región Metropolitana o en otra región, sin estar en CDA, la causa será patrocinada por Encargada de la LVE Regional, con apoyo de la LVE Nacional y Equipo APR Nacional de Trata.*

La visa será coordinada también por el Encargado/a de LVE en coordinación con CAVD y fiscalía. Y la atención psicosocial podrá ser otorgada por los CAVD, que intervienen con personas víctimas de trata en forma ambulatoria.

- *Para el caso que la mujer se encuentre en otra CDA, distinta de la CDA de Trata*.

Se coordinarán por ésta igualmente apoyos a la CDA de Trata para intervención psicosocial, con Equipo de trata Nacional de APR y sin perjuicio, que la CDA opere como medida de protección e intervención general, la atención reparatoria psicológica se podrá realizar también en un CAVD, con Salud o según el caso lo aconseje por sus características y cercanía de las ofertas. La representación judicial la deberá realizar Abogado/a LVE Regional. En estos casos la LVE coordinará, en lo que corresponda con el Ministerio del Interior y fiscalía, para la visa de artículo 33 bis del DL 1094 del Ministerio del Interior.

Estos casos deben ser reportados en la Planilla de Casos de Violencia Extrema y se debe considerar la articulación para la atención con apoyo del Protocolo Intersectorial de Atención a Víctimas de Trata de Personas y aspectos generales del caso con el Equipo APR Nacional de Trata.

En los casos de *Trata de Personas con Víctimas Mujeres,* en las relaciones y tratamiento intersectorial del caso se debe considerar lo establecido también el Protocolo de Atención a Víctimas de Trata de Personas[27], de la Mesa Intersectorial de Trata, Comisión de Atención Víctimas y las Orientaciones que puedan emanar de la Comisión de Persecución penal de la misma Mesa Nacional.

Casos de mujeres víctimas de violencia por agentes de Estado en contexto de Manifestaciones Sociales.

Se deben ajustar coordinar las acciones según corresponde, de acuerdo a lo establecido en el Protocolo emanado de Unidad Nacional en Violencia contra las Mujeres sobre la materia y compartido a las Direcciones Regionales.

Casos de connotación pública de mujeres imputadas

[27] Las mujeres cuentan con este Protocolo en el marco del trabajo de las Mesas de Trata de Personas en las Regiones. De no contar con su conocimiento, solicitar a LVE Nacional.

Dentro de los casos de VCM de connotación pública que se reportan diariamente, se encuentran los casos de mujeres que son imputadas por delitos que tienen un componente de género y cuyo juzgamiento requiere incorporar dicha la perspectiva de forma urgente en la defensa.

Siempre que la LVE Regional, tengan conocimiento de uno de estos casos, se deben comunicar inmediatamente la situación y sus antecedentes a la Unidad VCM Nacional, para la coordinación de orientaciones, en relación con la Defensoría Penal Pública (DPP) Nacional para asegurar una defensa con perspectiva de género, haciendo lo propio LVE Regional con la DPP su zona. No siendo nunca función de la LVE asumir la defensa de aquella mujer en su condición de imputada.

Sin embargo, dentro de las primeras gestiones que deben realizar las/os Encargadas/os Regionales son:

- Tomar contacto con la Defensoría Penal Pública (DPP) correspondiente para que la mujer tenga una apropiada defensa con perspectiva de género, en caso de haber un/a Defensor/a Público especializado/a en la materia.
- Despejar si la mujer imputada es o ha sido usuaria de alguno de los dispositivos de SERNAMEG, en cuyo caso se podrá facilitar un Certificado de Atención del dispositivo que haya o esté interviniendo previamente con la mujer.
- En ocasiones, también, se puede establecer una coordinación por parte de los/as Abogados/as de Violencia Extrema de SernamEG con la Defensoría para aportar perspectiva de género de ser posible ello, lo que en ningún caso implica Informes de las mujeres que no han sido usuarias, ni la defensa judicial de dichas mujeres por nuestros/as abogados/as.
- Igualmente, se pueden entregar los mencionados Certificados, para el caso de mujeres que han sido víctimas de violencia, y sean requeridos para beneficios posteriores a la condena y en coordinación con los/as Defensoras/es Penitenciarias/os de las respectivas Defensorías Regionales. Igualmente, con ellos/as se puede coordinar atención psicosocial para mujeres por situaciones de violencia intrafamiliar previa

Sobre correos informativos de casos de LVE

Se solicita, que los correos sobre casos LVE, además de venir dirigidos a la Encargada Nacional de LVE, deben venir con copia al correo LVE Nacional, ya que esto facilita el acceso a la información del resto de los/as abogados/as de VCM Nacional, que realizan turnos de lunes a jueves luego del horario de oficina y los fines de semana.

3. Duración del componente

La intervención de la línea de Violencia Extrema se extiende por el período de seguimiento de los casos, cuyo tiempo de duración puede variar, dependiendo de lo que dure el proceso penal. Sin embargo, para la medición de la intervención del Programa se contemplan reportes semanales, mensuales, semestrales y anuales dentro del año T. Es decir, aquellos casos que ocurren entre el 01 de enero y 31 de diciembre de cada año.

4. Requisitos para el desarrollo del componente

Las/os Abogadas/os de la línea de violencia extrema tienen su asiento principal en las Direcciones Regionales como integrantes de la Unidad en violencia contra las Mujeres por lo que deben contar con un equipamiento básico consistente en la siguiente infraestructura básica:

- 1 Salas para atención individual
- 1 baño
- Entrada para personas con necesidades diferentes o movilidad reducida
- Salida de emergencia
- Mini Kitchener

Equipamiento básico:

- 1 impresora multifuncional
- 1 subwoofer
- 2 sillas
- 1 escritorio
- 1 silla para escritorio
- Sistema de calefacción o al menos 1 estufas a gas/1 cilindros de gas y/o similares
- 1 pizarra
- 1 librero grande o 2 chicos con llave
- 1 ventilador
- 1 teléfono
- 1 Basurero

Materiales de Oficina Permanentes:

- Resmas de papel
- Carpetas para cardex
- Archivadores tamaño oficio
- Lápices pasta, mina. Lápices de colores. Plumones para pizarra
- Perforadora, corcheteras
- Material de oficina (scotch, clips, corchetes, cuadernos, aco clips, etc.)
- 1 cardex para fichas con llave
- Tintas para impresora
- Calculadora
- Pendrives, CD, DVD

5. Requerimientos técnicos:

El equipamiento técnico necesario para poder dar cumplimiento de forma satisfactoria a las tareas de registro de información es el siguiente:

Al menos un computador de escritorio con Procesador Intel Core I3 2.8 GHZ, o superior, capacidad de disco duro no inferior a 500 GB, memoria RAM mínimo de 4 GB, unidad óptica CD/DVD (opciones de multimedia son deseables por las características del software actual), deseable tarjeta de Red Fast Ethernet 100/1.000 MBPS, dos puertos USB 2.0 como mínimo.

Un notebook escritorio con Procesador Intel Core I3 2.8 GHZ, o superior, capacidad de disco duro no inferior a 500 GB, memoria RAM mínimo de 4 GB. Con puerto USB y salida HDMI.

Conexión a Internet ADSL mínima de 8 MBPS nacional / 4 MBPS internacional.

6. Cobertura

Cada Abogado/as de la Línea de Violencia Extrema de cada Dirección Regional deberá atender y representar judicialmente a mujeres, mayores de 18[28] años, que hayan sido víctimas de femicidio o de violencia de género grave de connotación pública y/o sus familiares[29], dentro del territorio de su región.

7. Materiales de apoyo

Los instrumentos que regulan el accionar de la Línea de Violencia Extrema son:

- Las presentes Orientaciones Técnicas de LVE.
- El Protocolo de la Línea de Violencia Extrema.
- Para los casos, específicamente de femicidios, se debe considerar el Convenio Intersectorial entre el Ministerio del Interior; Carabineros de Chile, Servicio Nacional de la Mujer y Servicio Nacional de Menores para la aplicación del Protocolo

[28] Salvo otros casos considerados y autorizados expresamente por LVE Nacional.
[29] De acuerdo al Art. 108 del Código Procesal Penal.

Intersectorial para Niños/as y Adolescentes, Víctimas Indirectas de Homicidio o Parricidio en contexto de Violencia contra la Mujer y su modificación del año 2017.

- Guía/Protocolo del Circuito Intersectorial de Femicidio.
- En relación al funcionamiento de los Circuitos de Femicidios Regionales, el documento de Orientaciones Técnicas para apoyar el proceso de instalación y funcionamiento de los Circuitos Intersectoriales de Femicidios (CIF) Regionales.
- Orientaciones Técnicas de: Centros de la Mujer, Casas de Acogida, CVS y Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata y Migrantes en situación de explotación.
- Protocolo para la Atención a las Víctimas del Delito de Trata Personas.
- Interculturalidad
- Protocolos en contexto de Emergencia Sanitaria.

8. Coordinaciones intersectoriales específicas del/la Profesional

Dada la función de SernamEG de otorgar representación judicial en los casos de femicidios dentro del CIF, es decir, entregar el eje jurídico en los casos de femicidio, se requiere que el/la abogado/a de LVE, se coordine con las Instituciones integrantes del CIF Regional, para la articulación psicosocial de los casos. Deberá asistir a todas las reuniones que se convoquen de los CIF Regionales, en las cuales se analizarán los casos que forman parte del circuito.

<u>El Protocolo de atención del CIF se puede operacionalizar en tres pasos:</u>

- En primer lugar, está la Activación del caso que se realiza por medio de Carabineros de Chile (ZONAFAM) y/o Policía de Investigaciones (JENADEP). Estas instituciones, de forma centralizada, elaboran una ficha con los antecedentes del caso y la remiten a las contrapartes nacionales de las instituciones correspondientes.

- En segundo lugar, está la Coordinación Interinstitucional, donde los representantes a nivel central de las instituciones (CIF Nacional), enviarán la información a los representantes regionales (CIF Regional), donde haya ocurrido el delito. Dichas instituciones a nivel regional, se coordinarán para brindar una atención integral a las víctimas, evitando una sobre intervención y previniendo la victimización secundaria.
- En tercer lugar, está la Atención a las víctimas, donde cada institución cumple con un rol particular:

• SERNAMEG, a través de las/os abogadas/os de la Unidad VCM, específicamente de la Línea de violencia Extrema, realiza el primer contacto o visita a las familias de las víctimas, a efecto de otorgar protección y/o representación judicial, mediante la presentación de querella en materia penal a la familia o a la víctima.

• SML entrega una atención oportuna y bajo estándares de calidad en la atención a las víctimas indirectas respecto de las pericias. Asimismo, entrega los cuerpos de las mujeres víctimas directas de femicidio.

• SENAME, por medio de la Oficina de Protección de Derechos (OPD), toma contacto con la familia y los NNA. Posteriormente, emite un informe de evaluación de la situación de las víctimas indirectas y activará las medidas de protección que correspondan en coordinación con SERNAMEG. Además, SENAME, por medio de las OPD, derivará a las víctimas indirectas NNA a los Centros de Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito.

• Centros de Apoyo a Víctimas (CAVD) se pondrán en contacto con las víctimas afectadas y sus familias, a efecto de brindar atención psicosocial para la superación de daño causado por el delito. Cabe señalar, que dada la complejidad y el contexto de la violencia de género, la atención a las mujeres víctimas de femicidio frustrado se realiza en coordinación y con apoyo del trabajo psicosocial de los Centros de la Mujer de SERNAMEG.

Toda esta información, es registrada en el Sistema de la Red de Asistencia a Víctimas (SRAV), el cual apoya la coordinación interinstitucional, seguimiento de casos y también permite la descripción general sobre el problema de la violencia contra las mujeres.

Coordinaciones con dispositivos de Atención, Protección y Reparación en VCM de SernamEG

- Centros de la Mujer: Remítase a lo indicado en la OT de CDM.
- Casas de Acogida: Remítase a lo indicado en la OT de CDA.
- Centros para mujeres víctimas/sobrevivientes de Delitos Sexuales: Remítase a lo indicado en la OT de CVS.
- Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata y Migrantes en situación de explotación: Remítase a lo que se indica en la OT de Casa de Trata.
- Dispositivo Servicio de Orientación Telefónica y Telemática, SATT
- Otro dispositivo que resulte pertinente

El Protocolo de Atención a Víctimas de Trata

Se debe coordinar con LVE Nacional, ya que se deben reportar además de regionalmente nacionalmente las gestiones nuestras en estos casos a la Coordinación Nacional del Protocolo (su gestora nacional) y Mesas Regionales de Trata de Personas.

g) Duración

La intervención de la Línea de Violencia Extrema estará sujeta a la ocurrencia, desarrollo y término de cada caso, según corresponda.

h) Período de ejecución

Las presentes Orientaciones Técnicas de la Línea de Violencia Extrema, se mantendrán vigentes hasta que la Unidad técnica nacional determine y/o instruya nuevas Orientaciones.

i) Equipo de Profesionales en las Direcciones Regionales

Descripción de cargos y perfiles

Rol de Abogada/o LVE:

Tabla Nº 4: Requisitos y funciones de la o el Profesional a cargo de la intervención

CARGO	REQUISITO	FUNCIONES	JORNADA
1 Abogada/o	- Título Profesional: Abogada/o; - Experiencia en cargos de similar naturaleza; - Conocimientos en género, violencia de género, atención con mujeres en situaciones de violencia; - Formación y experiencia de trabajo con poblaciones vulnerables, salud mental y perspectiva comunitaria.	- La activación y ejecución regional de las OT de LVE ante los casos de femicidio y violencia de género contra las mujeres de connotación pública, realizando contacto con las víctimas de forma inmediata una vez que se tome conocimiento del caso, para el ofrecimiento de apoyo jurídico, representación judicial y articulación de atención psicosocial. - Recabar información complementaria a la Ficha Policial del CIF, con las redes regionales, y que sean necesarios para la calificación o despeje de los casos que han llegado a conocimiento de la LVE Nacional o en la misma región[30]. - Activación de los Circuitos de Femicidio Regionales en los casos calificados por la LVE Nacional como femicidios, tanto frustrados como consumados, dando aviso a las demás contrapartes regionales del CIF.	44 horas Jornada Completa

[30] Ya que en algunas ocasiones la información contenida en la Ficha Policial del CIF no es suficiente para la calificación o descarte del caso.

		- Representación jurídica en los casos de femicidios, frustrados y consumados, y casos de violencia de género contra las mujeres que sean de connotación pública[31] . - Articular con las instituciones integrantes del CIF u otras redes externas e internas de SernamEG la atención psicosocial para las mujeres y víctimas colaterales de femicidio, según corresponda. - Articular con las redes de apoyo internas de otros Programas de SernamEG y externas de la red regional, acciones complementarias para la atención psicosocial en los casos de violencia contra las mujeres de connotación pública, según corresponda[32]. - Realizar seguimiento al desarrollo de estas articulaciones psicosociales en los casos de femicidios y de connotación pública, según lo requiera cada caso en particular y en base al Protocolo Interno de SernamEG y el Protocolo del Circuito Intersectorial de Femicidio y otros instrumentos de acuerdos o coordinación intersectorial para ellos. - Mantener una comunicación clara y constante acerca del estado procesal de la causa con las	

[31] Ver luego funciones de tramitación según se trate de casos de violencia contra las mujeres de connotación pública no considerados en la letra b)

[32] Ídem anterior.

		víctimas a quienes se representa[33], siempre de la manera más cordial y empáticamente posible, asegurando su entendimiento y aceptación en las decisiones adoptadas en sus casos, considerando su opinión. - Procurar igualmente con las familias, mantenerles informadas de las articulaciones intersectoriales para otras atenciones, y de las que se tenga conocimiento. - Participación activa y liderazgo conjunto con los integrantes de los CIF Regionales, convocando periódicamente[34] a reuniones ordinarias y extraordinarias, según las necesidades de coordinación especial en los casos de femicidios frustrados o consumados. - Revisión en los CIF Regionales de los casos de femicidios consumados, nudos críticos que pudieran haberse expresados en ellos y compromisos locales de mejoras; y en los femicidios consumados, análisis y seguimiento de la intervención psico –socio-jurídica y de protección. - Planificar anualmente el trabajo de la LVE en la Región y en el contexto del CIF, en base a las necesidades y particularidades específicas del territorio regional; e implementar y realizar	

[33] Casos de femicidio, connotación pública o trata de persona que se representen.

[34] Se ha solicitado que los CIF Regionales funcionen mensualmente y en casos excepcionales bimensualmente.

		seguimiento de otras acciones del CIF Regional. - Registrar periódicamente y reportar a la Línea de Violencia Extrema Nacional, los casos de femicidios, connotación pública y de trata de personas activados por la LVE, según lo requerido en planilla mensual[35], independiente de si hay representación judicial en la causa, se deben registrar todos los casos. - Apoyar a las Directoras Regionales en las materias anteriormente descritas, así como también otros requerimientos, siempre en el marco de las funciones y materias ya descritas. - Entregar información oportuna, adecuada y de calidad de estos casos a las Directoras Regionales y a través del mecanismo que determinen éstas, a las Secretarías Regionales Ministeriales del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, debiendo asegurar que frente a requerimientos de los medios cuenten con la información necesaria para su vocería.	

3. Instrumentos de gestión programática

[35] Siempre debe ser remitida dentro de los 5 días hábiles posteriores al mes informado. Además, cuando sea solicitado por la LVE Nacional aportar al registro de acciones SernamEG en el Sistema Informático de Atención a Víctimas de Femicidios, SRAV, del Sistema de Red de Atención a Víctimas.

a) **Registros Administrativos del Programa**

La Unidad en Violencia Contra Mujeres de SernamEG, cuenta con Instrumentos de Registro diferenciados para las distintas fases del proceso de intervención, los cuales tienen por objetivo recoger información relacionada con las características, la magnitud y las consecuencias de las situaciones de violencia que viven las mujeres, así como también identificar los factores de riesgo y protectores presentes.

La información asociada a cada instrumento de registro debe ser consignada en la plataforma informática del Sistema de Gestión de Programas disponible para tales efectos, contando con un respaldo en una carpeta física e individual por cada usuaria. Cabe señalar que en la plataforma SGP existe la funcionalidad para exportar los instrumentos de registro en formato PDF una vez completados.

La Línea en Violencia Extrema (LVE), cuenta con instrumentos de registro específico para el levantamiento de información jurídica en los casos de Casos de Connotación Pública, Femicidios Frustrados y Femicidios Consumados de las mujeres víctimas. Estos son: Ficha de Ingreso LVE y Eje Jurídico LVE.

- **Ficha de Ingreso LVE**

Corresponde al primer instrumento a registrar en los casos de Connotación Pública, los casos de Femicidios Frustrados y Femicidios consumados que ingresan a la Línea de Violencia Extrema. Este instrumento recoge información básica de la víctima, así como del victimario.

- **Eje Jurídico LVE**

Corresponde al instrumento de registro cuyo objetivo es recoger información de las causas judiciales asociadas a los delitos de carácter grave o vital, por los cuales las mujeres víctimas son derivadas a la Línea en Violencia Extrema.

Es de suma importancia señalar que los instrumentos de registro de la Unidad VCM son de estricta confidencialidad, siendo un deber ético y parte de las labores de los profesionales el resguardar la privacidad de los datos de las mujeres que ingresan a la Línea de Violencia Extrema.

b) Supervisión

Asesoría técnica y acompañamiento del Equipo Nacional SernamEG al equipo de ejecución

Las asesorías corresponden a un acompañamiento efectuado por el nivel nacional realizado según el calendario y planificación de la retroalimentación técnica.

El contacto directo con el profesional que interviene, la retroalimentación y la reflexión de fortalezas y nudos críticos, conlleva a la mejora continua de los dispositivos de SernamEG, y por tanto, fortalece las estrategias de trabajo, mejora la evolución de los procesos de cambio, en pro de las mujeres, garantiza en todos los casos una atención digna, y de calidad.

Para llevar a cabo el proceso de asesoría, acompañamiento y supervisión de la ejecución de las Orientaciones Técnicas –y sus correspondientes anexos- es importante tener presente los siguientes aspectos:

- Las/os Encargadas/os de LVE Regional, deben registrar todos los casos anteriores al año 2020 en la Planilla de registro de LVE, la que deberá ser enviada mensualmente al nivel central, dentro los primeros 5 días hábiles del mes siguiente. Respecto de los casos ocurridos a partir del 2020, estos se registran en el Sistema de Gestión de Programas (SGP)

- Análisis de los casos complejos: Todos los casos que revistan algún tipo de complejidad, en cuanto a la intervención con las mujeres o su familia, complejidades que ocurran durante el trascurso de la investigación u otra relevante, deberá ser informada y analizada en conjunto con el nivel nacional.
- Levantamiento de nudos críticos de la intervención del LVE Regional.
- Coordinaciones y articulación intersectorial para enriquecer la respuesta a las necesidades prácticas y estratégicas en materia de VCM a la población atendida.

Las modalidades, pueden ser las siguientes:

- - Al menos, una visita en la dirección regional en el año para asesoría y supervisión. Dado el actual contexto de emergencia sanitaria, la realización de visitas presenciales estará sujeta a las medidas de confinamiento dispuestas por la autoridad sanitaria según corresponda a cada territorio, y los protocolos de actuación dispuestos por SernamEG acorde a dicha situación.

- Al menos una video llamada trimestral individual por región y una video llamada zonal para asesoría temática y supervisión de manera semestral.

Para cada instancia de supervisión y/o asesoría técnica, se deben generar un registro utilizando las Actas de Supervisión y/o Asesoría Técnica.

c) Reportes e Informe de gestión[36]

Como ya se indicó anteriormente, el registro es fundamental, para cuantificar el trabajo, individualizar los casos y realizar seguimiento.

Para el caso de la LVE, los instrumentos de registro e información, son los siguientes:

[36] Se espera poder generar un Informe de Gestión de la LVE, al igual que de los otros dispositivos VCM.

1) Las/os Encargadas/os de LVE Regional, deben registrar todos los casos anteriores al año 2020 en la Planilla de registro de LVE, la que deberá ser enviada mensualmente al nivel central, dentro los primeros 5 días hábiles del mes siguiente. Respecto de los casos ocurridos a partir del 2020, estos se registran en el Sistema de Gestión de Programas (SGP)

2) Sistema de Registro Atención a Víctimas, SRAV, que se insuma anualmente por la profesional de LVE Nacional y que es administrado por la Subsecretaria de Prevención del Delito.

3) Informe Intersectorial Anual de Femicidios, del Circuito Intersectorial de Respuesta a las Víctimas de Femicidios, sobre la base de la información registrada en el SRAV.

d) Consentimiento para contacto futuro

Es necesario que cada vez que se atienda a una mujer se consulte y solicite firmar documento donde autorice la entrega de información o entrevista, en caso de requerirse posterior al término de la intervención por parte de LVE, ya sea con fines de estudio u otros.

Respecto al manejo de datos personales e información sensible obtenida en el marco de las atenciones brindadas a las mujeres, se debe cautelar:

- Resguardar la reserva de los datos obtenidos a fin de garantizar la privacidad de las mujeres, su derecho a la intimidad y confidencialidad de la información relativa a su proceso de intervención. Así mismo, en el desarrollo de sus funciones y manejo de datos, los/as profesionales deberán proceder de acuerdo a las normas éticas que regulan el ejercicio de la profesión, respetando entre otros aspectos, la privacidad y el uso de la información personal y sensible, sólo para los fines que fue recolectada.
- Hacer presente a las personas que trabajan en el tratamiento de datos personales que están obligadas a guardar secreto sobre los mismos, cuando provengan o hayan sido recolectados de fuentes no accesibles al público, como asimismo sobre los

demás datos y antecedentes relacionados con los sistemas de registro de atenciones, obligación que no cesa por haber terminado sus actividades en ese campo.

- Utilizar los datos personales y sensibles exclusivamente para los fines institucionales para los cuales serán recolectados. Los plazos específicos, formas de envío y eventuales requerimientos de información, serán debidamente definidos por el nivel central e informado oportunamente por la Dirección Regional de SernamEG a los dispositivos.

4. Resultados técnicos esperados

a) Metas y seguimiento de indicadores

Los dispositivos VCM cuentan con un sistema de seguimiento y monitoreo de indicadores relativos a la evaluación de la implementación del Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM.

Estos indicadores forman parte del diseño de gestión del Programa APR, así como también corresponden a metas comprometidas a nivel institucional.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	TEMPORALIDAD	CUMPLIMIENTO ESPERADO
Casos de Femicidios Frustrados en el año t	Número de casos de Femicidios Frustrados en el año t	Semestral y anual	No existe meta asociada al indicador.
Casos de Femicidios Consumados en el año t	Número de Casos de Femicidios Consumados en el año t.	Semestral y anual	No existe meta asociada al indicador.

Casos de connotación Pública en el año t	Número de Casos de connotación Pública en el año t	Semestral y anual	No existe meta asociada al indicador.
Porcentaje de Representación Judicial en casos de Femicidios Consumados calificados por el CIF en el año t	Porcentaje de Femicidios consumados con Representación Jurídica en el año t; respecto al total de casos de Femicidios consumados calificados por el CIF en los que el que le victimarios no ha cometido suicidio, en el año t.	Semestral y anual	60,00%

b) Monitoreo

El monitoreo de la aplicación de los instrumentos de registro de VCM, así como su informatización en el sistema informático de registro vigente, tiene un nivel escalado de responsabilidad entre los distintos actores que forman parte de la Unidad VCM.

A continuación, se detallan a modo general los roles diferenciados de la Unidad Nacional y las/los Encargadas/os Regionales LVE:

- **Unidad Nacional**

Apoyo y monitoreo a Encargadas/os Regionales de LVE, del avance del proceso de implementación del sistema informático, brindando acompañamiento a las regiones, a través de la entrega de orientaciones y asesoría técnica, respuesta a consultas, así como la solución de dificultades a partir del reporte que se emita vía formulario de incidencias.

Asimismo, corresponderá a la Unidad Nacional, a través de las personas designadas para esta tarea, capacitar y apoyar a las/los Encargadas/os Regionales LVE en la instalación del Sistema Informático y sus correspondientes registros de información. Para ello, se entregará material de apoyo que permita operativizar las labores de monitoreo y seguimiento a los registros de la Unidad VCM.

- **Encargadas Regionales de LVE:**

Apoyo y monitoreo de la implementación de la instalación del proceso de registro en el Sistema Informático en regiones, entregando acompañamiento técnico para la correcta implementación del registro de información en el Sistema Informático de Registro.

Asimismo, se espera que las Encargadas Regionales de LVE puedan canalizar las dudas y/observaciones que se generen a partir de la puesta en marcha de este proceso, a través de un sistema de reporte de incidencias.

5. Autocuidado

El trabajo en la contribución a la erradicación de la Violencia Contra Las Mujeres, desde la prevención de la misma, así como en la atención, protección y/o reparación con las mujeres que han vivido las vulneraciones, implica directamente a quienes intervienen con ella, pues politiza y permea nuestros discursos personales y requiere de una actitud crítica de ciertos "valores sociales" y convicciones acuñada en los procesos personales de socialización.

En este escenario reiterar la pertinencia de "cuidar a los que protegen y cuidan" es un deber del sistema de protección tanto de las personas individuales, como de los equipos y grupos de trabajo, así como, de las instituciones ejecutoras y el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, es por ello que el **Auto cuidado** se considera fundamental en los contextos de atención a víctimas de violencia y abuso, para minimizar los efectos negativos en los/as profesionales en diferentes planos de su desarrollo, definiéndolo como: **"aquellas**

actividades que realizan los individuos, las familias o las comunidades, con el propósito de promover la salud, prevenir la enfermedad, limitarla cuando existe o restablecerla cuando sea necesario[37]". En este sentido es importante identificar distintos conceptos y teorización en relación a los riesgos, que se viven, el desgaste profesional y autocuidado, todas estas perspectivas enfatizan en la necesidad de desarrollar intervenciones que promuevan ***"la salud de las personas que trabajan con personas y su sufrimiento, velando por la eficacia de las tareas que desarrollan"***[38], mirando las prácticas y reflexionando en torno al papel de los/as profesionales en el desarrollo de sus tareas y estimar el gran impacto emocional que esto supone.

a) Cuidado de equipo

Los equipos técnicos a cargo de la intervención en VCM requieren de un gran esfuerzo de contención, comprensión y canalización de los procesos que, dada la temática, generan impacto en quienes están a cargo de dicha labor. Al efecto, es de suma importancia que los equipos comprendan que el "Auto Cuidado Profesional" es fundamental, ***"por lo que se debe considerar un dispositivo para despertar, promover, mantener y proteger la implicación, ética y política de los profesionales"[39].***

Es así que junto con las capacidades propias de los/as profesionales, como la reflexividad, empatía, capacidad de diálogos inclusivos, se deben diseñar planes y estrategias específicas para el auto cuidado que permitan regular la demanda psico emocional, contenerla y disiparla adecuadamente manteniendo la integridad de las personas que intervienen.

Lo anterior mediante las siguientes estrategias:

- Facilitar espacios de vaciamiento y descompresión cotidianos.
- Asegurar espacios de vaciamiento y descompresión estructurados

[37] Citado en González & Arriagada, 1999 por Morales, G; Pérez, J y Menares, M. 2003; Orellana y Paredes, 2006, Autocuidado de equipo: Aprendizaje de una práctica, p. 17
[38] Orellana y Paredes, 2006:32
[39] Barudy, 1999; en Santana, 2004, p. 5.

- Compartir la responsabilidad de las decisiones riesgosas
- Establecimiento de relaciones de confianza en el equipo
- se trate del trabajo, como una instancia de celebración de cumpleaños, u otros.
- Estilos de liderazgo democráticos, ya que los estilos de liderazgos autoritarios y verticales aumentan la probabilidad de aparición de dinámicas de abuso y pérdida de resolución adecuada de conflictos.
- Fomentar la resolución no confrontacional de conflictos y diferencias.
- Registro y visualización de la traumatización de los equipos, informando de manera oportuna y clara de las dificultades a las jefaturas, para generar de parte de la institución (SernamEG), espacios protegidos para la explicitación y resolución de los problemas surgidos al interior de los equipos.
- Apoyo de la Institucionalidad para formación continua, con actividades de formación y perfeccionamiento, para mejorar el clima laboral y para la Orientación para una planificación adecuada de los espacios de cuidado de equipos.

b) Cuidado profesional

Las y los profesionales son quienes experimentan la acumulación de cargas negativas y emociones contra transferenciales que sin un adecuado vaciamiento se hacen demasiado pesadas y obstruyen el funcionamiento individual en las tareas cotidianas, por esta razón es que se debe tener en cuenta la necesidad de limpiar de toxicidad nuestras emociones y pensamientos.

Es importante definir o conceptualizar, como hipótesis explicativas en relación al malestar percibido y registrado, situándolo desde las explicaciones referidas al desgaste profesional y no tan solo a aspectos personales e individuales, surgiendo la necesidad de cuidarse para cuidar a otros.

Por último, y a nivel individual, el autocuidado profesional y personal debe apuntar a ***"acciones para mirarse y hacerse cargo de sí mismo, de su capacitación continua,***

de la participación de actividades extra-laborales de cuidado personal, recreativas y sociales"[40] lo que implica favorecer un mejor cuidado de las energías físicas y emocionales al momento de enfrentar las tareas, no autoresponsabilizarse en exceso ni culpar a otros/as del equipo.

Estrategias de Auto cuidado individual:

•Visualización oportuna de los malestares
•Descompresión y vaciamiento
•Dimensión de la corporalidad, pues el cuerpo se mantiene en un determinado estado de acuerdo a como se desarrolla la relación con las partes y su entorno, por lo que debemos materializar cuidados de nuestra corporalidad de manera cotidiana.
•Mantención de áreas libres de contaminación, por la necesidad de tener espacios de oxigenación, en que la persona pueda airearse, nutrirse, en actividades absolutamente alejadas de las temáticas de trabajo.
•Evitar la relación de espacios de distracción con temáticas de la violencia.
•Ubicación de la responsabilidad donde corresponde, lo que implica evitar auto responsabilizarse en exceso y traspasar culpas en otras personas.
•Evitar la saturación de redes personales, como la pareja, los hijos, los amigos, que es un ***"factor protector muy importarte en el área de soporte emocional"***[41] con este tipo de contenidos. Hacerlo implica una sobrecarga injusta para quien no está preparado para escuchar estos temas, y a la vez se corre el riesgo de producir un distanciamiento y perder por lo tanto las redes de apoyo.
•Formación profesional, pues la actitud pro activa por mantener la inquietud de conocimiento y formación en la temática que se interviene, conocer diferentes perspectivas teóricas, modelos y herramientas para desarrollar las tareas, brinda seguridad y bienestar respecto del impacto de la relación con las personas que se atiende.

[40] Santana y Farkas, 2007 en Albornoz, 2013.
[41] Sluski 1998.

Glosario

Dispositivos Programa Atención, Protección y Reparación en Violencia Contra las Mujeres

CVS	Centro de Atención y Reparación a Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de violencia sexual
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
LVE	Línea de Violencia Extrema

Otras siglas y/o abreviaturas

DIPRES	Dirección de Presupuestos Gobierno de Chile
EPG	Evaluación de Programas Gubernamentales, DIPRES
MDS	Ministerio de Desarrollo Social
PMG	Plan de Mejoramiento de la Gestión
PII	Plan de Intervención Individual. Instrumento que registra la planificación de la intervención a realizar con las mujeres que ingresan a atención psicosociojurídica, por cada ámbito de prestación de servicios, en función de sus requerimientos.
PNUD	Programa de las Naciones Unidad para el Desarrollo
APR	Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia Contra las Mujeres
ONG	Organizaciones No Gubernamentales
VCM	Violencia Contra las Mujeres
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
CIF	Circuito Intersectorial de Atención a Víctimas de Femicidio
RAV	Red de Asistencia a Víctimas