REGISTRO N°285829

APRUEBA ORIENTACIONES TÉCNICAS DE "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.

PYR/JLS/MGA/IVA/MLFZ/MNG

RESOLUCIÓN EXENTA N° 257/2020

SANTIAGO, Abril 22 de 2020

VISTO:

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; 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, 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.

3° Que, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, propone modelos que dan cuanta tanto de las particularidades y especificidades de las mujeres que conforman el territorio.

4° Que, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, implementa un Modelo de Gestión Programática transversal que tiene por objeto asegurar el correcto funcionamiento en cada una de regiones incorporando el sello del Gobierno de acuerdo a los lineamientos y principios de eficiencia y eficacia, calidad de atención.

5° Que, dicho objetivo se concentra 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.

6° Que, el programa de Atención, Prevención y Reparación en VCM, dispone de 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), Centro de Reeducación de Hombres que ejercen o han ejercido Violencia de Pareja, Centro de Atención y Reparación para Mujeres Victimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual (CVS), Casas de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en Situación de explotación (Casa de Trata), Centro de Reparación en Violencia de Género en Contexto de pareja o ex pareja, Atención continua a Mujeres Víctimas de Violencia Grave en contexto de pareja o ex pareja, Representación jurídica a mujeres que asistan primera audiencia en Centro de Medidas Cautelares (CMC) de Santiago y Servicio de atención telefónica y telemática (Fono 1455).

7° Que, dentro de este contexto se incorpora la Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública, 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 cualquiera que atente contra su integridad, para ello se dispone de Encargadas/os Regionales en las regiones del país, trabajando directamente en casos de femicidios consumados, frustrados y casos de connotación pública de VCM.

8° Que, asimismo, el SernamEG, ha contribuido para que las mujeres que sean víctimas de violencia extrema, 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 a la atención psicosocial tanto en víctimas directas y colaterales.

9° Que, en base de las argumentaciones antes señaladas, se determina lo siguiente:

RESUELVO:

PRIMERO: APRÚEBENSE las Orientaciones Técnicas para "Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública 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 íntegro forma parte de la presente Resolución Exenta y se transcriben a continuación:

SERNAMEG FISCAL (S)

ORIENTACIONES TÉCNICAS/ "Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública en Violencia Contra las Mujeres"/UNIDAD DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES/SERNAMEG/2020-2021

PROLOGO:

El Programa de Gobierno del Presidente Sebastián Piñera Echenique, junto con la Agenda Mujer, liderada por la Ministra Isabel Plá Jarufe, 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 de Naciones Unidas sobre 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" (ACNUDH[3], 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)

---

[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



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 Partes 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, involucrando a los hombres en los cuidados de la familia y compartiendo con ellos las responsabilidades.

En sintonía con lo anterior, el Gobierno del Presidente Sebastián Piñera se ha propuesto avanzar prioritariamente en tres grandes desafíos: 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, terminar con el impedimento legal de contraer segundas nupcias antes de los 270 días desde la disolución del vínculo por divorcio, nulidad o muerte, 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).

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

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.

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

[4] Fondo de Población de las Naciones Unidas; https://www.unfpa.org/es/el-enfoque-basado-en-los-derechos-humanos
[5] Matríz de definiciones estratégicas 2019-2023 del SernamEG.

género. Para el desarrollo de esta tarea, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, ha definido, para el año 2020, los siguientes objetivos estratégicos:

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.

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.

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.

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.

El logro de los objetivos estratégicos planteados 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

[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



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 2020, el Servicio implementa un Modelo de Gestión Programática transversal, que tiene por objetivo asegurar el correcto funcionamiento en cada una de las regiones, incorporando el sello del Gobierno de acuerdo a los lineamientos y principios de eficiencia, eficacia, calidad de atención y planificación establecidos. Una nueva forma de trabajar que buscará estandarizar los procedimientos entregando una guía o mapa de ruta que mejorará la gestión, homologando el trabajo de Arica a Punta Arenas; creando un lenguaje común para todos en el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.

Se entiende por correcto funcionamiento, a la gestión que se realiza de acuerdo con los lineamientos y principios de eficiencia, eficacia, calidad de atención y planificación establecidos.

1. Gestión Programática

Actores claves y sus funciones

a.1 Actores Claves en Nivel Central:

I. Depto. De Ejecución de Políticas y Gestión de Programas:

Sus funciones son:

SERNAMEG FISCAL (S)

- Velar por la correcta ejecución de programas a nivel nacional y modelo dirección 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.

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. Control de Ejecución de Programas (dependiente del Departamento de Planificación y Control de Gestión)
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 a lo determinado en el convenio para la gestión programática.
- Estandarizar instrumentos y procedimientos de gestión entre los Programas.

SERNAMEG FISCAL (S)

a.2 Actores Claves en el Nivel Regional

I. Directora Regional:
Sus funciones son:

- Asegurar la correcta ejecución de programas en su territorio y del Modelo Regional.
- 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.
- 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.
- Velar por la confiabilidad y oportunidad en la entrega de información de gestión programas.

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.

II. Gestión de Programas Regional:
La gestión de Programas en las regiones considera a la Coordinadora de Programas y a las/os Encargadas/os Regionales de Programas. Sus funciones son:

- Coordinar la relación con equipos ejecutores.
- Responsable de la habilitación, capacitación, asesoría y supervisión de equipos ejecutores.
- 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/a 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.
- 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 también 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 a 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 poniendo a disposición la infraestructura y materiales para la adecuada gestión, conforme lo instruido por el Servicio avanzando hacia el cumplimiento a 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.
- 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, luminocidad, ventilación y baños de acuerdo a 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, tonner, 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.
- Los contratos del equipo ejecutor deberán incorporar cumplir con las normativas en materia laboral vigentes en el país que son recogidas, igualmente en el Convenio de Transferencias, pudiendo, de acuerdo a 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 activa 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 produce cierta información pues se registra y recaba información referida a las y los participantes, mediciones a la llegada al programa e información de su proceso durante el desarrollo del mismo, así como de seguimiento. Por ejemplo, la ficha de inscripción considera variables que permiten describir al público atendido, diferenciando entre grupos cómo se comporta la variable observada en base a otras como 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.

La información que se genera en la gestión de programas o trámites sociales, es a lo que se llama registro administrativo. En los últimos treinta años, se ha trabajado relevando la importancia de los mismos 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 mismos podemos, en algunos casos directamente, responder a indicadores internacionales que dan cuenta de la situación de la mujer en el país: denuncias presentadas por VCM al año, mujeres en el parlamento y en cargos de representación a nivel local, métodos de anticoncepción más utilizados, tasa de fecundidad adolescente, matrícula de hombres y mujeres en las distintas carreras técnicas y profesionales.



Los beneficios de contar con registros administrativos confiables son enormes, también como herramienta de gestión ya que nos permiten identificar demandas en el territorio, entregar insumos para garantizar la pertinencia territorial de las intervenciones.

En el trabajo con registros administrativos resulta crucial garantizar la **calidad de los datos**; para ello se recomienda lo siguiente:

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 fundamental que la persona que aplica la ficha, conozca el instrumento y sus variables, de manera tal que si es de auto aplicación, pueda asesorar a las y los participantes en su uso para garantizar la **exactitud** de la información disminuyendo las interpretaciones erróneas que podrían conducir a errores, así como revisar las fichas respondidas 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.

Los instrumentos están pensados para ser parte integral de la intervención, son **relevantes** en la medida en que la información obtenida resulta de utilidad para el programa y la intervención.

A fin de garantizar la **oportunidad y puntualidad** de la información, se recomienda aplicar las fichas cuando corresponda, de acuerdo con lo indicado en las Orientaciones Técnicas. Es importante respetar el momento de intervención que se define para la aplicación, ejemplo de esto son las mediciones que realizamos antes de comenzar la actividad para evaluar el estado de llegada de la persona o su emprendimiento que suelen llamarse ex ante o diagnósticas, las que se aplican durante la intervención misma, y aquellas en las que se evalúa a posteriori el resultado de la intervención, como son aquellas al egreso o ex post. La pertinencia supone que la información que se va generando, se tiene que registrar en el sistema informático o planilla diseñada con este objetivo casi a la par de la recolección de la información.

A fin de 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.



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:

- Plan frente a catástrofes y emergencias.
- Procedimiento en caso de no continuidad de un ejecutor.
- Protocolo de denuncias de vulneración de derechos de participantes en el marco de los Programas del Servicio.

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, así como 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 la intervención.

En un análisis piramidal, el Nivel Central firma convenios con otras instituciones que describen a grandes rasgos 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 y Programa de Atención Integral de Adultos en Salud Bucal.

En la medida en que los programas del Servicio forman parte de la política social, específicamente del Subsistema de Seguridades y Oportunidades, la coordinación con sus distintos programas resulta crucial (la excepción a esto podrían ser los ejecutores del Programa en Mujer y Participación Política y Mujer Emprende, porque el tiempo del Convenio es más breve y se relaciona con acciones específicas; sin embargo, desde el Nivel Regional es igualmente recomendable establecer el vínculo). El compromiso que tienen los Programas de SernamEG en este marco, es garantizar el acceso preferente de mujeres participantes en el subsistema. 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.

Este año, en la ficha única de ingreso a los programas SernamEG se integró la consulta por si participan en el Subsistema; a partir de esa indicación se gestionará el acceso preferente de acuerdo a los procedimientos instruidos por cada programa.

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.

En caso de detectar que el daño es menor y no requiere el Más Sonrisas, salud deriva internamente para su atención. 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 mayo. 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 éste Programa, tener claridad en torno a la oferta y posibilidades en la intervención y poder informar adecuadamente a las mujeres (pues hay una falsa expectativa de que contiene implantes, cuando tiene prótesis removibles o en la intervención puede detectarse por ejemplo que se requiere una extracción, lo cual genera ansiedad).

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.

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 por 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 VCM 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.

SERNAMEG FISCAL (S)

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.



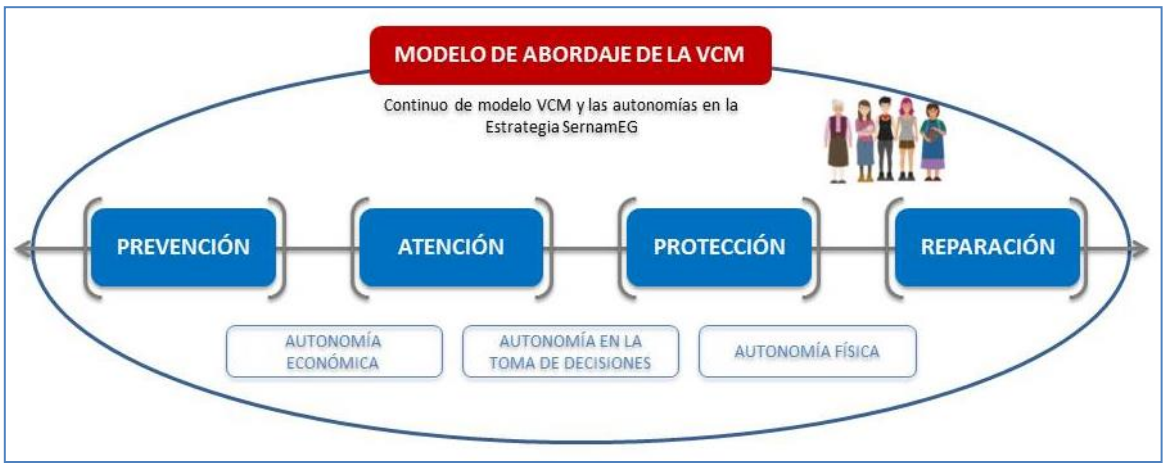
Una de las tareas principales del Modelo de Abordaje ha sido instalar en el discurso público el reconocimiento de que la violencia contra las mujeres se encuentra naturalizada en la sociedad chilena, que ésta se produce tanto en el espacio privado como público, que sus manifestaciones son diversas y 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.

Diagrama Nº 1: Modelo de Abordaje de la VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG 2019.

Este continuo 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.

Así mismo, 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"7 .*

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

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.**

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 con las **manifestaciones o 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:

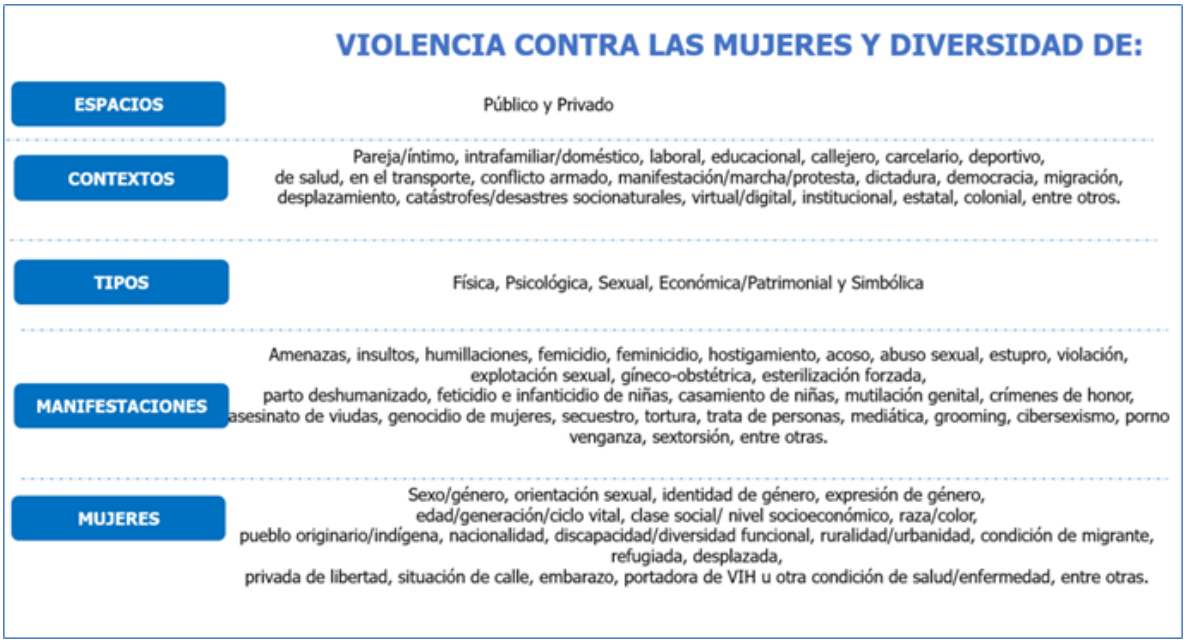
- **Física**: Es aquella acción dirigida a atentar contra la integridad física de la víctima, como un mecanismo para ejercer poder y control. Ejemplos: empujones, tirones de pelo, pellizcos,

SERNAMEG FISCAL (S)

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 comunitario8.

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

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

SERNAMEG FISCAL (S)

3. 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.

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

El Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM dispone de 22 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

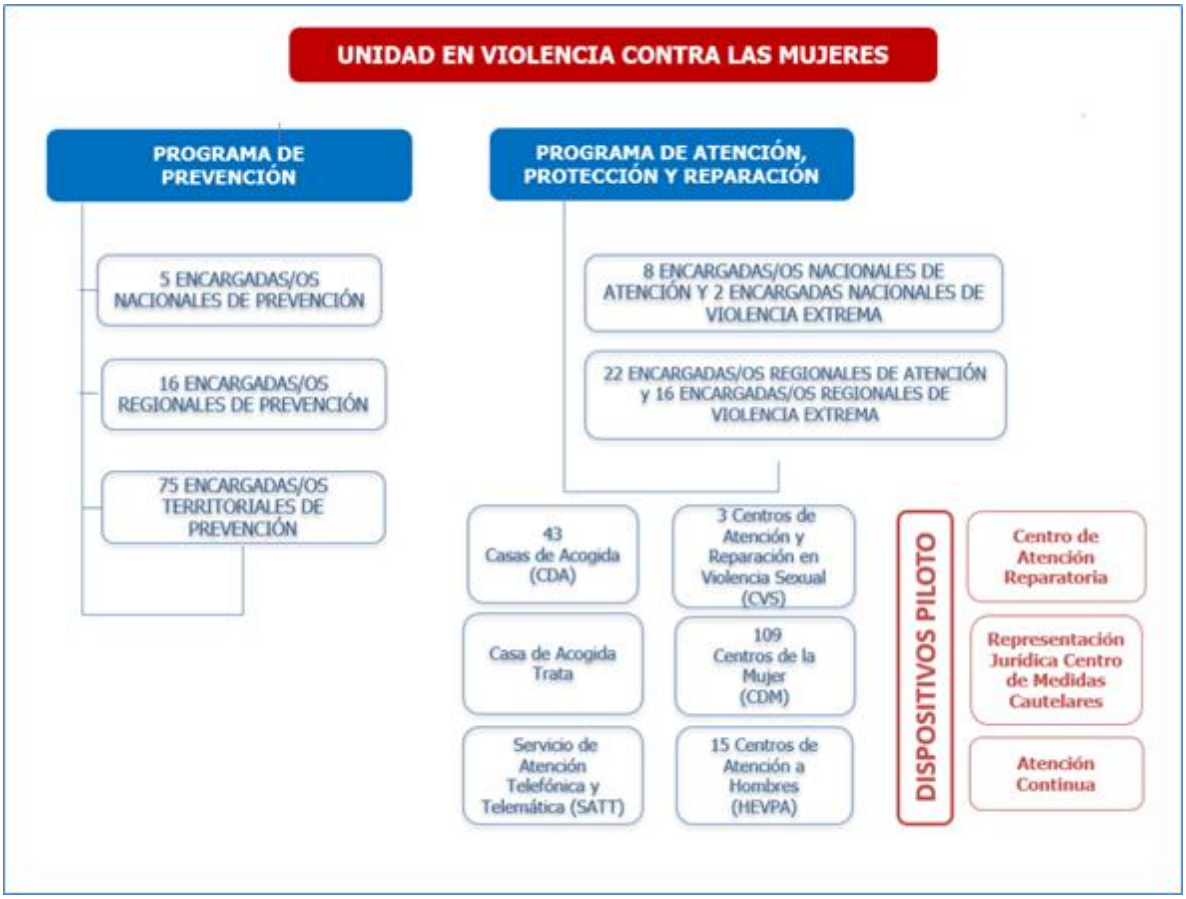


de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual (CVS), Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en Situación de Explotación (Casa Trata), Centro de Reparación en violencia de género en contexto de pareja o ex pareja, Atención Continua a mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o ex pareja, Representación Jurídica a mujeres que asisten a primera audiencia en Centro de Medidas Cautelares (CMC) de Santiago 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 15 regiones del país, trabajando directamente en casos de femicidios consumados, frustrados y casos de connotación pública de VCM.

En su conjunto, estos dispositivos y línea de intervención 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.

Diagrama Nº 3: Oferta Programática de la Unidad en VCM



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2019.

4. 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 Tercera Encuesta nacional de violencia intrafamiliar contra la mujer y delitos sexuales (2017) del Ministerio del Interior, 38% de las mujeres de entre 15 y 65 años señala haber sufrido algún tipo de violencia en algún momento de su vida. De éstas, el 36% sufrió alguna vez en la vida violencia psicológica, el 16% violencia física y el 7% violencia sexual. Asimismo se señala que entre las mujeres víctimas de violencia psicológica, física y sexual se presenta bajo nivel de redes de apoyo respecto de las no víctimas.

SERNAMEG FISCAL (S)

Respecto de las violencias Física y Psicológica, en el 65,6% de los casos el agresor corresponde a la Pareja o Ex pareja, siendo el tipo de violencia más denunciada la física (37%) psicológica y sexual (23%). Respecto de la violencia sexual, Carabineros de Chile reporta un total de 2.056 casos de violación durante el 2018, de los cuales 277 casos presentan detenciones.

A su vez, el Informe estadístico sobre trata de personas en Chile (2011-2018) señala que desde la promulgación de la ley N° 20.507, han sido formalizadas 37 causas por este delito, contabilizando a 228 víctimas, versus 186 informados para el periodo 2011-2014. De los 228 casos, 46% corresponden a mujeres.

Por otro lado, la Encuesta de Acoso Sexual Callejero (OCAC, 2014) destaca el índice de vulnerabilidad en las mujeres y en el grupo más joven de 18 a 34 años. De las mujeres de este tramo etario, 97% declara haber sufrido acoso callejero por lo menos una vez al año, 4 de 5 una vez al mes, la mitad una vez a la semana y 2 de 10 con frecuencia diaria.

Respecto de los femicidios, el 2018 se registraron 119 frustrados y 42 consumados, y a Diciembre[9] de 2019 se suman 95 frustrados y 40 consumados. (SernamEG, 2019).

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 109 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, 15 Centros de Reeducación para hombres que ejercen violencia de pareja y el Servicio de Asistencia Telefónico y Telemático. 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.

[9] Información al 12 de diciembre de 2019

SERNAMEG FISCAL (S)

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.

Se agrega un dispositivo piloto de **Representación Jurídica de Mujeres en el Centro de Medidas Cautelares de Santiago** y un piloto de **Atención Continua para mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o expareja.** En el componente de reparación, se suma un **Centro de Atención Reparatoria Especializado para mujeres víctimas de violencia grave en contexto de pareja o expareja.**

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).

SERNAMEG FISCAL (S)

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.

SERNAMEG FISCAL (S)

- 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

SERNAMEG FISCAL (S)

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

SERNAMEG FISCAL (S)

Contigo10. 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.

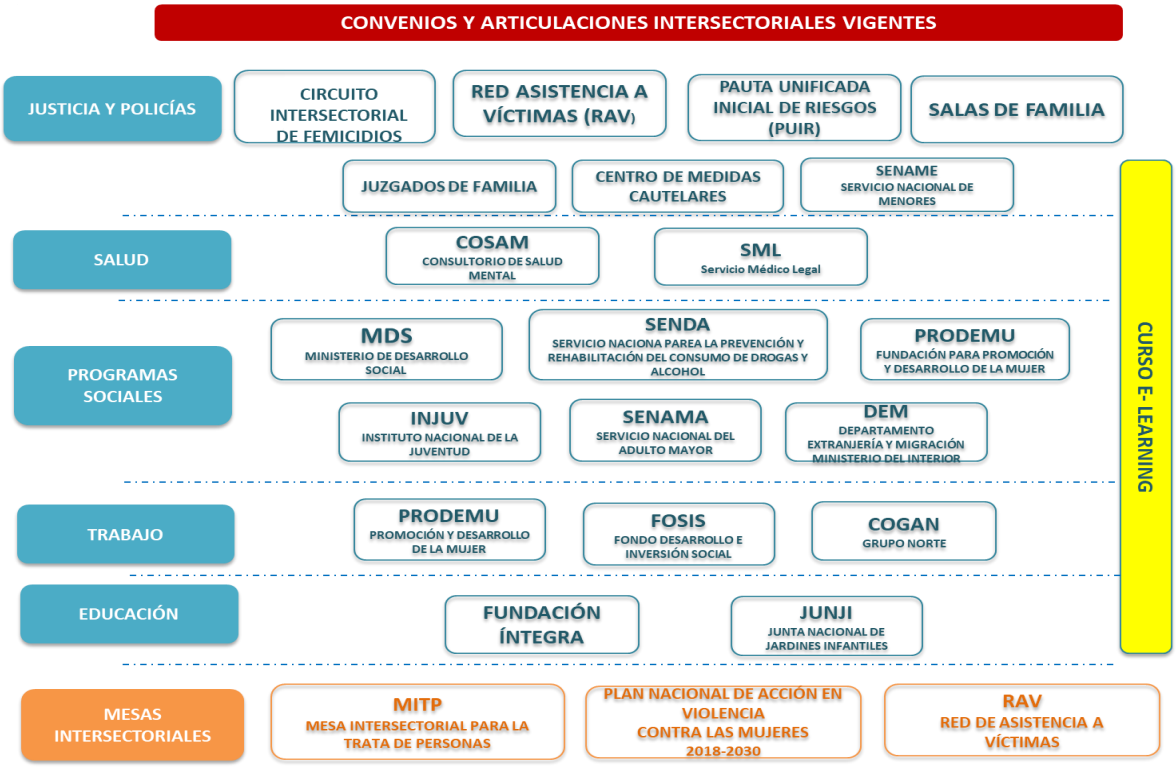
Es importante señalar que en el contexto de las gestiones de coordinación intersectorial a nivel local, sin perjuicio de que existen instituciones que son fundamentales para la articulación de las acciones los Programas/Línea coordinarán aquellas otras redes institucionales del territorio que consideren 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.

[10] 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.



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



Fuente: Unidad VCM, SernamEG, 2019.

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.

SERNAMEG FISCAL (S)

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[11] 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 lo anterior SERNAMEG ha cumplido 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.

De esta forma es que, en 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.

[11] 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.



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[12] 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 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[13].

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"[14]; 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 y frustrados, 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

[12] 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

13 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,

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

SERNAMEG FISCAL (S)

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 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. Articular en los casos de la LVE la respuesta psicosocial a través de la red de servicios del Estado externa e interna de SernamEG.
5. 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
6. 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 frustrados y consumados;

ii. Casos de violencia de género grave contra las mujeres y de connotación pública (entre ellos VIF de pareja, delitos sexuales, trata de 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 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

SERNAMEG FISCAL (S)

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 a la LVE Nacional a las Autoridades Nacionales y a las Encargada de la Línea de Violencia Extrema Regional a las Autoridades Regionales.

Vocerías: Respecto de la vocería de los casos de la LVE, se ha determinado que esta corresponde a la Ministra y SEREMIS del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género. Para ello, el Departamento de Comunicaciones del Ministerio ha emitido el "Protocolo Comunicacional para Femicidios", del año 2018, que se anexa a las presente OT.

Por lo anterior, es fundamental que cada Dirección Regional disponga de los mecanismos para entregar información correspondiente a sus Seremi, como ya se indicó de acuerdo al procedimiento que en cada región se establezca y con el objeto de que la referida Autoridad Regional cuente con los elementos necesarios en caso de ser requerida por los medios de prensa, o en caso de que sea necesaria su intervención pública, u otras situaciones que lo ameriten.

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).

Coordinación de Primeras Medidas de Protección a través de dispositivos SernamEG : En los casos de femicidios frustrados 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 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

SERNAMEG FISCAL (S)

estos efectos. En este último caso, se deberá verificar que la fiscalía no haya activado la llamada de Emergencia (Familia en Línea).

- ✓ *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*, en el caso de las mujeres que se encuentren en estos supuestos.

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 no quedar en prisión preventiva. Y quedando en prisión preventiva, pueda atentar contra la vida o la integridad de la mujer a través de terceros.

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: Para el tema de 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 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 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 privilegio de pobreza nuestro.

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.

Privilegio de Pobreza 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 privilegio de pobreza* 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 privilegio de pobreza, 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 inciso 2° 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.

Sobre los correos de notificaciones para la tramitación de las causas de LVE, es perentorio que se cree un correo institucional, no personal de el/la abogado/a de LVE, sino para notificaciones, el cual debe quedar con conocimiento de nombre y clave para cuando el/la abogado/a se ausente temporalmente, previo aviso a la autoridad regional, como cuando cese en sus funciones.

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"* .

SERNAMEG FISCAL (S)

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."

- Concepto Operativo de Femicidio para la Línea de Violencia extrema

Para SernamEG, el concepto operativo de femicidio, es el utilizado por el CIF, este es *"el asesinato de una mujer por su actual o ex pareja, padres de hijos/as en común o en un contexto de una relación íntima/sexual"*. Esta definición comprende a las parejas lésbicas. Para lo anterior, se requerirá que se verifiquen en el caso en particular, los elementos que den cuenta de una motivación machista o patriarcal en dicho asesinato.

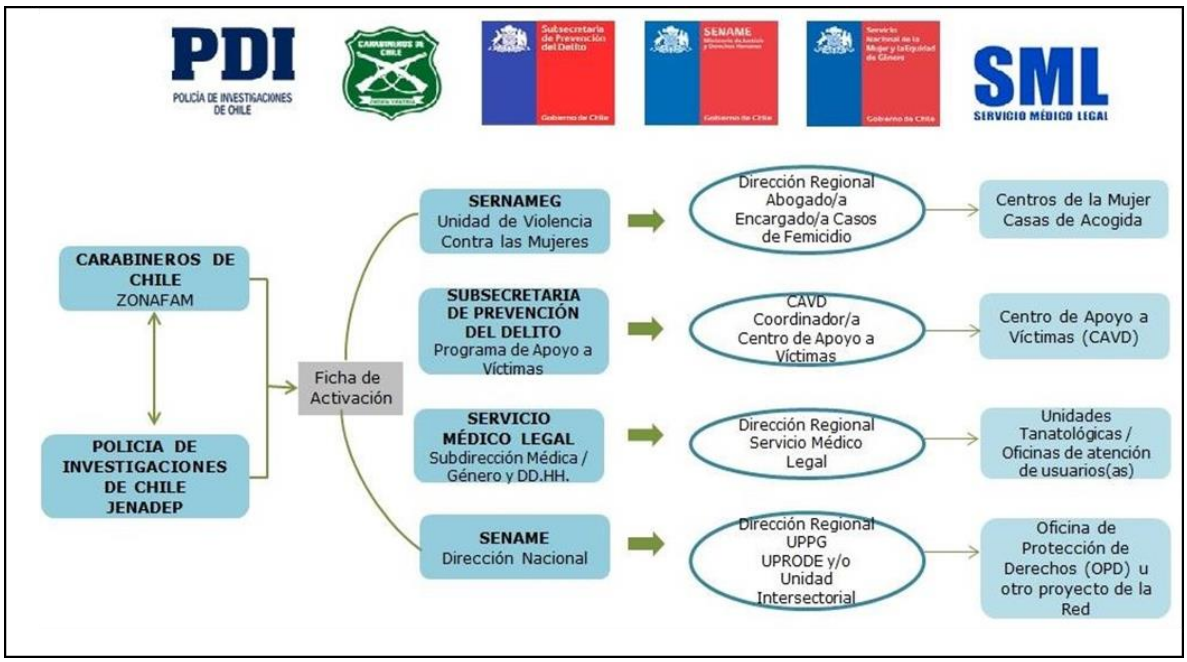
Como se puede apreciar, el concepto es más amplio que el de la ley chilena, pero más restringido que MESECVI.
Este concepto operativo es el que se utiliza para efectos de activación, calificación, entrega de respuesta jurídica y psicosocial, y registro de la Línea de Violencia Extrema, así como también del Circuito Intersectorial de femicidios.

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 o frustrados, según el concepto operativo citado. Es decir, *"cuando una mujer es asesinada por su actual o ex, cónyuges, convivientes o pololos, padre de hijos/as en común o en el contexto de otra relación de intimidad o sexual".*

Lo anterior, sin perjuicio de que para los casos que se encuentran hoy fuera del tipo penal del artículo 390 del Código Penal, se deberá interponer la querella por homicidio, procurando incorporar la agravante del artículo 12 N° 21, introducida por la Ley de Antidiscriminación (Ley N° 20.609/2012).

SERNAMEG FISCAL (S)

- Flujograma intersectorial con el Circuito Intersectorial de Femicidio



Mayores detalles sobre la ampliación del concepto de femicidio íntimo, no íntimo y violación con femicidio, y acciones de las distintas instituciones en el contexto de CIF, por la promulgación de la ley[15], conocida como Ley Gabriela, se enviarán en un Anexo a las presentes Orientaciones Técnicas de LVE prontamente.

- Primeras acciones de conocimiento, calificación y activación en los casos de femicidios

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 o frustrado. Se podrá también, calificar como tentado, pero se reportará y registrará como femicidio frustrado.

Las Encargadas/os Regionales de la Línea de Violencia Extrema, que tengan noticia de la ocurrencia de un femicidio, consumado o frustrado, se deben comunicar inmediatamente a la LVE Nacional, adjuntando los antecedentes que posea, para que desde nivel central, se

[15] Boletín 11970-34, Oficio de la Cámara de Diputados enviado a Presidencia para promulgación de la Ley.

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 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.

- Casos de hallazgo de cadáver de mujeres

El CIF Nacional 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 contexto de los hechos, y que permitan despejar si estamos en presencia de un caso de femicidio o no.

Si, además, es un caso 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, como se indicó y en general, una vez obtenida la Ficha Policial del CIF, se calificará desde la LVE Nacional del Área 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 ya se encontraba en alerta, se activará formalmente por un caso de femicidio.

SERNAMEG FISCAL (S)

Este primer contacto siempre debe ser realizado por la/el Encargada/o de LVE Regional, y excepcionalmente, podrá ser realizada por otra profesional del Área 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 de Femicidio, según corresponda 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 ha resultado relevante en el caso de femicidios consumados, especialmente la información del Servicio Médico Legal.
Dentro de esta primera visita, corresponde a SernamEG ofrecer la representación jurídica a la víctima en los casos de femicidios frustrados 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 Subsecretaria 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.

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.

- <u>Representación judicial</u>



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 o frustrado.

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.

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 su planilla mensual.

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 la planilla de seguimiento de casos. Respecto de los casos en que no se presente querella por distintas razones, deberán ser registrados en la planilla mensual 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 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, 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, 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.

SERNAMEG FISCAL (S)

Luego y para su ejecución y cumplimiento en materia civil, 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.
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.

- <u>Absolución y Recurso de Nulidad</u>

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, la o el encargado de LVE, deberá 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.

- <u>Apoyos de los dispositivos VCM SernamEG a la Línea de Violencia Extrema</u>

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 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. Para ello, es indispensable evaluarlo previamente con la Encargada Nacional de LVE, con el fin de tomar la decisión conjunta en virtud de los antecedentes del caso.

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.

- <u>Casos en que el Ministerio Público solicitare Juicio Abreviado y SernamEG actúa como querellante</u>

Deberá siempre consultarse 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.

- <u>Recalificación jurídica de Femicidio a otro delito</u>

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.

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”.

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



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 del 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

SERNAMEG FISCAL (S)

Técnicos de la Línea de Violencia Extrema y Programa de Atención, Protección y Reparación, según corresponda.

- Articulación de Atenciones Psicosociales con CIF y con dispositivos de VCM de otros modelos de SernamEG

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 o frustrados, 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 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

SERNAMEG FISCAL (S)

que actué por los/as niños/niñas[16]; 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)

✓ <u>La mujer en los casos de femicidios frustrados</u>

En el caso de femicidios frustrados, 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 consciencia 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[17]. 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 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 la 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.

[16] 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.
[17] 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.

SERNAMEG FISCAL (S)

También se deberá coordinar información para otras acciones, según correspondan, como Convenio MINVU, visa temporal a través de Convenio DEM, 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 y frustrados

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, 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[18].

B. Casos de violencia de género grave contra las mujeres de connotación pública[19].

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, homicidio 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.

[18] Y sin perjuicio de lo que se pueda apoyar en este sentido, desde el CIF Nacional este año 2020, en la Actualización de su Protocolo/Guía y anexos.

[19] 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.

- 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 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 o no:

    - ❖ **Regiones donde hay CVS:** 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.

    - ❖ **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.

En todos los casos, en que la mujer haya sido asesinada o fallecido en el contexto de una agresión sexual, como homicidio con violación u otro delito sexual, éste será representado judicialmente directamente por el/ la abogado/a de la LVE y coordinada atención de apoyo y reparación psicológica a las víctimas colaterales.

- 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.

- 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.

SERNAMEG FISCAL (S)

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.

Para los casos de figuras calificadas de violación con femicidio, se determinará procedimiento desde el CIF o como violencia sexual grave y connotación pública, en futuro anexo posterior a la entrada en vigencia de la Ley Gabriela, ya mencionado anteriormente con ocasión del concepto de femicidio.

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.

En aquellas regiones que se ha verificado ocurren menos casos de femicidios y de VCM grave de connotación pública, se deberán llevar adelante, al igual que los casos de la letra b). Estas regiones son XV, I, III, IV, XI, XIV y XII. Entendiendo por connotación publica para estos efectos, que parezca en medios nacionales o regionales de prensa o en redes sociales, con una cantidad de reproducciones considerable y que se trate de hechos relativamente actuales.

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

SERNAMEG FISCAL (S)

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 **articulo 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

SERNAMEG FISCAL (S)

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, 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.

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 .

SERNAMEG FISCAL (S)

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, 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 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.

- ✓ *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.*
  La visa será coordinada también por Encargado de LVE. 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, y sin perjuicio, que la CDA opere como medida de protección e intervención general, la atención reparatoria psicológica se realice también en un CAVD y la representación judicial en LVE. En estos casos la LVE coordinará, en lo que corresponda con el Ministerio del Interior, 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.

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[20], 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.

[20] 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.



E. 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 cuyo juzgamiento requiere incorporar la perspectiva de género en forma urgente.

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

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 mueble tipo Kardex
- 1 ventilador
- 1 teléfono
- 1 Basurero

Materiales de Oficina Permanentes:

- Resmas de papel
- Carpetas para kardex
- 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 kardex para fichas con llave
- Tintas para impresora
- Calculadora
- Pendrives, CD, DVD

5. Requerimientos técnicos para la implementación del dispositivo:

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.

BERNARDO FISCAL (S)

- ✓ 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[21] años, que hayan sido víctimas de femicidio o de violencia de género grave de connotación pública y/o sus familiares[22], 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 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.

8. Coordinaciones intersectoriales específicas del/la Profesional

Dada la función de SernamEG de otorgar representación judicial en los casos del 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 la cuales se analizaran los casos que forman parte del circuito.

- El Protocolo de atención del CIF se puede operacionalizar en tres pasos:
- ✓ **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

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

SERNAMEG FISCAL (S)

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 del Área 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

I. 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	- 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 región23.	44 horas Jornada Completa

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

	comunitaria.	- 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 pública24 . - 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 corresponda25. - 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	

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

[25] Ídem anterior.

		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 representa26, 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 periódicamente27 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.	

[26] Casos de femicidio, connotación pública o trata de persona que se representen.
[27] Se ha solicitado que los CIF Regionales funcionen mensualmente y en casos excepcionales bimensualmente.

		- 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 mensual28, 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.	

[28] 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.

9. 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.

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 atendidas.

La Línea en Violencia Extrema (LVE), cuenta con un instrumento 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.

Este instrumento es el Eje Jurídico LVE, y que se encuentra en proceso de implementación, y 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. En el intertanto que se activa este sistema, los/as Encargadas/os de LVE deben enviar mensualmente las Planillas de LVE de sus Regiones a la LVE Nacional.

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 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.

SERNAMEG FISCAL (S)

- ❖ 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.
- ❖ Al menos una video llamada o llamada telefónica para asesoría temática y supervisión de manera semestral.
- ❖ Para ello, se deben generar registros de las asesorías.

c) Reportes e Informe de gestión[29]

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 en la Planilla de casos y/o sistema Informático vigente, según corresponda. La planilla deberá ser enviada mensualmente al nivel central, dentro los primeros 5 días hábiles del mes siguiente.

2) Sistema de Registro Atención a Víctimas, SRAV, que se insuma anualmente por las profesionales 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:

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

SERNAMEG FISCAL (S)

- 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.

10. Resultados técnicos esperados

a) Metas y seguimiento de indicadores

La Unidad en VCM cuenta con un sistema de seguimiento y monitoreo de indicadores relativos a la evaluación de la gestión del programa y caracterización de las mujeres atendidas. Estos indicadores forman parte del sistema de reporte del sistema informático de registro, siendo detallados a continuación.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	TEMPORALIDAD	CUMPLIMIENTO ESPERADO
Panel de Caracterización	Responde al reporte de datos socioeconómicos de las mujeres Víctimas de Femicidios consumados, femicidios frustrados y Casos de connotación pública, entre los cuales destacan: edad, sexo, Nacionalidad, afrodescendencia y pertenencia a pueblo indígena u originario	Semestral y anual	No existe meta asociada al indicador.
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	Número de Casos de	Semestral y anual	No existe meta

Femicidios Consumados en el año t	Femicidios Consumados en el año t.		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 en el año t	Porcentaje de Femicidios consumados con Representación Jurídica en el año t; respecto al total de casos de Femicidios consumados 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.

SERNAMEG FISCAL (S)

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.

11. 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[30]".** 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"*** [31], 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"[32].***

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.

---

[30] 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

[31] Orellana y Paredes, 2006:32

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

SERNAMEG FISCAL (S)

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 parar mirarse y hacerse cargo de sí mismo, de su capacitación continua, de la participación de actividades extra-laborales de cuidado personal, recreativas y sociales"***[33] 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

[33] Santana y Farkas, 2007 en Albornoz, 2013.



- 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"***[34] 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.

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

[34] Sluski 1998.

SERNAMEG FISCAL (S)

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: **PUBLÍQUESE** 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.

María Carolina Plaza Guzmán

Firmado digitalmente por María Carolina Plaza Guzmán
Fecha: 2020.04.22 18:19:12 -04'00'

MARÍA CAROLINA PLAZA GUZMÁN

DIRECTORA NACIONAL

SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO

DISTRIBUCIÓN
Dirección
Subdirección
VCM
Direcciones Regionales
Fiscalía
Oficina de Partes

SERNAMEG FISCAL (S)