
Análisis del proceso de gestión de casos de Violencia Contra la Mujer

CONSTANZA MATAMALA SOTO



Contenido

Abreviaturas	2
Antecedentes y metodología	4
Descripción de interacción entre instituciones en la gestión de VCM	7
Descripción de activación de Circuito Intersectorial de Femicidio (CIF)	9
Acogida y Atención	11
Análisis de procesos Policías (Carabineros y PDI)	11
Análisis de procesos Minsal	18
Protección	23
Análisis de procesos Ministerio Público	23
Análisis procesos PJUD	25
Acompañamiento y Reparación	29
Análisis de procesos SernamEG	29
Análisis de procesos Subsecretaría de Prevención del Delito (SPD)	37
Análisis de procesos Sename	40
Análisis procesos Servicio Médico Legal (SML)	43
Hallazgos de procesos transversales a la gestión de casos VCM	46
Recomendaciones concluyentes transversales a la gestión de casos VCM	49

Abreviaturas

APR	Programa de Atención, Protección y Reparación de Violencia contra las Mujeres del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género
CIF	Circuito Intersectorial de Femicidio
MINSAL	Ministerio de Salud Pública
UNACESS	Unidad de Atención y Control en Salud Sexual
PDI	Policía de Investigaciones de Chile
RCI	Ruta Crítica Institucional
SENAME	Servicio Nacional de Menores
NNA	Niña Niño y Adolescentes
SernameG	Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género
DEPRODE	Departamento de Protección de Derechos
PII	Plan de Intervención Individual
SML	Servicio Médico Legal
SPD	Subsecretaría de Prevención del Delito
PAV	Programa de Apoyo a Víctimas
VCM	Violencia Contra la Mujer
URAVIT	Unidades Regionales de Atención a las Víctimas y Testigos
PJUD	Poder Judicial
VIF	Violencia Intrafamiliar
PUR	Pauta Unificada de Riesgo
AUPOL	Sistema de Automatización Policial
BRAIN	Base Relacional de Análisis e Información
CAD	Sistema de Despacho Asistido por Computador
SGP	Sistema de Gestión de Programas
SENAINFO	Sistema de Registro de Información
SITFA	Sistema Informático Tribunales de Familia
SIAGJ	Sistema Informático de Apoyo a la Gestión Judicial
SRAV	Sistema Red de Asistencia a Víctimas
SOI	Sistema de Orientación e Información
SRC	Sistema de Registro por Componentes

SAF	Sistema de Apoyo a Fiscales
SIAU	Sistema de Información y Atención a Usuarios
OPA	Orientación, Protección y Apoyo

Antecedentes y metodología

Este documento nace a solicitud de una asistencia técnica que se encuentra realizando el Banco Mundial para el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, que tiene por objetivo entregar una visión que permita optimizar la coordinación interinstitucional para brindar un mejor servicio a las mujeres que han sufrido violencia y contribuir a la eliminación de la violencia de género. Esta asistencia consta de diferentes componentes, entre ellos, el análisis Cuantitativo de la Encuesta Nacional de Violencia Intrafamiliar 2020., orientado a indagar sobre la prevalencia de la VIF en Chile y las características de dicha violencia, el Estudio cualitativo de la Ruta Crítica Institucional que atraviesa una mujer en situación de violencia, el levantamiento legal del marco normativo que rige los registros administrativos de información personal y el intercambio de datos entre instituciones de la RCI, el Levantamiento en Tecnologías de la Información, orientado a identificar la existencia, gestión y posibilidad de inter operar de los registros administrativos que producen las instituciones que forman parte de la Ruta, y el presente documento correspondiente al levantamiento de procesos en las instituciones que prestan servicios en la red estatal de atención en VCM, orientado a detectar instrumentos, procedimientos y protocolos para la gestión de casos VCM.

Es importante aclarar que por gestión de casos para el trabajo plasmado en este documento se tomó como definición el proceso administrativo que realizan las distintas instituciones interna e interinstitucionalmente, con el fin de visualizar las principales actividades, nudos críticos y los sistemas con los cuales interactúan. Lo anterior tuvo por objetivo identificar posibilidades de mejoras para entregar recomendaciones que permitan una mejor gestión de los casos. Este estudio no abarca la mirada de las sobrevivientes, para conocerla se recomienda mirar el Estudio cualitativo de la Ruta Crítica Institucional¹; de igual forma para detalles con respecto a los sistemas de información se recomienda revisar el Estudio TI², y para aspecto legales como transferencia de información se recomienda revisar el Estudio Legal³.

Entre las instituciones que fueron parte de este levantamiento se encuentran aquellas pertenecientes al Circuito Intersectorial de Femicidio (CIF) junto a otras instituciones que también son parte de la ruta que debe recorrer una mujer cuando se ve enfrentada a un hecho o situación de violencia. Las instituciones que son parte del CIF corresponden a: Policía De Investigaciones (PDI), Carabineros, SernameG, Servicio Médico Legal (SML), Subsecretaría de Prevención del Delito (SPD) y Sename; aquellas contempladas y que no son parte del CIF corresponden a: Poder Judicial, Ministerio Público, y Ministerio de Salud (Minsal).

La metodología utilizada para desarrollar este trabajo consistió en:

- Confeccionar y enviar a los representantes centrales de cada institución un cuestionario con preguntas relacionadas al proceso estudiado. Lo anterior con el objetivo de llegar a una primera reunión con un esquema que permitió guiar la conversación dando un punto de partida para el análisis.

¹ Universidad de Chile (2020). "Estudio cualitativo: Actualización de Ruta Crítica de Violencia contra la Mujer".

² Beltrán, J. (2020). "Diagnóstico de soluciones digitales utilizadas por las Instituciones vinculadas a violencia contra la mujer en Chile." Documento de antecedentes. Banco Mundial.

³ Reyes, P. (2020). "Aspectos Legales de la Ruta Crítica para una Plataforma Integrada de Gestión de Casos de Violencia Contra la Mujer en el Estado de Chile".

- Realizar reuniones individuales de levantamiento de información con cada una de las instituciones. Para el levantamiento de procesos en promedio se realizaron de dos a tres reuniones por cada institución, instancias en las cuales se solicitó narrar el cómo gestionan los casos VCM internamente y posterior su interacción con las otras instituciones y participación en el CIF.
- Posterior, se realizó una última reunión individual con cada institución donde se presentó un diagnóstico, donde se narró a través de un flujo como se gestionan los casos VCM y los principales hallazgos identificados del proceso. Esta última instancia tenía por objetivo validar con cada institución lo levantado en reuniones previas y discutir junto a ellos los hallazgos encontrados, dando la oportunidad de hacer correcciones o incorporar puntos importantes que no hubiesen sido mencionados.
- Como actividad de cierre, una vez presentados los diagnósticos individuales se realizó un Taller con todas las instituciones donde se presentó los principales hallazgos transversales relacionados a la creación de una plataforma integrada de casos de violencia de género, donde en conjunto se buscaron posibles soluciones a los nudos críticos.
- Un antecedente importante para mencionar es que para la confección de este documento se rescató la visión proveniente del núcleo central de los representantes de las instituciones, es decir, no se entrevistaron a funcionarios de regiones. Para revisar el funcionamiento del proceso en la voz de funcionarios de regiones se recomienda mirar el Estudio cualitativo de la Ruta Crítica Institucional⁴ donde se puede encontrar otras visiones locales.
- Como limitación del levantamiento se menciona la no incorporación de tiempos en el análisis. La metodología normalmente utilizada consiste en realizar visitas y mediciones de tiempo en el lugar/s donde se realiza el proceso que se está levantando y recrear el día a día para poder visualizar actividades, sistemas y medir tiempos, entre otros. Sin embargo, la modalidad online por la cual se realizó este levantamiento debido a la pandemia no permitió realizar este tipo de mediciones.

Como resultado del trabajo y de la aplicación de metodología antes mencionada, desde la perspectiva del análisis de los procesos institucionales se desprende que los principales hallazgos corresponden a: riesgo en pérdida de información dado la cantidad de actividades manuales, donde varias instituciones no tienen sistematizada ni centralizada su información impidiendo el uso de esta para una correcta gestión y/o medidas de mitigación; débil estandarización de procesos y procedimientos principalmente en la coordinación entre las institución y la posterior articulación de sus servicios, donde se observa el desentendimiento de las instituciones una vez realizadas las derivaciones no logrando hacer el monitoreo y seguimiento necesario para el cierre del caso, trayendo como consecuencia la revictimización de mujeres, y en el peor de los escenarios que algunos casos sean cerrados sin articular ningún tipo de servicio o ayuda.

A continuación, en el documento se encuentra el desarrollo del trabajo de levantamiento y análisis que concluyó en los principales hallazgos mencionados en el párrafo anterior. Por cada institución se hizo un levantamiento que consta de los flujos y narración del proceso asociado a la gestión de casos de violencia, además de hallazgos o nudos críticos enmarcados en: Acogida y atención;

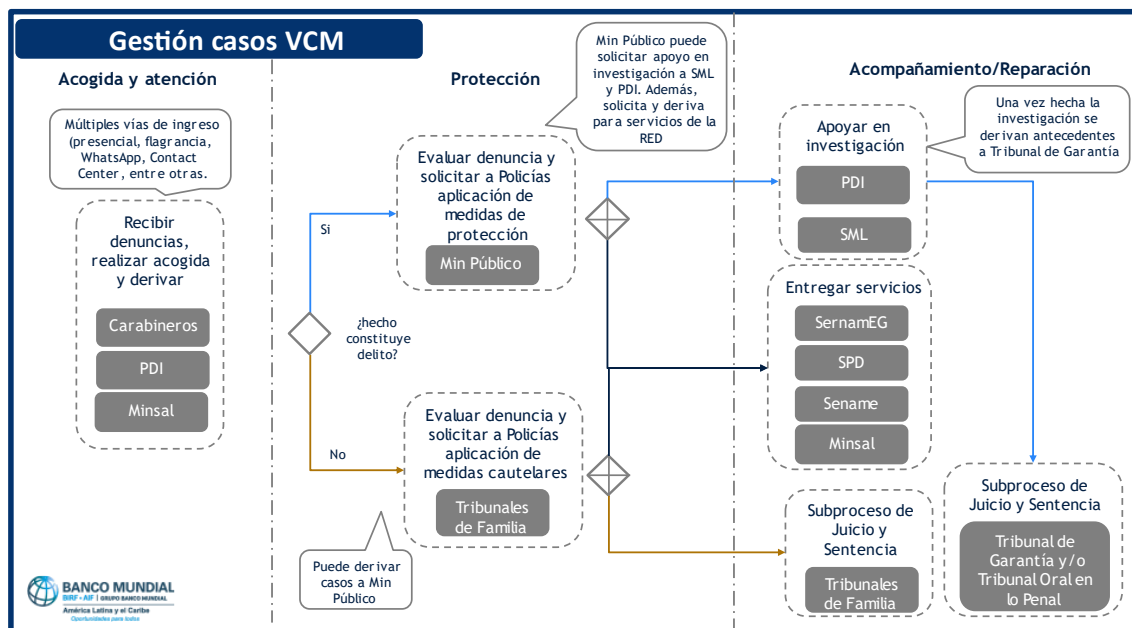
⁴ Universidad de Chile (2020). "Estudio cualitativo: Actualización de Ruta Crítica de Violencia contra la Mujer".

Registro y relevancia de la información; Gestión institucional e interinstitucional. De este trabajo se identificó aquellos hallazgos o nudos que generales a la mayoría de las instituciones, quedando expresados en la sección “Hallazgos transversales a la gestión de casos VCM”, que son la base para las “Recomendaciones concluyentes transversales a la gestión de casos VCM”. Todos los hallazgos y recomendaciones mencionados en este trabajo provienen del análisis de la documentación y de las reuniones de trabajo que se realizó junto a las mismas instituciones participantes del proceso.

Descripción de interacción entre instituciones en la gestión de VCM

1. Flujo y descripción del proceso

El siguiente diagrama tiene por objetivo reflejar la gestión institucional de casos VCM.



Como indica el informe más adelante en la revisión de los procesos individuales de cada institución se apreciará que existen múltiples vías de ingreso (telefónica, presencial, flagrancia, WhatsApp, correo electrónico, redes sociales, entre otras) e instituciones por las cuales puede ingresar un caso de VCM o VIF, pero la mayor cantidad de casos ingresa a través de Policías (Carabineros y PDI), que están habilitados para recibir y gestionar la denuncia. A su vez MINSAL a través de sus Centros Asistenciales y red de Atención Primaria, cumple un rol importante en la detección de hechos de violencia, donde una vez identificados tienen la obligación de informar a los distintos pacientes de sus derechos con el objetivo de incentivarlos a realizar una denuncia formal en Policías; de forma paralela las y los funcionarios de MINSAL están en la obligación de informar al Poder Judicial o Ministerio Público sobre el hecho del cual están siendo testigos.

Del punto anterior se desprenden dos posibles formas de ingreso a la RED de servicios estatales: el ingreso voluntario que corresponde a cuando una mujer o un tercero se acerca de forma voluntaria a solicitar ayuda a los servicios disponibles; y el ingreso institucional que ocurre cuando instituciones, como en el caso de MINSAL, en el cumplimiento de su deber informan de un delito de Violencia Contra la Mujer (VCM) que debe ser perseguido. Las mujeres que ingresan por esta última vía no requieren haber efectuado una denuncia. Si una institución decide denunciar puede hacerse parte del proceso el Ministerio Público o el Poder Judicial dependiendo si el hecho es no constitutivo de delito, y articular la RED de servicios estatales.

Cuando el ingreso es voluntario las mujeres deben ser atendidas en un espacio físico protegido que les permita contar el hecho con tranquilidad y confianza. En todos los casos es obligación aplicar la

Pauta Unificada de Riesgo⁵ (PUR) que permite identificar el nivel de gravedad de la situación de violencia denunciada. Una vez aplicada la Pauta Unificada de Riesgo, la o el funcionario Policial debe evaluar y derivar denuncia dependiendo si los hechos son o no constitutivos de delito. Si hechos son constitutivos de delito se deriva a Ministerio Público a través del Fiscal de turno. Puede que Ministerio Público reciba un caso que según evaluación declaren no constitutivo de delito, ante este hecho los casos son cerrados y archivados. Para las denuncias constitutivas de delito, Ministerio Público evalúa medidas de protección que son informadas a Policías (Carabineros o PDI) para su ejecución. Posterior a informar medidas, Ministerio Público puede iniciar una investigación donde puede solicitar el apoyo de PDI o SML dependiendo del caso. De forma paralela solicita y deriva casos a RED de apoyo (SernamEG, SPD, SENAME, MINSAL) para que sobrevivientes y/o víctimas indirectas, ya sean familiares o personas con relación inmediata a principal afectada, reciban servicios de acompañamiento y reparación. Una vez recopilados los antecedentes y hecha la investigación, Ministerio Público deriva denuncia con antecedentes a Tribunales de Garantía para su juicio y sentencia.

Si hechos no son constitutivos de delito, Policías derivan denuncia a Tribunales de Familia. Al recibir caso en Tribunales, este es evaluado y en caso de considerar que constituye delito es derivado a Ministerio Público. Si denuncia no es constitutiva de delito es competencia de Tribunales de Familia evaluar necesidad de medidas cautelares que son informadas a Policías para su ejecución. Posteriormente Tribunales de Familia solicita y deriva casos a RED de apoyo para que víctimas directas y/o indirectas reciban servicios de acompañamiento y reparación. De forma paralela comienza el subproceso de Juicio y Sentencia.

Es importante mencionar que el proceso mencionado no tiene una estructura estática o un orden lineal como refleja el diagrama, como se ha mencionado a través de la narración esto va a depender de muchos factores, entre ellos, el tipo de violencia sufrida, la acogida realizada al momento de recibir la denuncia, la experiencia de los distintos funcionarios con los cuales puede toparse una mujer a lo largo de esta Ruta Crítica Institucional (RCI), entre otros.

Otro punto para destacar corresponde a la evidencia que se hace a través de la narración de la poca estandarización de este proceso, lo puede conllevar consecuencias graves en la gestión de los casos como, por ejemplo, cuando ocurren las derivaciones entre las instituciones y alguna de ellas declara que el caso no es de su competencia, implicando que este por lo general es cerrado y archivado sin la articulación correspondiente.

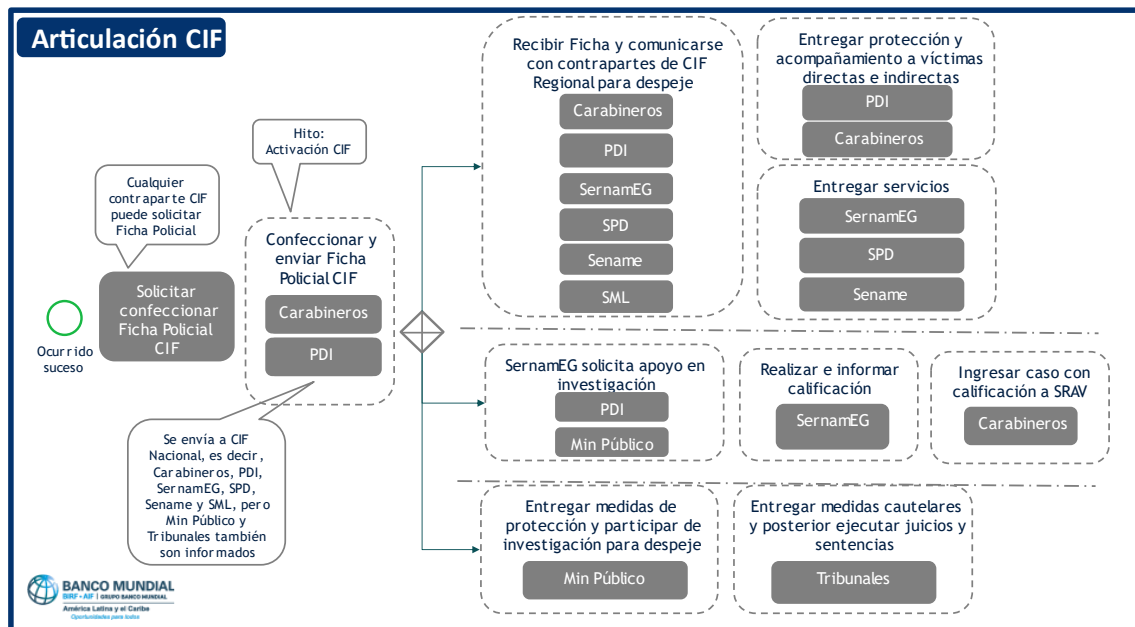
⁵ Pauta Unificada de Riesgo. Instrumento que consiste en un programa computacional desarrollado en base a algoritmos matemáticos, la cual contiene un cuestionario estructurado con puntaje asignado a cada pregunta, el que posteriormente de manera automática arroja un nivel cuantitativo de riesgo, permitiendo de esta forma una calificación de situación de riesgo en tres categorías: Vital/Alto, Medio o Bajo.

Descripción de activación de Circuito Intersectorial de Femicidio (CIF)

1. Flujo y descripción del Proceso

El diagrama que se presenta a continuación tiene por objetivo mostrar la coordinación intersectorial del Circuito cuando alguna de las instituciones pertenecientes el CIF levanta una alerta ante un posible caso de femicidio consumado o frustrado, o algún caso de conmoción pública relacionada a violencia contra la mujer.

Es importante mencionar que el CIF se compone por un núcleo central y una parte regional. El núcleo central es llamado CIF Nacional, donde hay un representante de cada una de las instituciones en la Región Metropolitana. A su vez cada institución cuenta con contrapartes regionales a cargo de representante del CIF Nacional.



Una vez ocurrido un suceso, cualquier contraparte perteneciente al CIF puede solicitar a policías la confección de Ficha Policial CIF⁶, esta Ficha corresponde a un instrumento de uso exclusivo para posibles casos de femicidios consumados o frustrados, en la cual se deben completar la mayor cantidad de antecedentes por parte de Carabineros o PDI. Policías, asisten a sitio del suceso para recopilar información y confeccionar Ficha. Una vez confeccionada la Ficha es enviada por Policías vía correo electrónico a CIF Nacional compuesto por: Carabineros, PDI, SernamEG, SPD, Sename y SML. Ministerio Público y Poder Judicial no son parte oficial del CIF, pero también son informados de los hechos dada la participación clave que tienen en el proceso. Una vez recibida la Ficha, cada integrante del CIF Nacional se comunica con su contraparte de CIF Regional que tienen la misión de acompañar en el despeje territorial e investigación verificando si mujer en situación de violencia ha sido usuaria de algún servicio de la institución de forma previa, además de entregar el apoyo

⁶ Ficha Policial CIF. Esta ficha fue mencionada como exclusivo instrumento para recopilar antecedentes que son utilizados por el CIF. Lamentablemente no se contó con acceso a la Ficha para mayor análisis.

regional en caso de ameritar como los servicios que la RED tiene disponible para víctimas directas e indirectas en temas de protección, acompañamiento y reparación a lo largo de todo el territorio.

De forma paralela la responsabilidad de calificar los casos como femicidios consumados o frustrados recae sobre SernamEG, que informa la calificación una vez hecho un despeje. El caso con su calificación es ingresado por Carabineros a sistema SRAV⁷, que lleva el registro oficial nacional de los casos. En esta plataforma las contrapartes pertenecientes al CIF Nacional que tienen acceso (SPD, Carabineros, SENAME y SernamEG) deben completar la información referente a la gestión de su organización de los casos calificados. La institución encargada de la administración del sistema es la Subsecretaría de Prevención del Delito (SPD).

Por otro lado, Ministerio Público participa de la investigación y en la entrega de medidas de protección en caso de ameritar. De igual forma, Tribunales también puede entregar medidas cautelares y posteriormente participa del proceso de juicio y sentencia.

⁷ SRAV. Sistema Red de Asistencia a Víctimas, construido para registrar casos e intervenciones de diversas instituciones que conforman la Red de Asistencia a Víctimas, RAV, en el marco de la Trata de Personas y el Circuito Intersectorial de Femicidio.

Acogida y Atención

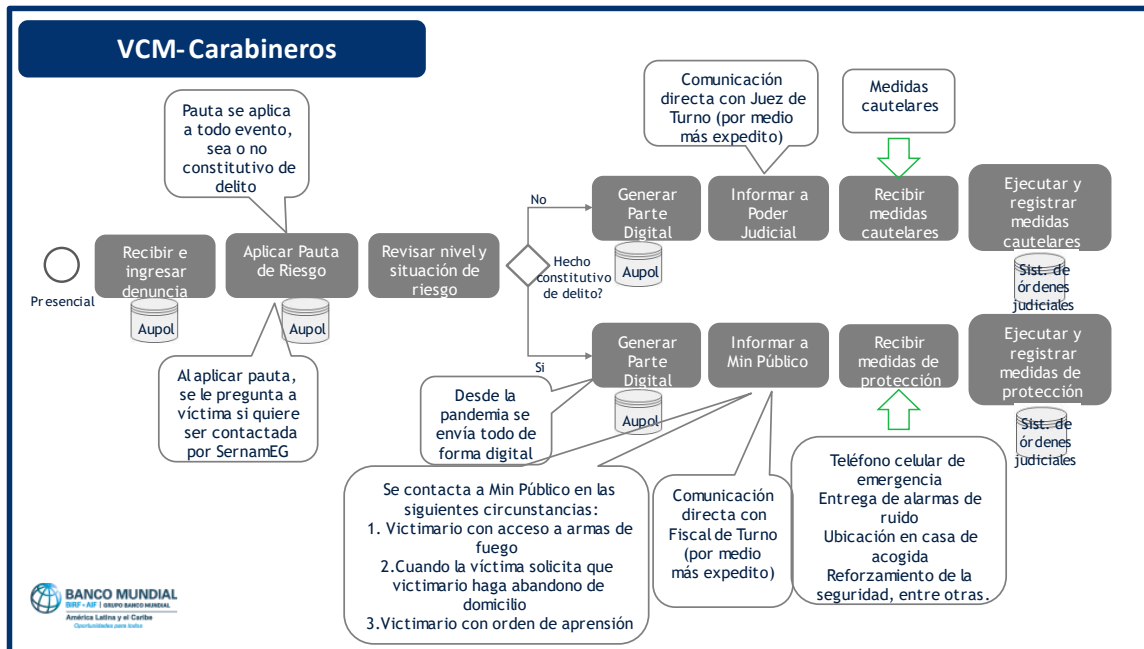
Análisis de procesos Policías (Carabineros y PDI)

En la siguiente sección se muestra de forma conjunta el análisis a Carabineros y PDI por las similitudes de sus procesos. Como se puede observar en los flujos y narración realizada más adelante tanto el proceso correspondiente a la denuncia presencial como la flagrancia son similares en ambas instituciones, rescatando diferencias como: los sistemas donde se registra la información de cada institución, para el caso de Carabineros este corresponde al Sistema Aupol⁸ y para PDI al sistema BRAIN⁹; y la gestión correspondiente a los casos de flagrancia donde se procede de forma distinta ante la negación de mujer en situación de violencia a realizar denuncia en cuartel policial.

Como responsabilidades dentro de la coordinación y participación en el CIF, ambas instituciones realizan las mismas actividades, salvo en el caso de Carabineros que son los responsables del ingreso del caso al sistema SRAV una vez realizada la calificación como femicidio consumado o frustrado por parte de SernamEG.

1. Flujos de procesos y descripción

a. Gestión de Casos VCM. Denuncia presencial Carabineros



⁸ Sistema de Automatización Policial (AUPOL) de Carabineros de Chile, es una aplicación en la cual se registran los datos que permitirán la confección del parte policial que luego es derivado a la autoridad dispuesta por la ley.

⁹ Sistema de información utilizado por PDI. En él se integra y centraliza toda la información de esta institución.

El diagrama refleja la situación de una persona que se acerca de forma presencial a comisaría para realizar una denuncia, donde es atendido por funcionario policial que recoge e ingresa denuncia en sistema Aupol. Posterior se procede a aplicar Pauta Unificada de Riesgo, donde una de las preguntas claves es preguntar a la mujer en situación de violencia si siente su vida amenazada. En base a la Pauta y la entrevista se revisa nivel y situación de riesgo. Esta Pauta es aplicada a todo evento.

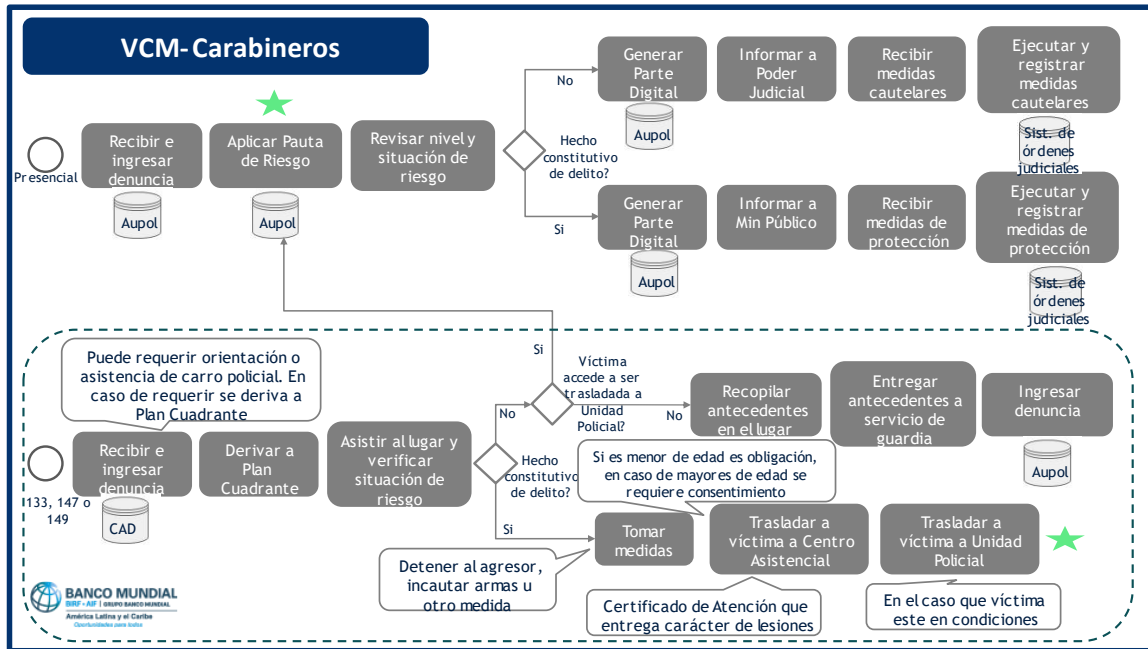
La aplicación de la Pauta arroja un concepto en base a un algoritmo (Riesgo: Alto, Medio o Bajo) que debe ser revisado junto a la situación descrita por la mujer para en conjunto evaluar si un hecho es o no constitutivo de delito. Por lo general los hechos constitutivos de delitos son categorizados en base a daño físico o VIF reiterada. Las denuncias con evaluación de riesgo Alto y también aquellos casos de riesgo Medio donde victimario tiene acceso a armas de fuego o cuando la víctima solicita que victimario haga abandono de domicilio o también cuando victimario tiene alguna orden de aprensión, corresponden a denuncias constitutivas de delito que son derivadas al Ministerio público.

Cuando denuncia es constitutiva de delito, el funcionario policial genera parte policial desde sistema Aupol y tiene la obligación de comunicarse con el Ministerio Público, informando del hecho y derivando denuncia para que Fiscal de turno pueda dictar medidas de protección (teléfono celular de emergencia, entrega de alarmas de ruido, ubicación en casa de acogida, reforzamiento de la seguridad, entre otras). Estas medidas son informadas a policías, quienes las ejecutan y registran en su sistema.

Las denuncias que no constituyen delito son informadas a Tribunales de Familia del Poder Judicial. En estos casos el funcionario debe generar parte policial desde sistema Aupol y tiene la obligación de informar de los hechos a Juez de turno del PJUD, que tras ser informado del caso evalúa medidas cautelares que son informadas a policías. Al ser recibidas las medidas, estas son ejecutadas y registradas por policía.

Ambas comunicaciones tanto con Jueces o Fiscales tienden a ser expeditas y directas vías telefónicas y posterior registro en sistema.

b. Gestión de Casos VCM. Denuncia flagrancia Carabineros



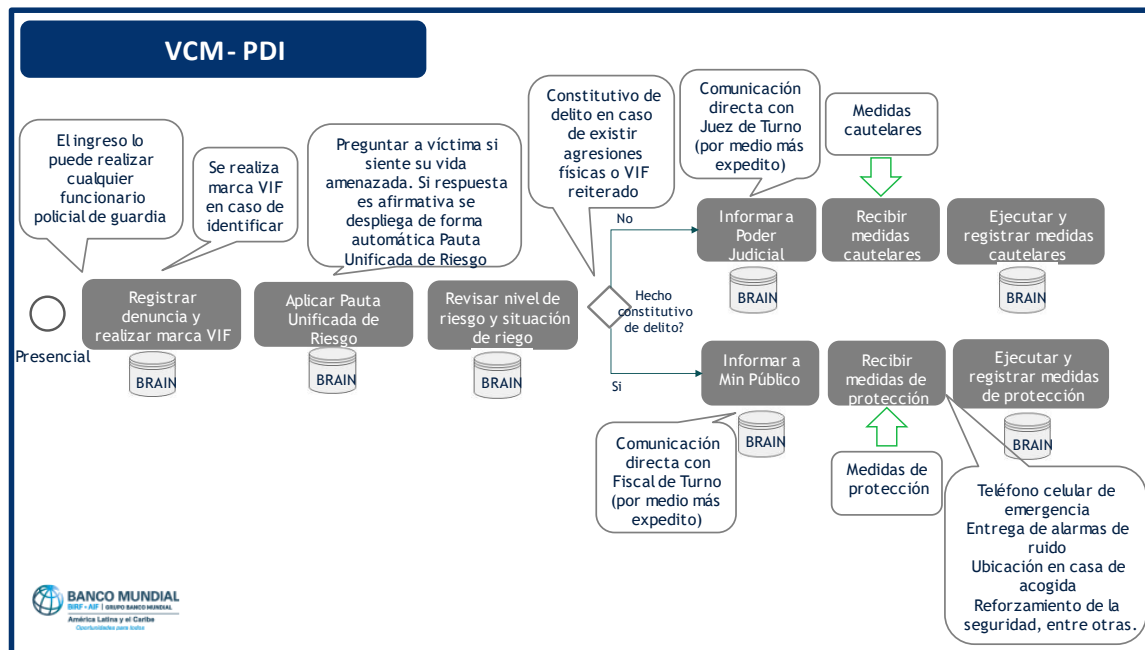
El diagrama dentro del rectángulo destacado con líneas punteadas muestra una situación de flagrancia, donde el hecho puede ser denunciado vía Contact Center al 133, 147 (fono niños) o 149 (fono familia), ya sea por mujer en situación de violencia o un tercero. Una vez recibida la denuncia se ingresa a sistema CAD¹⁰ y es informada a carro policial del cuadrante correspondiente, esto con el objetivo de que policías asistan al lugar y verifiquen la situación de riesgo.

Al llegar al lugar, si el hecho es constitutivo de delito, es decir, existe maltrato físico, policías debe tomar las medidas respectivas, como prestar auxilio, detener al imputado o incautar armas en caso de haber. Posteriormente la sobreviviente es trasladada bajo su consentimiento al Centro Asistencial más cercano. Si la sobreviviente es menor de edad, Carabineros se encuentran en la obligación de realizar traslado a Centro Asistencial independiente del consentimiento. Una vez entregada la atención se genera el Certificado de Atención que entrega el carácter de las lesiones dejando constancia de estas. Si víctima se encuentra en las condiciones, una vez constatadas las lesiones es trasladada a unidad policial, donde se procede a aplicar Pauta Unificada de Riesgo, y se continúa con proceso descrito en inciso a.

Si el hecho no es constitutivo de delito, se le pregunta a mujer si quiere ser trasladada a comisaria para aplicación de Pauta Unificada de Riesgo. Si mujer declara que no quiere ser trasladada, se recopilan antecedentes en el lugar, estos son entregados al servicio de guardia que posteriormente realiza un vaciado de esta información al sistema Aupol para ingresar la denuncia. En caso de que acceda a traslado se continúa con proceso descrito en apartado a.

¹⁰ Sistema de Despacho Asistido por Computador. Es una herramienta de administración de recursos asistida por GPS.

c. Gestión de casos VCM. Denuncia presencial PDI



El diagrama refleja la situación de una persona que se acerca de forma presencial a cuartel de PDI, para realizar una denuncia, donde es atendido por funcionario policial que recoge e ingresa denuncia en sistema BRAIN. Cualquier funcionario policial de guardia puede realizar el ingreso antes mencionado, y colocar en sistema marca VIF en caso de ser identificado. Posteriormente, se procede a aplicar la Pauta Unificada de Riesgo, donde una de las preguntas claves es preguntar a mujer en situación de violencia si siente su vida amenazada.

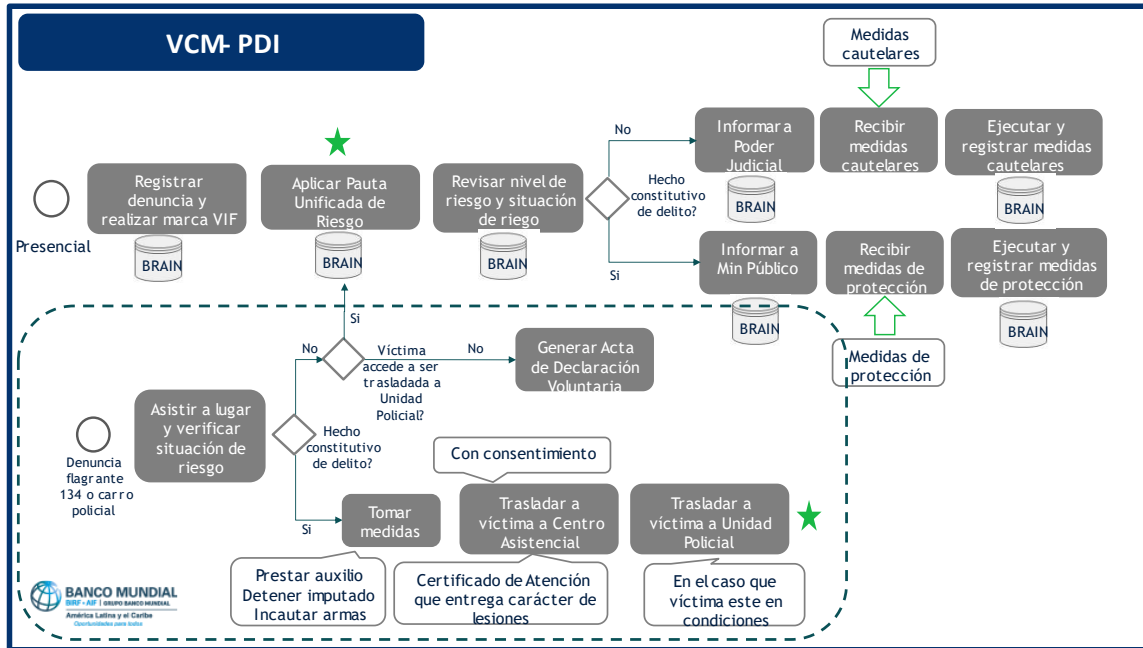
La aplicación de la pauta arroja un concepto en base a un algoritmo (riesgo: Alto, Medio o Bajo) que debe ser revisado junto a la situación descrita por la mujer para en conjunto evaluar si un hecho es o no constitutivo de delito. Por lo general los hechos constitutivos de delitos son categorizaos en base a daño físico o VIF reiterada.

En el caso que un hecho sea constitutivo de delito, el funcionario policial tiene la obligación de comunicarse con el Ministerio Público, informando del hecho y derivando denuncia para que Fiscal de turno pueda dictar medidas de protección (teléfono celular de emergencia, entrega de alarmas de ruido, ubicación en casa de acogida, reforzamiento de la seguridad, entre otras). Estas medidas son informadas a policías, quienes las ejecutan y registran en su sistema.

Cuando denuncia no es constitutiva de delito se deriva e informa a Juez de turno de Tribunales de Familia (PJUD), que tras ser informado del hecho evalúa medidas cautelares que son informadas a policías. Al ser recibidas las medidas, estas son ejecutas y registradas por funcionario PDI.

Ambas comunicaciones tanto con Jueces o Fiscales son expeditas y directas vías telefónicas.

d. Gestión de casos VCM. Denuncia flagrancia PDI

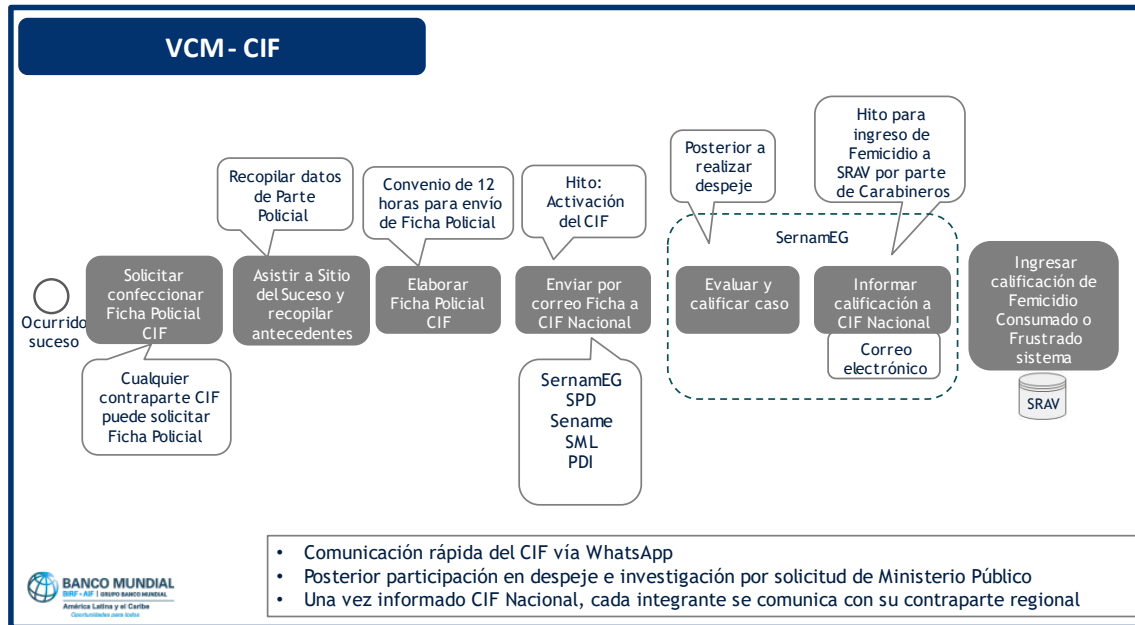


El diagrama dentro del rectángulo destacado con líneas punteadas muestra una situación de flagrancia, donde el hecho puede ser denunciado vía Contact Center al 134, ya sea por mujer en situación de violencia o un tercero. Una vez recibida la denuncia esta es informada a carro policial del cuadrante correspondiente, esto con el objetivo de que policías asistan al lugar y verifiquen la situación de riesgo.

Al llegar al lugar si el hecho es constitutivo de delito, es decir, existe maltrato físico, funcionario PDI debe tomar las medidas respectivas, como prestar auxilio, detener al imputado o incautar armas en caso de haber. Posteriormente víctima es trasladada bajo su previo consentimiento al Centro Asistencial más cercano, generándose el Certificado de Atención que entrega el carácter de las lesiones dejando constancia de estas. Si víctima se encuentra en las condiciones, una vez constatadas las lesiones es trasladada a unidad policial, donde se procede a aplicar Pauta Unificada de Riesgo, y se continúa con proceso descrito en inciso c.

Si hecho no es constitutivo de delito se le pregunta a mujer en situación de violencia si quiere ser trasladada a unidad policial para aplicación de Pauta Unificada de Riesgo. Si mujer declara que no quiere ser trasladada, se procede a generar un Acta de Declaración Voluntaria donde se deja constancia del hecho. En caso de acceder a traslado se aplica Pauta y se continúa con proceso descrito en letra a.

e. Participación Policías en CIF



Ocurrido un suceso de violencia, cualquier contraparte perteneciente al CIF puede solicitar a policías (Carabineros o PDI) confección de Ficha Policial para la activación intersectorial de las instituciones pertenecientes al Circuito. Al momento de ser informados de los hechos, Policía debe asistir al sitio del suceso y recopilar la mayor cantidad de antecedentes para incluir en Ficha Policial. Por convenio existe un plazo de hasta 12 horas para envío de documento al resto de las instituciones. Una vez confeccionada la Ficha, ésta es enviada mediante correo electrónico a CIF Nacional ocurriendo con este hito la activación del Circuito. Posterior SernamEG es el encargado de realizar evaluación mediante despeje y calificar el caso como femicidio consumado o frustrado. Si caso califica esto es informado a CIF, y Carabineros es el responsable de ingresar el caso y dejar registro de la calificación en el sistema SRAV.

La comunicación del CIF es rápida, dado que cuentan con un grupo de WhatsApp donde están los representantes del Circuito Nacional. Para compartir documentos ocupan correo electrónico u otro medio digital cuando la capacidad del correo no permite enviar todo lo necesario.

La participación de Carabineros y PDI en Circuito se traduce en la confección de Ficha Policial, pero en el caso de Carabineros como se menciona anteriormente, además son responsables del ingreso de calificación en sistema SRAV. Posteriormente a ambas instituciones se les puede solicitar apoyo en despeje e investigación por solicitud de Ministerio Público.

2. Hallazgos de Procesos Policias

Acogida y atención

- **Vías de ingreso para denuncia VIF o VCM.** Se identifican cuatro números como vías de ingreso a una posible denuncia, tres de ellos corresponden a Carabineros y uno a PDI 133, 147, 149 y 134. Mujer en situación de violencia puede recurrir a cualquiera de estos números; en los números 147 y 149 es atendida por operadores expertos especialistas en tema que no son Carabineros. Las denuncias son derivadas por el Contact Center al personal del cuadrante respectivo, con el fin de dar celeridad al proceso.
- **Sensibilización en VCM.** A través de reuniones se detecta necesidad de sensibilización continua a policías en temas de género, que les permita empatizar, acoger y recoger en declaraciones más información o alertas relacionadas a VIF o VCM con el objetivo de prevenir e intervenir oportunamente. En la actualidad, se realizan constantes capacitaciones junto al Ministerio de la Mujer, donde se ven involucrados los distintos actores del sistema.
- **Restricción de aplicación de Pauta Unificada de Riesgo.** Pauta Unificada de Riesgo se aplica solo a mayores de 18 años, dejando amplio espectro de posibles casos de VCM fuera de este registro.

Registro y relevancia de la información

- **Riesgo de manualidad en gestión de información de Carabineros**
 - Con respecto a participación en CIF, existe manualidad que se visualiza en el vaciado de información al SRAV una vez hecha calificación de femicidio consumado o frustrado por SernamEG.
 - En procedimientos de flagrancia se visualiza manualidad en recopilación de antecedentes que posteriormente son vaciados en el sistema.

Gestión institucional e interinstitucional

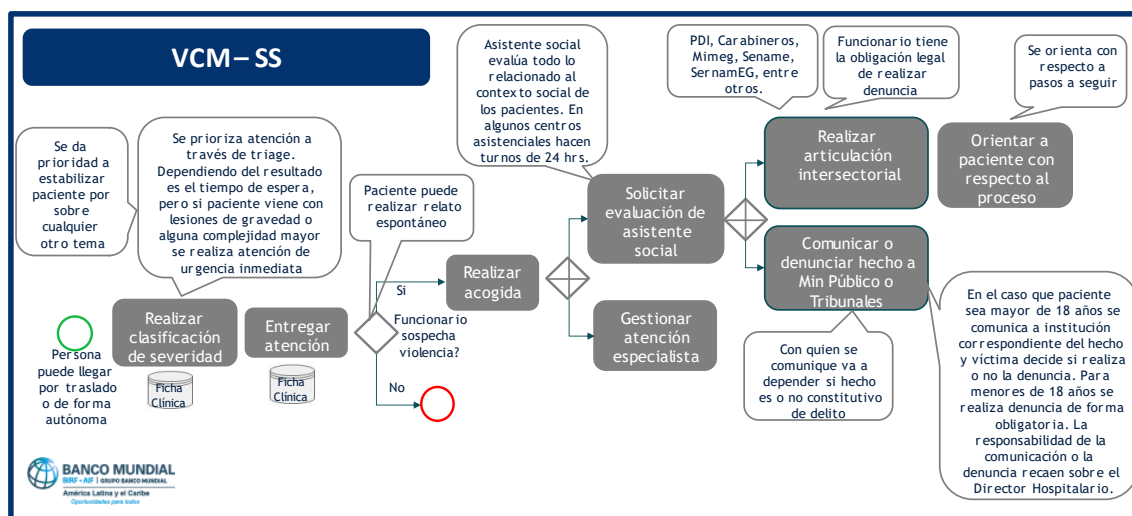
- **Interacción con SernamEG.** Todos los lunes y viernes se envía desde Carabineros a SernamEG base de datos con víctimas que entregaron consentimiento para ser contactadas por SernamEG al momento de ser aplicada la Pauta Unificada de Riesgo, permitiendo acceso a la articulación de servicios ofrecidos por la institución.
- **Derivación de casos a Tribunales de Familia o Ministerio Público.** Se aplica Pauta Unificada de Riesgo, si arroja nivel bajo o medio estos casos son derivados a Tribunales de Familia, a excepción que victimario posea armas de fuego, orden de aprensión o víctima solicite que victimario abandone el hogar, en estos casos se deriva a Ministerio Público. Algunas denuncias pueden ser derivadas a ambas instituciones, ej.: maltrato psicológico con amenaza de muerte. Lo anterior se establece según Ley de Tribunales de Familia y Código Penal.
- **Seguimiento de casos.** Una vez derivados los casos no existe seguimiento de estos más allá de aplicación de medidas de protección o cautelares y en una posterior investigación.

Análisis de procesos Minsal

1. Flujos de procesos y descripción

En Salud existen dos medios por los cuales pueden llegar mujeres en situación de violencia, un medio corresponde a los Servicios de Salud, donde se pueden atender urgencias, realizar hospitalizaciones y ser atendido por algún especialista. El otro medio corresponde a los centros de Atención Primaria de Salud (APS), que aborda la salud y el bienestar físico, mental y social de una forma integral.

a. Gestión de casos VCM en Servicios de Salud

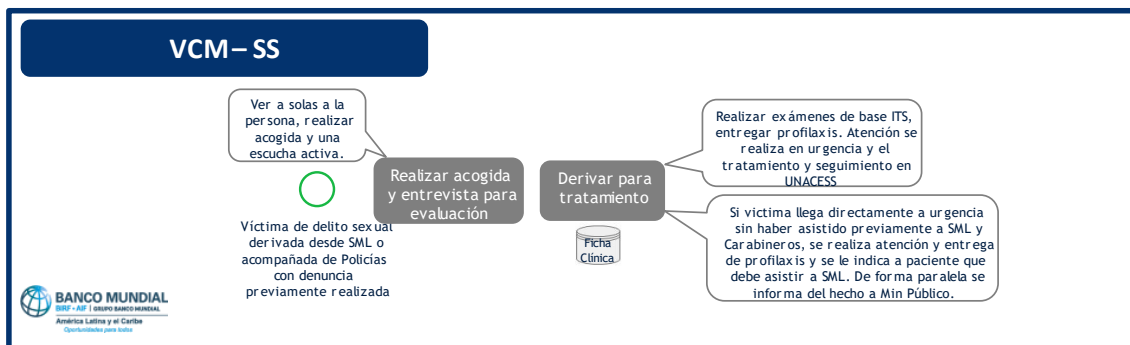


El ingreso de una persona a algún Servicio de Salud puede ser mediante traslado o acercamiento de forma autónoma. Al ingresar se completa Ficha Clínica¹¹ y se le realiza una clasificación de severidad mediante aplicación de un proceso conocido como Triage que permite organizar la atención de las personas según el riesgo de cada una. Dependiendo del resultado es el tiempo de espera, pero si paciente viene con lesiones de gravedad o alguna complejidad mayor se realiza atención de urgencia inmediata dando prioridad a estabilizar paciente por sobre cualquier otro tema. Una vez realizada la clasificación se procede a realizar la atención. Durante la atención la o el funcionario puede sospechar encontrarse frente a algún hecho de violencia, o este relato puede surgir de forma espontánea por parte del paciente. En caso de sospecha el funcionario realiza una acogida que consiste en una escucha activa y realiza dos actividades de forma paralela, por un lado, se comunica con asistente social que evalúa todo lo relacionado al contexto social de los pacientes (en algunos centros asistenciales hacen turnos de 24 hrs.), y por otro lado gestiona la atención de un especialista o incluso puede hacer una derivación a APS.

Una vez que asistente social es informado, debe comenzar una articulación intersectorial con las entidades que amerite, ya sea, PDI, Carabineros, Mimg, Sename, SernamEG, entre otros y debe orientar a pacientes con respecto al proceso y los pasos a seguir. De forma paralela está en la

¹¹ En la Ficha clínica se registran los antecedentes relacionados a la salud de la persona para la atención del paciente. Es un instrumento obligatorio.

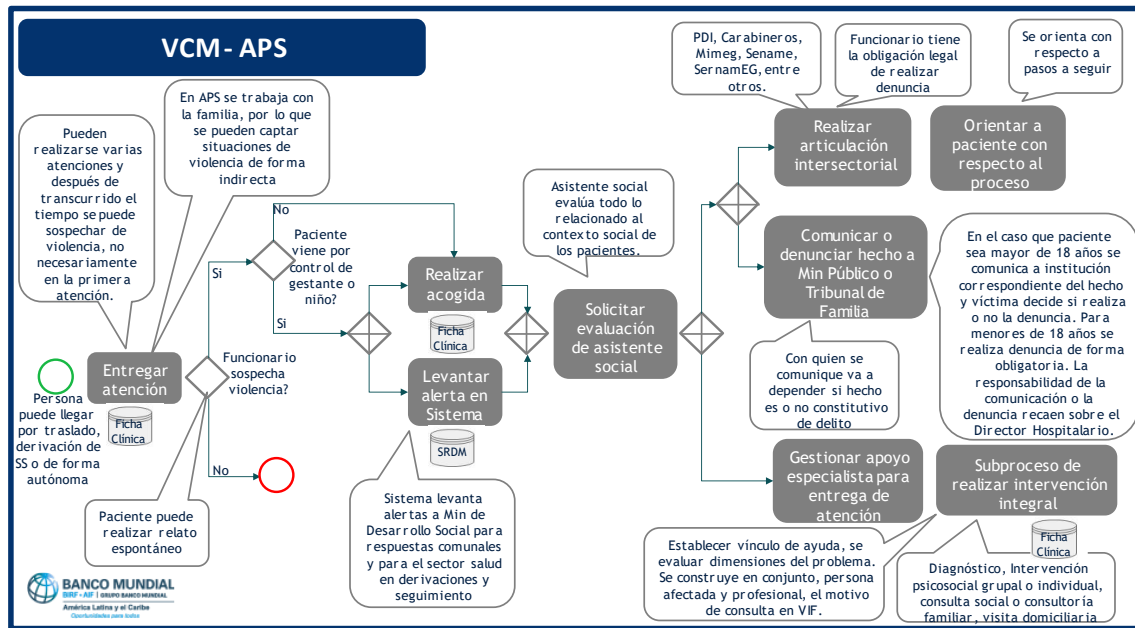
obligación de comunicar o denunciar hechos a Ministerio Público o Tribunales. Si el hecho es constitutivo de delito, se informará a Ministerio Público, en caso de no serlo se informa a Tribunales de Familia. En el caso que paciente sea mayor de 18 años se comunica a institución correspondiente del hecho y víctima decide si realiza o no la denuncia. Para menores de 18 años se realiza denuncia de forma obligatoria. La responsabilidad de la comunicación o la denuncia recaen sobre el Director Hospitalario.



En los casos de delitos sexuales, víctima es derivada desde Servicio Médico Legal (SML) o acompañada por Policías a Servicio de Salud con denuncia previamente realizada. En Servicio de Salud se realiza acogida y entrevista para evaluación con el objetivo de derivar para entrega de un tratamiento según las condiciones de paciente. Se realizan exámenes de base ITS y se entrega profilaxis. La primera atención se realiza en urgencia y el tratamiento y seguimiento en UNACESS.

Si víctima llega directamente a urgencia sin haber asistido previamente a SML y Carabineros, se realiza atención y entrega de profilaxis de emergencia y se le indica a paciente que debe asistir a SML y realizar denuncia. De forma paralela se informa del hecho a Ministerio Público.

b. Gestión de casos VCM en Atención Primaria de Salud



El ingreso de una persona puede ser mediante traslado, derivación de un Servicio de Salud o de forma autónoma. Al ingresar paciente se le entrega atención y se deja registro en Ficha Clínica. Se puede sospechar de un hecho de violencia en una primera atención como en una posterior, en APS se trabaja con la familia, por lo que se pueden captar situaciones de violencia de forma indirecta. Si funcionario sospecha hecho de violencia procede a realizar acogida, en el caso que paciente venga por control de gestante de niño, adicional a realizar acogida con escucha activa funcionario debe levantar alerta en Sistema SRDM¹², este sistema levanta alertas a Ministerio de Desarrollo Social para respuestas comunales y para el sector salud, y así poder realizar derivaciones y seguimiento. Posteriormente funcionario solicita la evaluación de asistente social, este evalúa todo lo relacionado al contexto social de los pacientes.

Una vez que asistente Social es informado debe comenzar una articulación intersectorial con las entidades que amerite, ya sea, PDI, Carabineros, Mimeg, Sename, SernamEG, entre otros. También, debe orientar a pacientes con respecto al proceso y los pasos a seguir. De forma paralela está en la obligación de comunicar o denunciar hechos a Ministerio Público o Tribunales de Familia. Si el hecho es constitutivo de delito se informará a Ministerio Público, en caso de no serlo se informa a Tribunales. En el caso que paciente sea mayor de 18 años se comunica a institución correspondiente del hecho y víctima decide si realiza o no la denuncia. Para menores de 18 años se realiza denuncia de forma obligatoria. La responsabilidad de la comunicación o la denuncia recaen sobre el Director Hospitalario.

¹² Sistema de Registro, Derivación y Monitoreo por parte de los diferentes actores de la red de operadores del Sistema Chile Crece Contigo del Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Es importante mencionar que si bien se pueden sacar estadísticas por medio de un departamento de Minsal que consolida la información (DEIS), no existe un registro de estas acogidas mediante interconexión. Más aún, el registro depende del sistema informático que el recinto ocupe, que es muy variado pues no existe un solo sistema en el sector salud. Actualmente no existe marca específica que se use para estos casos, a no ser que sea en control de niño sano del programa Chile Crece Contigo.

Por otro lado, de forma paralela a la actividad de asistente social, funcionario de APS gestiona el apoyo de especialista para entrega de atención. Posterior comienza el Subproceso de realizar una intervención integral con paciente, esta consiste en establecer vínculo de ayuda y evaluar dimensiones del problema. Se construye en conjunto con persona afectada y profesional, se establece diagnóstico, forma de intervención psicosocial grupal o individual, consulta social o consultoría familiar, visita domiciliaria, entre otras.

2. Hallazgos de Procesos Minsal

Acogida y atención

- **Capacitación permanente.** Se identifica necesidad constante de capacitación en temas de género, permitiendo recoger en consultas más información o alertas relacionadas a VIF o VCM con el objetivo de prevenir y entregar las atenciones oportunas.
 - Hoy existe una alta rotación de funcionarios impidiendo la especialización.
 - Las capacitaciones a funcionarios de la salud en temas de género dependen de la realidad del recinto y la comuna, no de un programa Estatal estandarizado a todas las instituciones de salud.
- **Asimetrías de comprensión del fenómeno de VCM.** Cada institución tiene su propio registro y cifras de casos VCM, por ejemplo, en violencia sexual si se compara las cifras de Fiscalía, Servicio Médico Legal y Salud por lo general van a indicar números distintos.

Registro y relevancia de la información

- **Diversidad de registros.** Se observa diversidad de registros dada la variedad de sistemas y soluciones tecnológicas con las que cuentan los distintos centros asistenciales¹³. Esta variedad tiene relación con el presupuesto con el que cuenta cada centro asistencial para invertir en mejorar sus sistemas, dificultando la conversación de las distintas soluciones tecnológicas.
- **Registro en Ficha Clínica.** Como parte del procedimiento obligatorio de atención en los distintos centros asistenciales está el registro en la Ficha Clínica, que se identifica como una fuente importante de información, y que bajo una correcta gestión podría convertirse en una potente vía de ingreso a la Ruta Crítica y detección temprana de casos VCM.

Gestión institucional e interinstitucional

- **Comparecencia de equipo de salud en juicios.** El aspecto relacionado a la denuncia y la eventual comparecencia del personal de salud en juicios contribuye a que los equipos no incorporen del todo esta dimensión de la salud como parte de su quehacer por las implicancias y desgaste que esta situación genera.
- **Estandarización del proceso de gestión de casos VCM.** Se identifica poca estandarización en la gestión de casos de VCM, dependiendo del centro asistencial tiende a variar la forma en la cual se gestionan los casos.

¹³ Para mayor detalle sobre sistemas de instituciones se recomienda revisar: Beltrán, J. (2020). "Diagnóstico de soluciones digitales utilizadas por las Instituciones vinculadas a violencia contra la mujer en Chile." Documento de antecedentes. Banco Mundial.

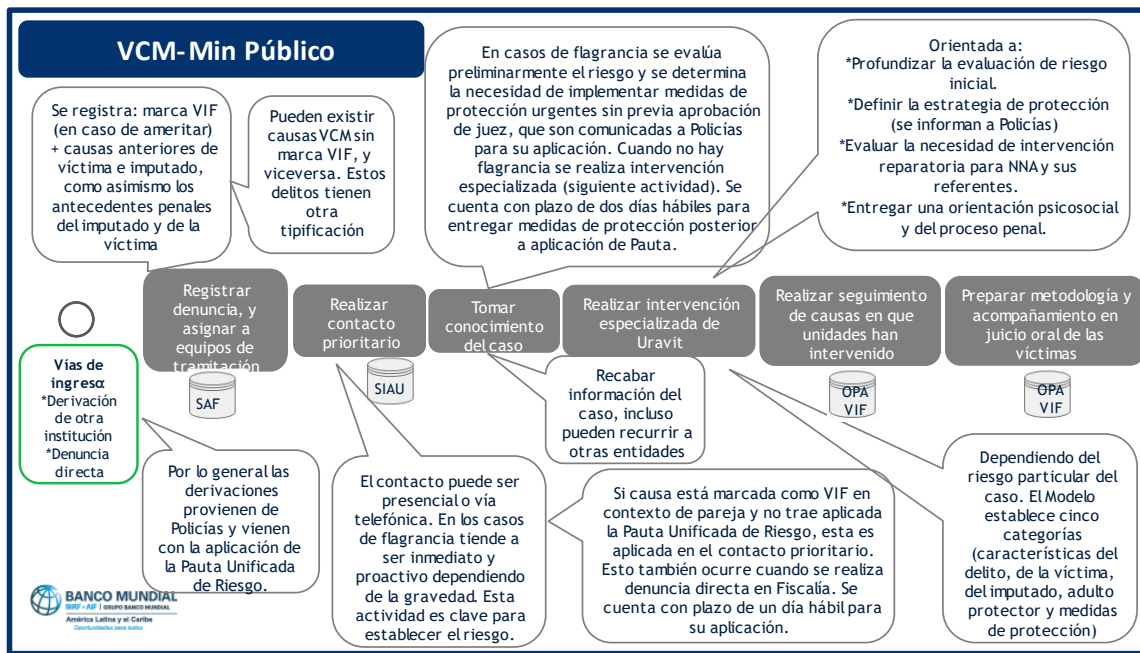
- **Instalaciones apropiadas.** No todos los centros cuentan con instalaciones, por ejemplo, espacio adecuado para realizar la apropiada escucha activa de casos VCM y la reserva en casos de Niños, Niñas, Adolescentes (NNA).
- **Peritajes para delitos sexuales.** En reuniones se menciona necesidad de descentralizar peritajes, se han habilitado 16 unidades clínicas forenses para pericias a lo largo de todo Chile, pero en la actualidad solo algunos están en funcionamiento.
- **Red de apoyo varía entre comunas.** Apoyo a mujeres para salir del círculo de VCM derivados desde centros de atención depende entre otras cosas de red que exista en la comuna. No en todas las comunas cuentan con los mismos servicios, ejemplo de esto son los Centros de la Mujer de SernamEG que no se encuentran en todas las comunas implicando que no todas las mujeres tienen igualdad de acceso a red de apoyo.
- **Derivaciones de casos entre Centros Asistenciales.** Hoy no es factible realizar derivaciones en línea de casos entre los distintos centros asistenciales y/u hospitales. Esto se debe a que existe una gran variedad de soluciones tecnológicas que son independientes y varían entre hospitales y comunas no facilitando la gestión de los casos con su respectiva información.

Protección

Análisis de procesos Ministerio Público

1. Flujo y descripción del proceso

a. Gestión de casos VCM



El diagrama refleja la gestión de casos VCM dentro de Ministerio Público. Estos casos pueden ingresar por derivación de otra institución o por denuncia directa. En su mayoría corresponden a derivaciones que provienen de Policías y vienen acompañadas de la previa aplicación de la Pauta Unificada de Riesgo, a diferencia de las denuncias directas que no cuentan con la aplicación de la Pauta. Una vez recibida la denuncia se registra en sistema SAF¹⁴ colocando la marca VIF en caso de corresponder a un caso de violencia intrafamiliar, además se registran causas anteriores de víctima e imputado, como asimismo los antecedentes penales del imputado y de la víctima en caso de existir.

Cuando la denuncia está ingresada se procede a asignar los distintos casos a los equipos de tramitación. Posterior se realiza contacto prioritario con víctima dejando registro en sistema SIAU¹⁵, este puede ser presencial o vía telefónica. En los casos de flagrancia, tiende a ser inmediato y proactivo dependiendo de la gravedad. Esta actividad es clave para establecer el riesgo de víctima. Si causa está marcada como VIF en contexto de pareja y no trae aplicada la Pauta Unificada de Riesgo, esta es aplicada en el contacto prioritario, esto también ocurre cuando se realiza denuncia directa en Fiscalía. Se cuenta con plazo de un día hábil para su aplicación.

¹⁴ SAF. Sistema que apoya la labor de investigación y posterior desarrollo del proceso penal, a través de las distintas opciones y funciones contenidas en los módulos que lo componen.

¹⁵ SIAU. Sistema de Información y atención a Usuarios. A través de este sistema Fiscalía busca entregar una atención oportuna, organizándola por tipo de servicios.

Una vez hecho el contacto prioritario, se toma conocimiento del caso por parte de estas unidades, cuyos funcionarios realizan acciones destinadas a recabar la información necesaria del caso, debiendo incluso recurrir a información de otras instituciones en caso de ser necesario. En casos de flagrancia se evalúa preliminarmente el riesgo y se determina la necesidad de implementar medidas de protección urgentes sin previa aprobación de juez, que son comunicadas a Policías para su aplicación. Cuando no hay flagrancia se realiza intervención especializada. Se cuenta con plazo de dos días hábiles para entregar medidas de protección posterior a aplicación de Pauta.

Cuando ya se ha tomado conocimiento se realiza la intervención especializada de Uravit, que está orientada a: profundizar la evaluación de riesgo inicial, definir la estrategia de protección, evaluar la necesidad de intervención reparatoria para NNA y sus referentes, entregar una orientación psicosocial y del proceso penal. Dependiendo del riesgo particular del caso se establece cinco categorías: características del delito, de la víctima, del imputado, adulto protector y evaluación de efectividad de medidas de protección. Cada una de estas categorías, se compone a su vez de elementos que deben tener en cuenta al momento de evaluar, dependiendo del tipo de delito, ya sea, sexuales o de aquellos cometidos en contexto VIF.

Posterior se realiza seguimiento de las causas en que unidades han intervenido y se prepara metodología y acompañamiento en juicio oral de las víctimas. Lo anterior es registrado en el sistema OPA¹⁶.

2. Hallazgos de Procesos Ministerio Público

Acogida y atención

- **Especialización de actores.** Se detecta falta de especialización de los distintos actores que intervienen en el proceso, desde Policías, Tribunales y Fiscalía. No existe un proceso que permita la protección de la víctima de forma especializada logrando solo un foco parcial.

Derivaciones y seguimientos de casos

- **Derivación de casos.** Se detecta que denuncias que en su origen fueron calificadas como constitutivas de delito siendo derivadas a Ministerio Público, y tras revisión en Fiscalía se concluye que no revisten carácter de delito, tienden a ser cerradas y archivadas implicando que denuncia queda sin ser tramitada por ninguna institución.

Gestión institucional e interinstitucional

- **Estándares para casos de VCM.** Se señala falta estándares de investigación y atención de casos VCM, no solo en los elementos propios de la investigación sino a nivel social y cultural en las distintas instituciones. Como principal desafío se encuentra una coordinación y articulación intersectorial que permita la correcta acogida, atención, protección y seguimiento en materia de investigación.
- **Entendimiento de denuncias constitutivas de delito.** Se identifica como actor clave de gestión de casos VCM a Ministerio Público, quien recibe mediante derivaciones de distintas

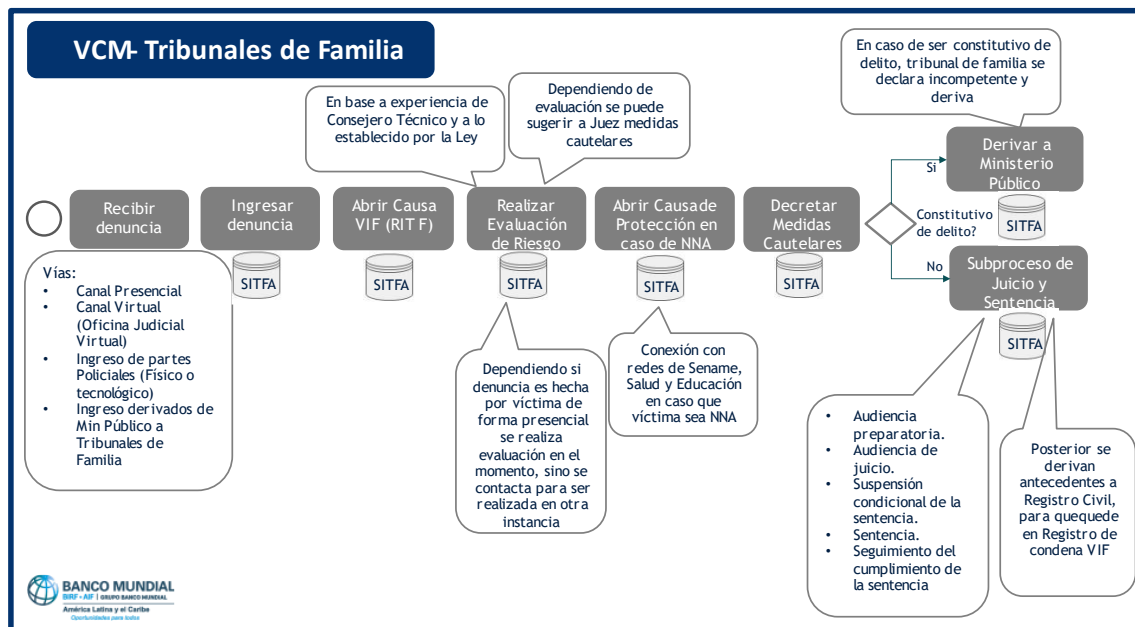
¹⁶ OPA. Sistema de Orientación Protección y Apoyo. En él se almacenan registros de las Unidades de Víctimas respecto a las actividades que realizan.

instituciones las denuncias y casos constitutivos de delito. De lo anterior se desprende necesidad que todas las instituciones conozcan el fenómeno para realizar la correcta derivación con el objetivo de mejorar la gestión y entregar respuestas oportunas a las mujeres en situación de violencia.

Análisis procesos PJUD

1. Flujos de procesos y descripción.

- a. Gestión de casos VCM Tribunales de Familia. Tribunales de Familia recibe denuncias referentes a Violencia Intrafamiliar (VIF)

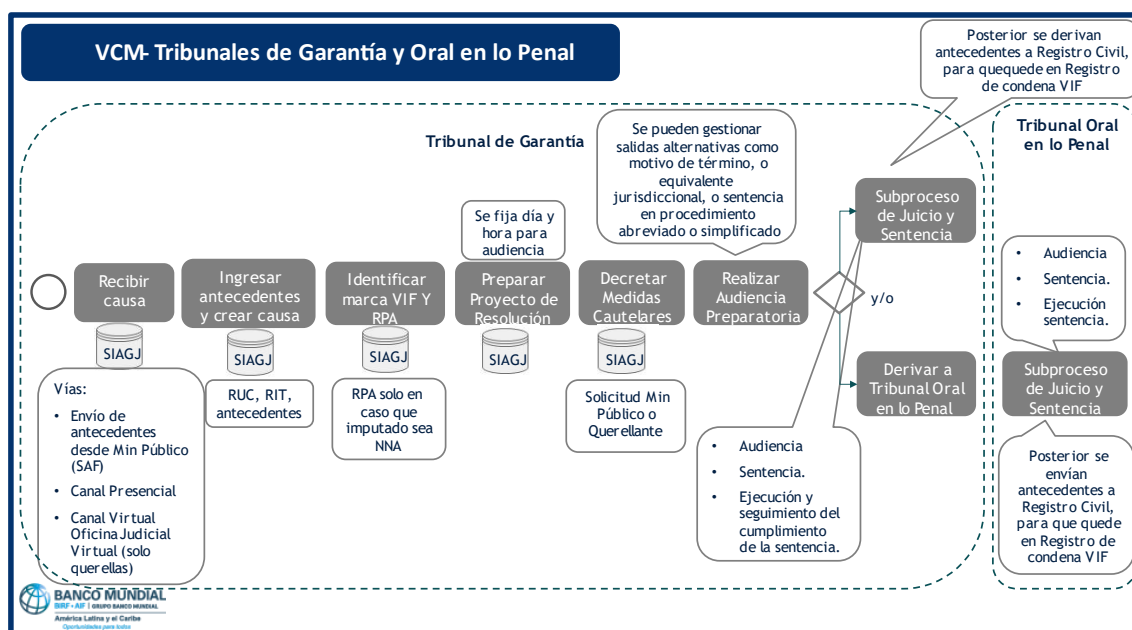


El diagrama refleja las vías de ingreso por las cuales puede llegar una denuncia a Tribunales de Familia, estas corresponden a: canal presencial, canal virtual (Oficina Judicial Virtual), partes policiales y derivaciones de otras instituciones. Una vez recibida la denuncia, esta se ingresa en sistema SITFA¹⁷, y se abre causa VIF con marca RIT F (Rol Interno Tribunal Familia) en sistema. Posterior, el Consejero Técnico procede a realizar una evaluación de riesgo en base a su experiencia y lo establecido por la Ley, si la denuncia es hecha de forma presencial se realiza evaluación en el momento, sino se contacta a mujer para ser realizada en otra instancia o vía telefónica. Dependiendo del resultado de la evaluación consejero puede sugerir a juez medidas cautelares para proteger a víctima o víctimas en caso de menores involucrados. Con los distintos antecedentes juez decreta medidas cautelares. Si en la denuncia se ven involucrados Niñas, Niños o Adolescentes (NNA), se abre una causa de protección y se comienza articulación con otras instituciones como Sename, Salud o Educación.

¹⁷ SITFA. Sistema de tramitación de los Tribunales de Familia, donde se efectúa la tramitación de todas las causas de su competencia, entre las cuales se encuentran las causas de violencia intrafamiliar.

Una vez evaluado y analizado el caso puede concluirse que este es constitutivo de delito, ante este hecho Tribunales de Familia se declara incompetente derivando denuncia a Ministerio Público para su investigación. En caso de no ser constitutivo de delito es competencia de Tribunales de Familia realizar un juicio, donde se realizan las siguientes actividades: audiencia preparatoria, audiencia de juicio, suspensión condicional de la sentencia, sentencia y seguimiento del cumplimiento de la sentencia. Posterior se derivan antecedentes a Registro Civil, para que quede en Registro de condena VIF.

b. Gestión de casos VCM Tribunal de Garantía y Tribunal Oral en lo Penal



Como antecedente hay que mencionar que el 90% de las causas que se recibe en Tribunales de Garantía tiene su origen en el Ministerio Público, y aquellas causas que tienen otro canal son derivadas igualmente a Ministerio Público para su investigación, y una vez hecha la investigación son enviadas nuevamente a Tribunales de Garantía. Las causas que entran a este Tribunal pueden terminar con el Subproceso de Juicio y Sentencia, pero dependiendo del caso y su complejidad pueden ser derivados y terminar el proceso en el Tribunal Oral en lo Penal.

El diagrama refleja vías de ingreso por las cuales puede llegar una causa a Tribunales de Garantía, estas corresponden a: envío de antecedentes desde Ministerio Público (SAF), canal presencial, canal virtual Oficina Judicial Virtual (solo querrelas). Una vez recibida se ingresan antecedentes y se crea la causa en el sistema SIAGJ¹⁸, se realiza marca VIF (Violencia Intrafamiliar) y RPA (Responsabilidad Penal Adolescente) en caso de que imputado corresponda a Niño, Niña o Adolescente (NNA). Luego

¹⁸ SIAGJ. Sistema Informático de Apoyo a la Gestión Judicial. Permite el registro de los hechos jurídicos, los escritos o solicitudes que presentan las partes, como las resoluciones judiciales. Además de las audiencias, actuaciones del tribunal y la sentencia.

se prepara proyecto de resolución fijándose día y hora para la audiencia y se decretan medidas cautelares a solicitud del Ministerio Público o querellante.

Posteriormente se realiza Audiencia Preparatoria, donde se pueden gestionar salidas alternativas como motivo de término, o equivalente jurisdiccional, o sentencia en procedimiento abreviado o simplificado. Dependiendo de la complejidad del caso Tribunal de Garantía puede derivar caso a Tribunal Oral en lo Penal. En ambos tribunales se procede a realizar el Subproceso de Juicio y Sentencia, donde se realizan las actividades de: audiencia, sentencia, ejecución y seguimiento del cumplimiento de la sentencia. Posterior se derivan antecedentes a Registro Civil, para que quede en Registro de condena VIF.

2. Hallazgos de Procesos PJUD

Acogida y atención

- **Denuncias constitutivas de delito.** Denuncias realizadas en cuarteles derivados de Policías por lo general llegan directamente al Poder Judicial, independiente de la evaluación de la Pauta de Riesgo, implicando una posterior derivación a Ministerio Público. Esto ocurre dado que no hay criterio uniforme en identificar un hecho constitutivo de delito por parte de Policías.

Registro y relevancia de la información

- **Relevancia de información.** Poco entendimiento de la importancia de los datos no solo a nivel de gestión, sino a nivel de prevención, creación de políticas públicas o cuentas a la ciudadanía. Actualmente existen variables en sistemas que son necesarias para contacto y caracterización de la víctima, que no están siendo registradas dado que no son obligatorias, ejemplo de esto corresponde al sexo de mujer en situación de violencia.
Otro ejemplo, existe marca VIF que no es utilizada por todos los Tribunales, implicando que algunos casos que se tramitan como VIF no lleven la marca en sistema, impidiendo un correcto análisis de la información de los casos.
- **Valorización de datos por autoridades.** Se detecta no valoración de los datos por parte de autoridades (Pleno de la Corte Suprema y Judicatura en general), considerándose irrelevante para el quehacer del PJUD. Lo anterior es un problema dado que funcionarios de PJUD no tienen la obligación de realizar el correcto registro por la poca relevancia que le dan sus autoridades al tema, perdiéndose la oportunidad de capturar información. Sin embargo, en los últimos meses se han incorporado mejoras en el sistema SIAGJ permitiendo validaciones para una mejor calidad de datos.
- **Duplicidad de registros.** En algunos casos para denuncias o querellas el PJUD y Ministerio Público generan distinto RUC (Rol Único de Causa) para una misma causa, dado que Ministerio Público no puede leer RUC generados por PJUD, implicando duplicidad de registro para un mismo caso en SIAGJ, esto ocurre cuando no se elimina asociación generada en Tribunal.
- **Manualidad en proceso e información.** Los antecedentes de los casos que son derivados desde Ministerio Público a tribunales de familia son enviados de forma física, impidiendo saber con certeza si se envió toda la información referente al caso.

Gestión institucional e interinstitucional

- **Resistencia a cambios.** Se identifica resistencia a hacerse cargo de la mejora y aumento de registros de datos de VCM tanto por el supuesto aumento de trabajo que esto podría significar como por las funciones asociadas a los perfiles de cargo existentes.
- **Trazabilidad de casos.** Complejo seguimiento de casos entre instituciones, lo que podría estar impactando en que personas sobrevivientes vuelvan a ser sujetas de violencia. Ejemplo: una vez derivadas las causas desde Poder Judicial a Ministerio Público se pierde trazabilidad de caso.
- **Seguimiento de medidas cautelares.** Seguimiento a medidas decretadas por Juez no se realiza con apoyo de un sistema, tribunales realiza esta labor de forma directa contactando a víctima, pero al no ser un proceso estandarizado y sistematizado se desconoce si son efectivamente informadas y ejecutadas.
Otro ejemplo, si Tribunal de Familia previamente decretó medidas cautelares, en los otros Tribunales (Garantía o Penal) no tienen como saber de estas medidas, a no ser que Ministerio Público las informe, y por lo general no lo hace.
- **Informe de Medidas Cautelares.** Medidas son enviadas a policías y entregadas a víctima de forma física. En ocasiones víctima se dirige a policía con documento, para agilizar proceso y comenzar aplicación de medidas.

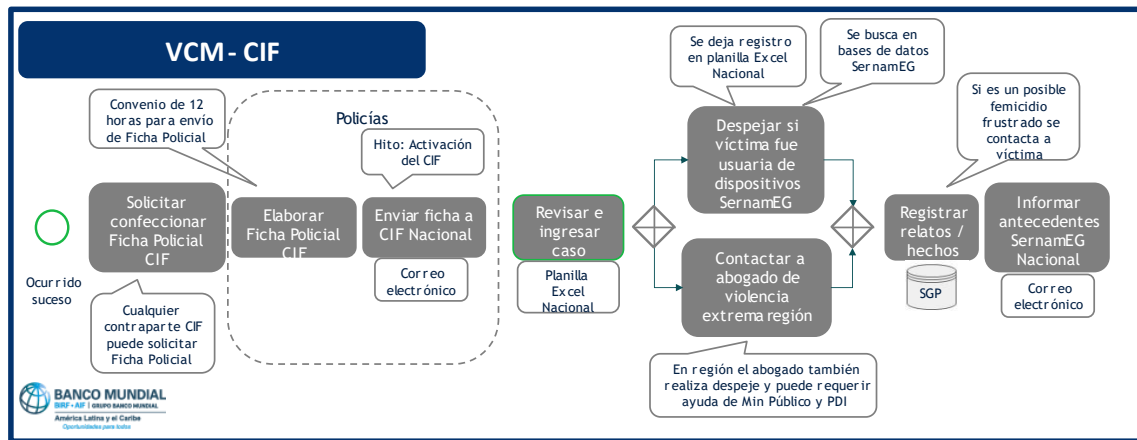
Acompañamiento y Reparación

Análisis de procesos SernamEG

1. Flujos de procesos y descripción

a. Participación de SernamEG en CIF.

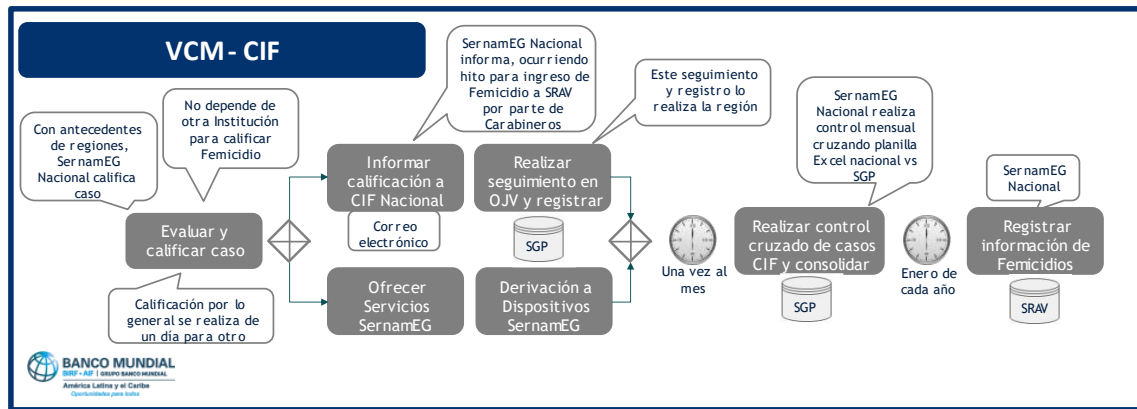
Los flujos a continuación muestran la participación de la Línea de Violencia Extrema (LVE) y la interacción entre contraparte de CIF Nacional y Regional de SernamEG. A diferencia de las otras instituciones se entrega mayor detalle dado que el proceso previo a la calificación del femicidio consuma o frustrado es propio de esta institución.



Ocurrido un suceso de violencia cualquier contraparte perteneciente al CIF puede solicitar a Policías (Carabineros o PDI) confección de Ficha Policial para la activación intersectorial de las respectivas contrapartes. Policía debe asistir al sitio del suceso y elaborar Ficha Policial CIF, por convenio existe un plazo de hasta 12 horas para envío de documento al resto de las instituciones. Una vez confeccionada la Ficha esta es enviada mediante correo electrónico a CIF Nacional ocurriendo con este hito la activación del Circuito.

Posteriormente SernamEG es el encargado de realizar evaluación mediante despeje y calificar el caso como femicidio consumado o frustrado. Para esto una vez informado del caso, contraparte de CIF Nacional en SernamEG revisa e ingresa caso en planilla Excel donde lleva registro de los casos, de forma paralela realiza dos actividades, primero despeja si víctima ha sido usuaria de algún dispositivo de SernamEG buscando en base de datos de la institución, y segundo se contacta con abogado de Violencia Extrema de la región (contraparte regional) donde ocurrió el suceso. Abogado también realiza despeje de investigación para el cual puede requerir ayuda de Ministerio Público o PDI. Una vez hecho el despeje contraparte regional registra relatos y hechos obtenidos en despeje

en sistema SGP¹⁹, se contacta a víctimas directas (en caso de encontrarse ante un posible femicidio frustrado) y/o indirectas. Todos los antecedentes recopilados en despeje realizado son enviados vía correo electrónico a contraparte de CIF Nacional en SernamEG.



Con los antecedentes de regiones SernamEG Nacional califica el caso, no depende de otra institución para realizar calificación y según lo indicado por la institución, ésta se realiza dentro de un plazo de 24 horas. Una vez que se evalúa y califica el caso se informa a CIF Nacional, con este hecho ocurre el hito de ingreso de femicidio consumado o frustrado al sistema SRAV por parte de Carabineros. Posterior las contrapartes regionales están encargadas de realizar seguimiento de casos en Oficina Judicial Virtual (OJV) y registrar los casos en SGP. De forma paralela SernamEG se debe coordinar a nivel nacional para ofrecer los distintos servicios con los que cuenta la institución que puedan servir de acompañamiento y apoyo tanto para víctimas directas como indirectas. Una vez ofrecidos los servicios se realiza la derivación al dispositivo correspondiente según necesidad de los involucrados en el caso y de la experiencia de los funcionarios de SernamEG.

Una vez al mes contraparte nacional de SernamEG en CIF realiza control, cruzando planilla Excel nacional vs SGP para asegurarse que la información de los casos este correctamente ingresada y en constante actualización y en enero de cada año se encarga de ingresar esta información en sistema SRAV.

La comunicación del CIF es rápida, cuentan con un grupo de WhatsApp donde están los representantes del Circuito Nacional. Para compartir documentos ocupan correo electrónico u otro medio digital cuando la capacidad del correo no permite enviar toda la información necesaria.

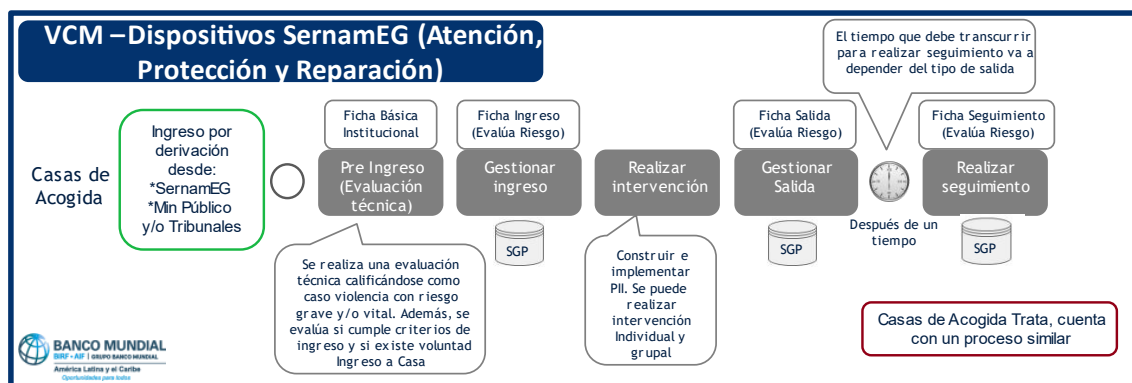
b. Gestión de casos y Servicios VCM de SernamEG

A continuación, se hace referencia a los dispositivos SernamEG y su proceso interno mirado de forma general. A estos dispositivos pueden acceder víctimas directas o indirectas e incluso victimario que son acompañados en el proceso de atención, protección y reparación.

¹⁹ SGP. Sistema de Gestión de Programas. Sistema utilizado por SernamEG para crear, configurar y gestionar programas.

➤ Casas de Acogida

Las Casas de Acogida ofrecen protección residencial temporal y atención presencial psicosocial, socioeducativa y jurídica para mujeres víctimas de violencia en contexto de pareja o expareja, de carácter grave y/o vital. Pueden acceder mujeres mayores de 18 años, sus hijos e hijas hasta 14 años, que viven violencia y se encuentran en situación de riesgo grave y/o vital, producto de esa violencia.



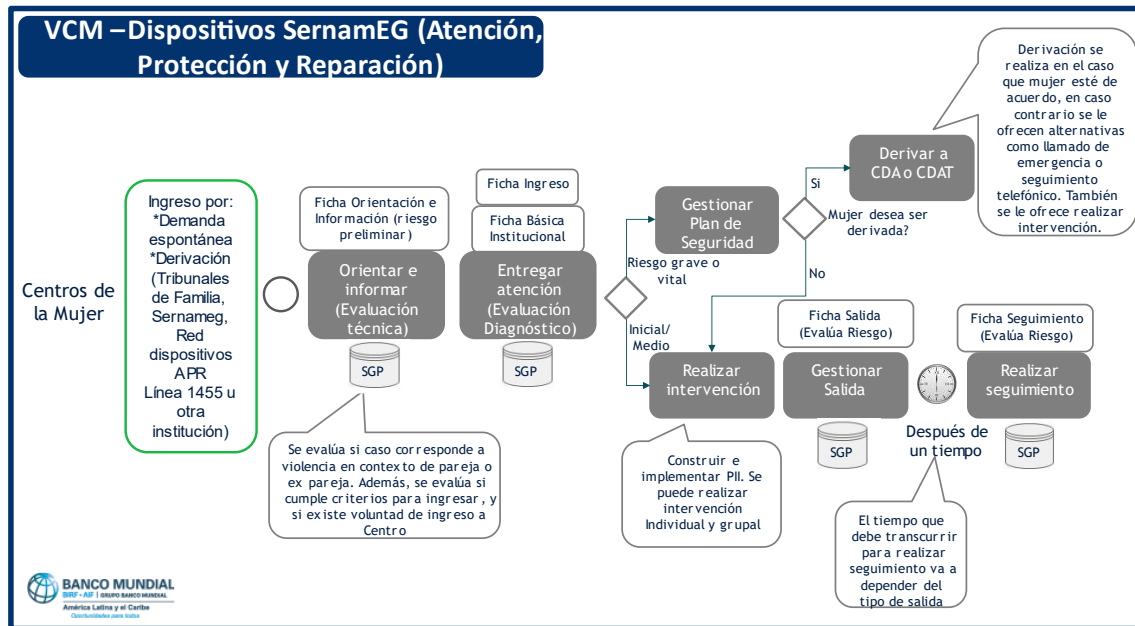
Su ingreso es por derivación de otros dispositivos SernamEG, Ministerio Público y/o Tribunales. Se realiza un Pre Ingreso donde se completa Ficha Básica Institucional, se realiza una evaluación técnica calificándose como caso de violencia con riesgo grave y/o vital. Además, se evalúa si cumple criterios de ingreso y si existe voluntad de ingreso a Casa. Posterior se gestiona ingreso dejando registro en Ficha de Ingreso y en sistema SGP, realizando una evaluación de riesgo exhaustiva que permitirá realizar la intervención y construir e implementar un Programa de Intervención Individual (PII) que también puede tener un componente grupal.

Posterior a la implementación del PII se gestiona salida dejando registro en Ficha de Salida en SGP y se evalúa el riesgo. Transcurrido un tiempo desde la salida, dependiendo de las condiciones de esta, se procede a realizar seguimiento evaluando nuevamente el riesgo mediante la Ficha Seguimiento.

El mismo proceso se vive en el dispositivo de Casa de Acogida para Mujeres Vulneradas por la Trata de Personas y Migrantes en Situación de Explotación. A este dispositivo acceden mujeres mayores de 18 años con o sin hijos o hijas, que se encuentren vulneradas por el delito de trata de personas, o mujeres migrantes en situación de explotación laboral y/o sexual, independiente de su origen, nacionalidad o forma de ingreso al país.

➤ Centros de la Mujer

Los Centros de la Mujer ofrecen orientación a las mujeres que viven violencias o han vivido algún tipo de violencia y a quienes son testigos de éstas. Además, aquellas que viven o han vivido esta situación, son apoyadas a través de atención psicológica, social y jurídica. Pueden acceder mujeres mayores de 18 años que viven o han vivido violencias de género en contexto de pareja o expareja.



Su ingreso es por demanda espontánea, derivación de Red dispositivos APR, Ministerio Público y/o Tribunales, línea 1455 u otra institución. Se realiza tarea de orientar e informar completando Ficha de Orientación e Información en SGP, donde se realiza evaluación técnica de riesgo preliminar, se evalúa si caso corresponde a violencia en contexto de pareja o expareja. Además, se evalúa si cumple criterios para ingresar, y si existe voluntad de ingreso a Centro. Si califica se procede a realizar una evaluación de diagnóstico y a entregar atención, se completa Ficha Ingreso y Ficha Básica Institucional²⁰. Si la evaluación concluye que mujer se encuentra en riesgo grave o vital, se gestiona Plan de Seguridad y se le entrega la opción de ser derivada a una Casa de Acogida, si víctima no quiere ser derivada se le ofrecen alternativas como llamado de emergencia o seguimiento telefónico. También se le ofrece la posibilidad de realizar intervención. Si riesgo es inicial o medio se le ofrece realizar intervención que consiste en construir e implementar PII. Se puede realizar intervención Individual y grupal.

Posterior a la implementación del PII se gestiona salida dejándose registro en Ficha de Salida en SGP y se evalúa el riesgo. Transcurrido un tiempo desde la salida, dependiendo de las condiciones de esta, se procede a realizar seguimiento evaluando nuevamente el riesgo mediante la Ficha Seguimiento.

➤ Centros de Atención y Reparación en Violencia Sexual (CVS)

Los CVS ofrecen atención psicoterapéutica reparatoria exclusivamente en violencia sexual; orientación, asesoría y representación legal. Pueden acceder mujeres mayores de 18 años que viven

²⁰ Dependiendo del servicio que requiera, una persona por lo general no está en dos servicios a la vez para atender violencia física y violencia sexual. Sin embargo, ocurren derivaciones en caso de ser necesario. Los sistemas actuales no ayudan a una derivación en línea (a finales del año pasado se implementó sistema único en dispositivos de SernamEG).

o han vivido violencia sexual. El Centro busca disminuir y desnaturalizar la violencia sexual contra las mujeres otorgando desde un enfoque de género, atención reparatoria, psicosocial y jurídica.

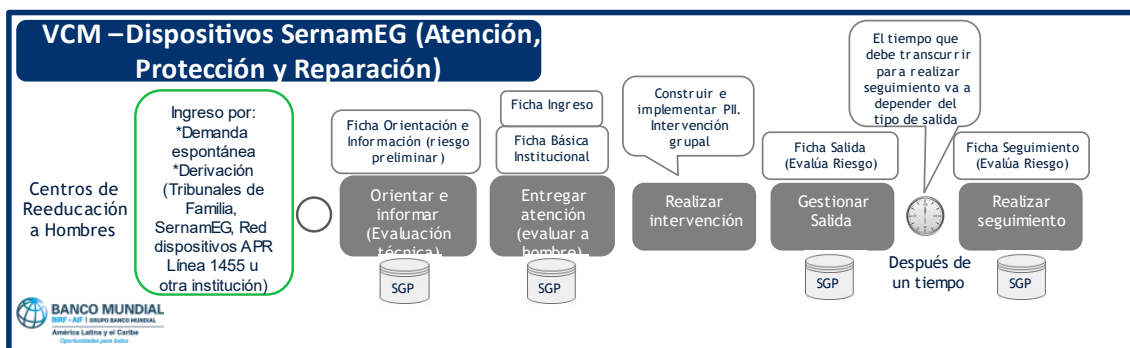


Su ingreso es por demanda espontánea, derivación de Red dispositivos APR, Ministerio Público y/o Tribunales, línea 1455 u otra institución. Se realiza tarea de orientar e informar completando Ficha de Orientación e Información en SGP, donde se realiza evaluación técnica de riesgo preliminar, se evalúa si caso corresponde a violencia sexual realizada por conocido o desconocido. Además, se evalúa si cumple criterios para ingresar, y si existe voluntad de ingreso a Centro. Si califica se procede a realizar una evaluación de diagnóstico y a entregar atención, se completa Ficha Ingreso y Ficha Básica Institucional. Con la evaluación se procede a realizar intervención que consiste en construir e implementar PII. Se puede realizar intervención Individual y grupal.

Posterior a la implementación del PII se gestiona salida dejándose registro en Ficha de Salida en SGP y se evalúa el riesgo. Los Centros de Atención y Reparación en Violencia Sexual (CVS) no cuentan con seguimiento posterior a salida. Su foco no está en el riesgo, sino en la reparación. Un plan de intervención puede durar de 6 a 12 meses.

➤ Centros de Reeducción a Hombres

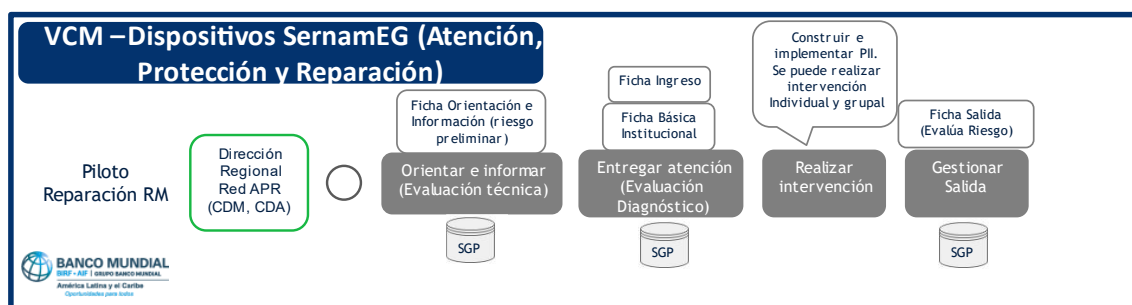
Los Centros de reeducación ofrecen atención psicosocial y educativa. Pueden acceder hombres mayores de 18 años que ejercen o han ejercido violencia de pareja. Se les ofrece atención psico-socioeducativa especializada para la disminución y prevención de la violencia ejercida por hombres en contra de las mujeres en el ámbito de pareja.



Su ingreso es por demanda espontánea, derivación de Red dispositivos APR, Ministerio Público y/o Tribunales, línea 1455 u otra institución. Se realiza tarea de orientar e informar completando Ficha de Orientación e Información en SGP, donde se realiza evaluación técnica de riesgo preliminar. Posterior se entrega atención donde se hace una evaluación exhaustiva y se completa Ficha Ingreso y Ficha Básica Institucional. Con la evaluación se procede a realizar intervención que consiste en construir e implementar PII donde la intervención se realiza de forma grupal.

Posterior a la implementación del PII se gestiona salida dejándose registro en Ficha de Salida en SGP y se evalúa el riesgo. Transcurrido un tiempo desde la salida, dependiendo de las condiciones de esta, se procede a realizar seguimiento evaluando nuevamente el riesgo mediante la Ficha Seguimiento.

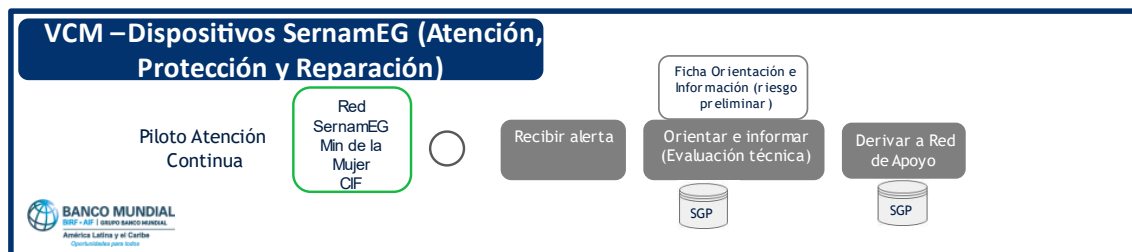
➤ Piloto de Reparación RM



El Piloto Centro de Reparación busca una atención más ágil para situaciones de Violencia de Género en contexto de pareja o expareja en la Región Metropolitana y tiene por objetivo la atención psicoterapéutica reparatoria; activación y articulación de redes primarias e intersectoriales para la restitución de derechos.

Su ingreso es por Dirección Regional o Red dispositivos APR. Su funcionamiento a nivel de procesos es similar a los Centros de reeducación de hombres, salvo que no cuentan con seguimiento posterior al egreso.

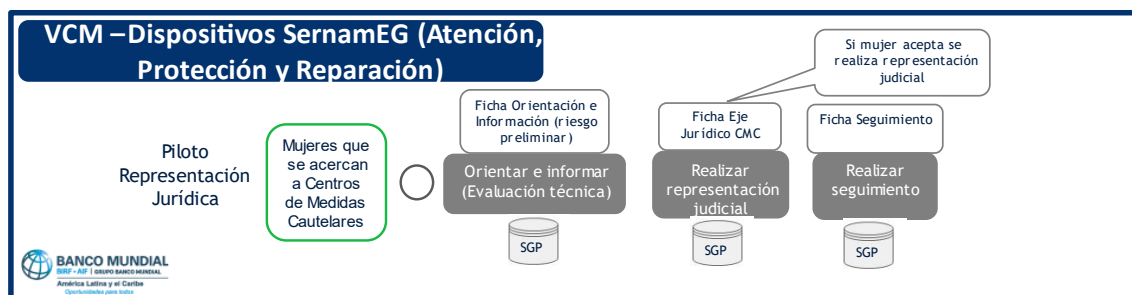
➤ Piloto Centro de Atención Continua



El Piloto Centro Atención Continua busca una atención más ágil para Mujeres Víctimas de Violencia Grave en Contexto de pareja o expareja tiene por objetivo el acompañamiento psicosocial; evaluación de riesgo y violencia, intervención en crisis y primeros auxilios psicológicos; activación de redes de apoyo; acciones de enlace (derivación asistida) con dispositivos de atención SernamEG o externos. A este dispositivo se ingresa mediante Red dispositivos APR de SernamEG, Ministerio de

la Mujer o CIF. Se recibe alerta para proceder a tarea de orientar e informar completando Ficha de Orientación e Información en SGP, donde se realiza evaluación técnica de riesgo preliminar y se deriva a Red de Apoyo según los objetivos descritos.

➤ **Piloto de Centro Representación Jurídica**



El Piloto de Centro Representación Jurídica busca una atención más ágil a mujeres que asisten a primera audiencia en Centro de Medidas Cautelares (CMC) de Santiago, tiene por objetivo atención y representación judicial a mujeres que concurren a denunciar o a primera audiencia por causas de VIF y también representación judicial en segunda instancia. Además, realiza acciones de enlace con los dispositivos de atención en violencia SernamEG, y seguimiento del ingreso de la mujer al dispositivo de VCM-SernamEG o externos.

Su ingreso se hace mediante acercamiento de mujeres a Centros de Medidas Cautelares, donde se realiza la tarea de orientar e informar completando Ficha de Orientación e Información en SGP, realizando evaluación técnica de riesgo preliminar. Posterior se realiza representación judicial y se completa Ficha de Eje Jurídico CMC en SGP. Una vez hecha la representación se realiza seguimiento de caso con Ficha de Seguimiento.

➤ **Servicio de Atención telefónica y Telemática SATT**

Además de los dispositivos antes mencionados SernamEG cuenta con el Servicio de Atención telefónica y Telemática SATT que busca orientar e informar en temas de violencia de género a través de los siguientes servicios:

- Servicio de Atención de Llamadas al Fono de Orientación e Información en Violencia 1455 (se suman canales complementarios WhatsApp y chat web)
- Seguimiento de medidas Cautelares
- Seguimiento de partes de Carabineros
- Activación de llamada de Emergencia

2. Hallazgos de Procesos SernamEG

Acogida y atención

- **Oferta de servicios no satisface demanda.** La demanda de los servicios de SernamEG no alcanza a ser cubierta. Se detecta como parte del problema falta de recursos por parte de la Institución para cubrir necesidades.

Registro y relevancia de la información

- **Riesgo de manualidad.** Llegan alrededor de 10 Fichas Policiales CIF diarias, que son registradas en planilla Excel de forma manual.
- **Proceso de registro.** Falta de asimilación del proceso de registro de información de los distintos procesos de intervención de los programas, impidiendo contar con información completa para su gestión.

Gestión institucional e interinstitucional

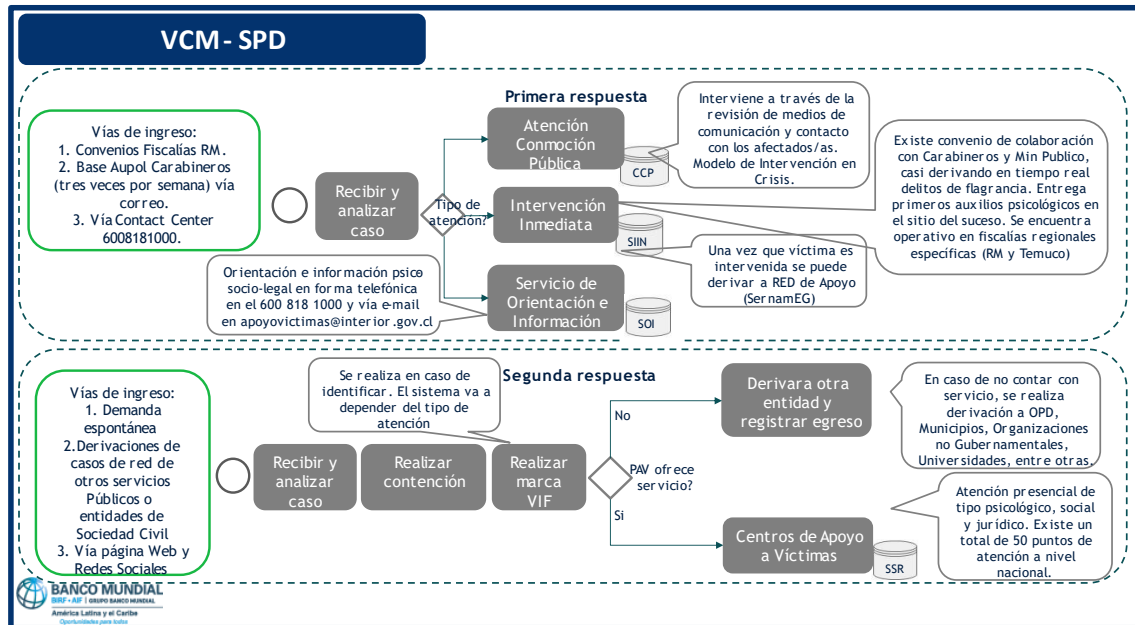
- **Oportunidad de Información.** Cuadratura de SGP vs Planilla Excel Nacional se realiza una vez al mes, permitiendo tener la información validada y actualizada una vez hecho el cruce.
- **Mejora continua.** Hoy no tienen como medir la satisfacción de los distintos usuarios de los dispositivos para monitorear e implementar procesos de mejora continua en los servicios que ofrece la institución.

Análisis de procesos Subsecretaría de Prevención del Delito (SPD)

1. Flujos de procesos y descripción

a. Gestión de casos VCM

Para la gestión de casos de VCM y otros casos de violencia, la SPD cuenta con el Programa de Apoyo a Víctimas (PAV), que entrega dos tipos de servicios, estos corresponden a los servicios de primera y de segunda respuesta.



Los servicios de primera respuesta como dice su nombre buscan entregar una respuesta rápida ante los hechos. Los medios de ingreso por los cuales se puede acceder a estos servicios corresponden a: convenios con Fiscalías de la Región Metropolitana, base Aupol de Carabineros y vía Contact Center. Hoy existen convenios de colaboración con Carabineros y Ministerio Público permitiendo derivar casi en tiempo real los delitos de flagrancia a la SPD, además Carabineros envía tres veces por semana vía correo electrónico una base de casos a PAV para su gestión y apoyo a víctimas.

En los servicios de primera respuesta una vez que se reciben casos se analizan e identifican el tipo de atención que se requiere. Dentro de los servicios se encuentran:

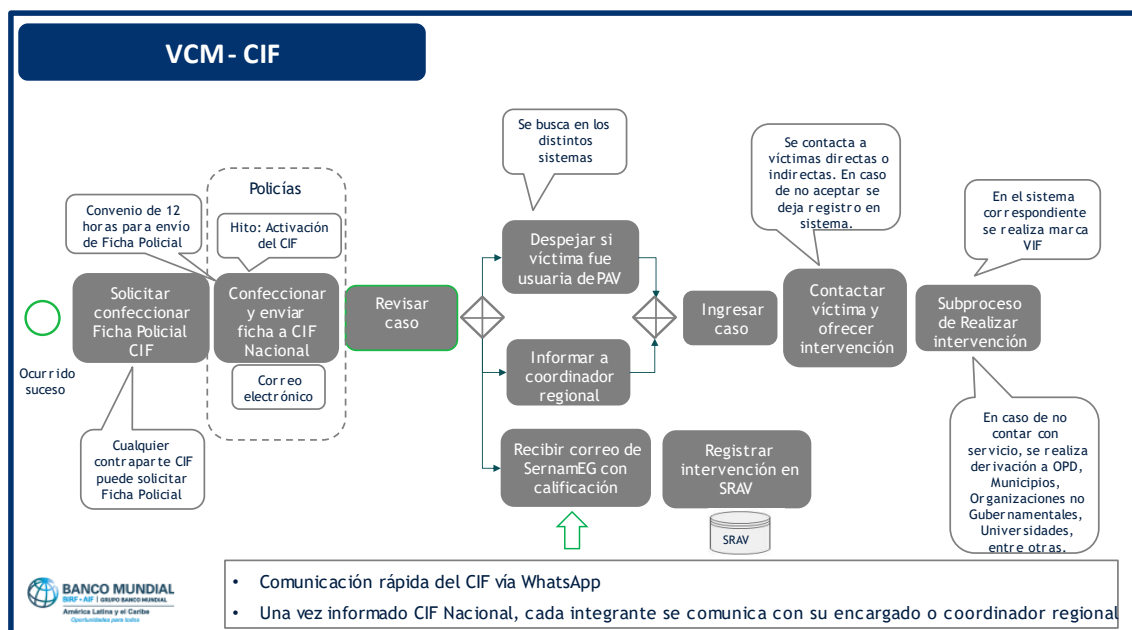
- Servicio de Atención en Casos de Conmoción Pública (CCP). Interviene en aquellas situaciones que generan conmoción pública e identificación en la comunidad, a través de la revisión de medios de comunicación y contacto con los afectados/as. Corresponde a un modelo de intervención en crisis.
- Servicio de Intervención Inmediata (SIIN). Actúa en coordinación con el Ministerio Público, y está diseñado para dar atención de primeros auxilios psicológicos en el sitio del suceso. Se encuentra operativo en el ámbito de fiscalías regionales específicas (Fiscalías de la Región Metropolitana y Fiscalía de Temuco).
- Servicio de Orientación e Información (SOI). Realiza orientación e información psico-socio-legal en forma telefónica en el 600 818 1000 y vía e-mail en apoyovictimas@interior.gov.cl.

Los servicios de segunda respuesta corresponden a un trabajo de acompañamiento, las vías de ingreso corresponden a: demanda espontánea, es decir, mujer en situación de violencia puede acercarse directamente a algún establecimiento del PAV, también pueden ingresar por derivaciones de casos de red de otros servicios Públicos o entidades de Sociedad Civil, o vía página Web y Redes Sociales.

Los servicios de segunda respuesta se entregan en los Centros de Apoyo a Víctimas (CAV), donde se entrega atención presencial de tipo psicológico, social y jurídico²¹. Existe un total de 50 puntos de atención a nivel nacional.

Cuando PAV recibe casos que requieren servicio de segunda respuesta, analizan el caso y realizan contención dejando registro de marca VIF en sistema SSR en caso de identificarse, posteriormente según análisis y evaluación se realiza derivación a Centro de Apoyo a Víctimas. En caso de no contar con servicio se deja registro de egreso y se realiza derivación a OPD, Municipios, Organizaciones no Gubernamentales, Universidades, entre otras.

b. Participación de SPD en CIF



²¹ Es importante mencionar que los servicios de segunda respuesta de la SPD están coordinados con los servicios de SernamEG. Por ejemplo, cuando no hay cupos en los CAV por temas de delitos sexuales, se acude a SernamEG. Sin embargo, existe la posibilidad de que una mujer reciba servicios de ambas instituciones. SPD tiene convenios de colaboración con Carabineros y Ministerio Público, por lo general tiene acceso a los casos casi en tiempo real, lo que facilita mucho el poder entregar de forma oportuna los servicios de primera respuesta. De forma paralela Carabineros manda una base de datos a SernamEG donde en ella se encuentra el contacto de todas aquellas mujeres que al haber sido aplicada la Pauta Unificada de Riesgo respondieron que SI querían ser contactadas por SernamEG. En estos casos una mujer puede recibir asesoría en tiempo real por parte de la SPD, y por otro lado a los días ser contactada por SernamEG.

Ocurrido un suceso de violencia cualquier contraparte perteneciente al CIF puede solicitar a policías (Carabineros o PDI) confección de Ficha Policial para la activación intersectorial de las respectivas instituciones del Circuito. Posterior a solicitud, policías procede a confeccionar y enviar Ficha por correo electrónico a CIF Nacional ocurriendo el hito de activación del CIF.

Una vez informada la contraparte de SPD en CIF Nacional procede a revisar caso realizando un despeje para ver si víctima ha sido usuaria de algún servicio del PAV previamente, de forma paralela le informa a coordinador de CIF Regional correspondiente para despeje territorial. Posterior se ingresa caso al sistema y se contacta a víctima directas y/o indirectas para ofrecer intervención según los servicios que ofrece el PAV mencionados anteriormente. En caso de no aceptar intervención se deja registro en sistema. En el caso de aceptar ocurre el subproceso de Realizar Intervención donde se ingresa a víctima y se presta algunos de los servicios de primera o segunda respuesta. En caso de no contar con servicio, se realiza derivación a OPD, Municipios, Organizaciones no Gubernamentales, Universidades, entre otras.

De forma paralela a todo el proceso antes mencionado pueden recibir correo de SernamEG con calificación de caso como femicidio consumado o frustrado, implicando que el registro de atención que se está llevando de víctima en sistemas internos del PAV debe realizarse también en sistema SRAV. Puede ocurrir que algún caso informado en Ficha Policial no reciba la calificación por SernamEG, pero de todas formas este continúa bajo alero de servicio entregado por PAV.

La comunicación del CIF es rápida dado que cuentan con un grupo de WhatsApp donde están los representantes del Circuito Nacional. Para compartir documentos ocupan correo electrónico u otro medio digital cuando la capacidad del correo no permite compartir todos los antecedentes necesarios.

2. Hallazgos de Procesos SPD

Acogida y atención

- **Asimetrías de comprensión del fenómeno de VCM.** Existen distintos criterios aplicados por instituciones para calificación de femicidios, desde Ley Gabriela esto se ha logrado estandarizar más. La asimetría en la comprensión del fenómeno puede conducir a distintas dimensiones y niveles de registro.
- **Alta rotación de funcionarios.** Rotación de funcionarios policiales como en las distintas instituciones de la red impide especialización, perdiéndose el conocimiento y la coordinación específica que se adquiere en el día a día.
- **Victimización secundaria.** La revictimización se identifica en todas las organizaciones y entes reparatorios. El PAV cuenta con un plan de trabajo en cada región que busca evitar esto, además de educar a la ciudadanía.
- **Calificación de víctimas de VCM.** En la RED de atención, mujeres que han sido víctimas de violencia pueden quedar fuera del campo de acción de las instituciones por no contar con la correspondiente calificación de víctima, esto se puede dar cuando hecho de violencia no ocurre en contexto de pareja o VIF.

- **Alta demanda de servicios.** La RED de atención a víctimas no es suficiente para cubrir la demanda. En caso de PAV tanto víctimas directas como indirectas de femicidio y/o conmovión pública son atendidos de forma prioritaria.

Registro y relevancia de la información

- **Actualización de información SRAV.** Se identifica dificultad para mantener actualizado sistema SRAV, dado la temporalidad con la cual cada Institución ingresa su información al sistema. En el caso de PAV la actualización de información en SRAV se realiza de forma inmediata, pero otras instituciones realizan actualizaciones una vez al año.

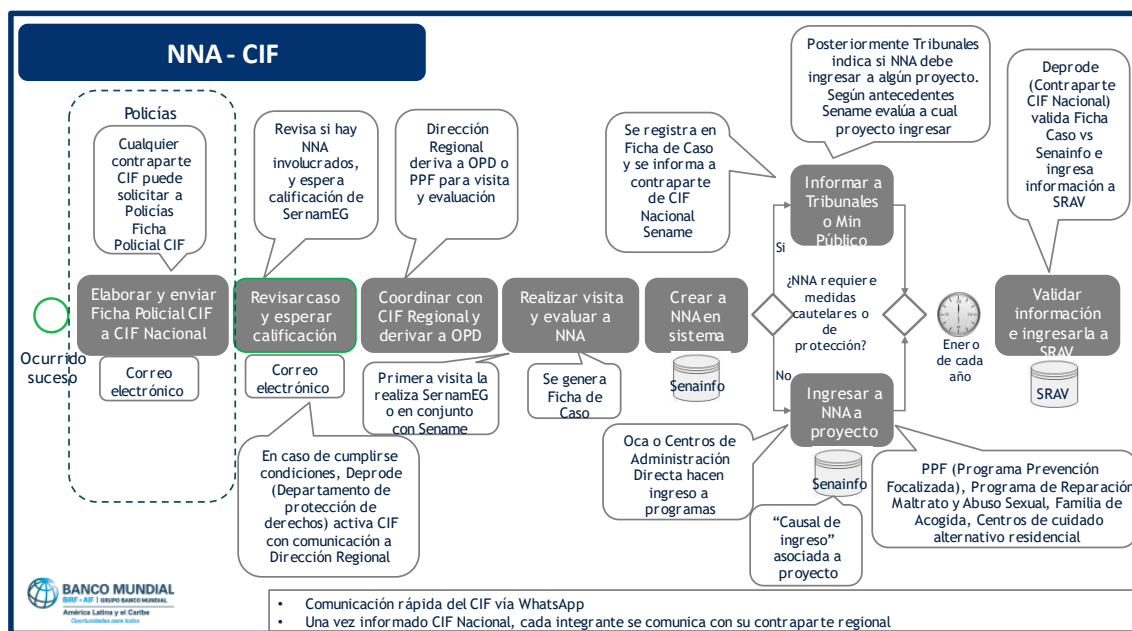
Gestión institucional e interinstitucional

- **Seguimiento de casos.** Complejo seguimiento de casos entre instituciones, lo que podría estar impactando en que personas sobrevivientes vuelvan a ser sujetas de violencia. El PAV realiza seguimiento a derivaciones, pero no a ejecución de intervenciones posterior a derivación, dado que no cuentan con información de otras instituciones.

Análisis de procesos Sename

1. Flujos de procesos y descripción

a. Participación Sename en CIF



Ocurrido un suceso de violencia cualquier contraparte perteneciente al CIF puede solicitar a policías (Carabineros o PDI) confección de Ficha Policial para la activación intersectorial de las instituciones perteneciente al Circuito. Una vez confeccionada la Ficha, esta es enviada mediante correo electrónico a CIF Nacional y a diferencia del resto de las instituciones del CIF, Sename espera la

calificación de SernamEG para realizar activación. Una vez que SernamEG realiza despeje y califica caso, informa de calificación a CIF Nacional mediante correo electrónico.

Cuando el caso es calificado como femicidio consumado o frustrado, Sename revisa si hay Niños, Niñas, Adolescentes (NNA) involucrados, en el caso de cumplirse las condiciones el Departamento de Protección de Derechos (DEPRODE) activa el CIF y se comunica con Dirección Regional para coordinar con CIF Regional y derivar caso a algunas de las Oficinas de Protección de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (OPD) o a algún Programa de Prevención Focalizada (PPF). Esta derivación tiene el objetivo de realizar una visita a NNA y evaluar su condición. Esta primera visita puede realizarse en conjunto con SernamEG y se genera Ficha de Caso. Posterior a evaluación se crea a NNA en sistema Senainfo²².

Una vez hecha la visita se evalúa necesidad de medidas de protección o medidas cautelares para NNA, en el caso de necesitarlas funcionario de SENAME se debe comunicar con Ministerio Público o Tribunales de Familia para que el caso sea analizado por la institución correspondiente y entreguen las medidas acordes al caso. Ya sea competencia de Ministerio Público o Tribunales de Familia, además de las medidas deben señalar si NNA debe ingresar a algún programa de Sename. Lo anterior se registra en la Ficha de Caso y se informa a contraparte de CIF Nacional SENAME. Según antecedentes y lo indicado por Tribunales o Fiscalía, SENAME evalúa a cuál proyecto ingresar a NNA. En caso de no necesitar ningún tipo de medida NNA es ingresado a proyecto según evaluación y experiencia de funcionario de SENAME. Cuando se ingresa a un NNA a un proyecto se deja registro en sistema Senainfo ingresando la “Causal de Ingreso” asociada al proyecto, no hay marca específica de que este caso tiene origen en la gestión del CIF. El ingreso a un programa es hecho por las OCAS (Convenios Organismos Colaboradores Sename) o Centros de Administración Directa. Un NNA puede ingresar a PPF, Programa de Reparación Maltrato y Abuso Sexual, Familia de Acogida, Centros de cuidado alternativo residencial, entre otros. Si no hay oferta disponible se evalúa derivación a PAV de la Subsecretaría de Prevención del Delito.

En enero de cada año contraparte de CIF Nacional de Sename en DEPRODE, valida cada caso revisando la Ficha Caso vs Senainfo y posteriormente ingresa información con antecedentes de NNA a SRAV.

2. Hallazgos de Procesos SENAME

Acogida y atención

- **Oferta de servicios no satisface demanda.** Demanda de servicios es muy alta, implicando que en ocasiones se deban realizar derivaciones a PAV de la SPD. Mientras más programas se abren más lista de espera hay. Esto se debe a que el foco está en la reparación y no en la prevención.
- **Oportunidad de la atención.** Sename no cuenta con turnos de 24 horas, a diferencia de las demás instituciones, perdiendo la oportunidad de recopilar información directa del caso.

Registro y relevancia de la información

²² SENAINFO. Sistema de registro de información. Contiene información de todas las instituciones, proyectos y niños/as y adolescentes. Su origen corresponde a una herramienta de gestión para realizar cálculos para pagos de subvención. Con el tiempo se ha modificado para apoyo en la gestión de programas y proyectos.

- **Datos inconsistentes.** Existen CIF Regionales que trabajan coordinadamente, activándose en ocasiones de forma anticipada, implicando que algunos casos son gestionados dentro del contexto CIF y puede que finalmente no obtengan la calificación, generándose estadísticas inconsistentes con lo que realmente es calificado por SernamEG y que debe ser registrado SRAV por parte de SENAME.
- **Riesgo Manualidad.** Se identifica riesgo de manualidad en vaciado de información a sistema SRAV para consolidaciones, incurriendo en riesgo de registro y pérdida de datos.
- **Registro de información en SRAV.** Según proceso establecido se registra información en enero de cada año, dado que el fin de esta información es generar el informe CIF, impidiendo contar con información actualizada en otra época del año para una posible gestión.

Gestión institucional e interinstitucional

- **Activación de Sename en CIF.** Sename se activa una vez que SernamEG entrega calificación de caso, independiente del correo que se envía a CIF Nacional por parte de policías, no activándose con la misma oportunidad que el resto del circuito.
- **Seguimiento/Trazabilidad.**
 - Difícil seguimiento de información y programas efectuados en regiones, dada la alta carga de trabajo que tienen las direcciones regionales.
 - No existe seguimiento a causas informadas a otras instituciones, perdiéndose la trazabilidad. Ejemplo de esto son las derivaciones realizadas a Salud o Tribunales.
 - En sistema Senainfo no existe marca asociada que se pueda hacer a los casos con origen en gestión del CIF, quedando registro de esto en la narración de la Ficha del Caso, pero no en sistema.

Análisis procesos Servicio Médico Legal (SML)

1. Flujos de procesos y descripción

a. Gestión de casos VCM SML

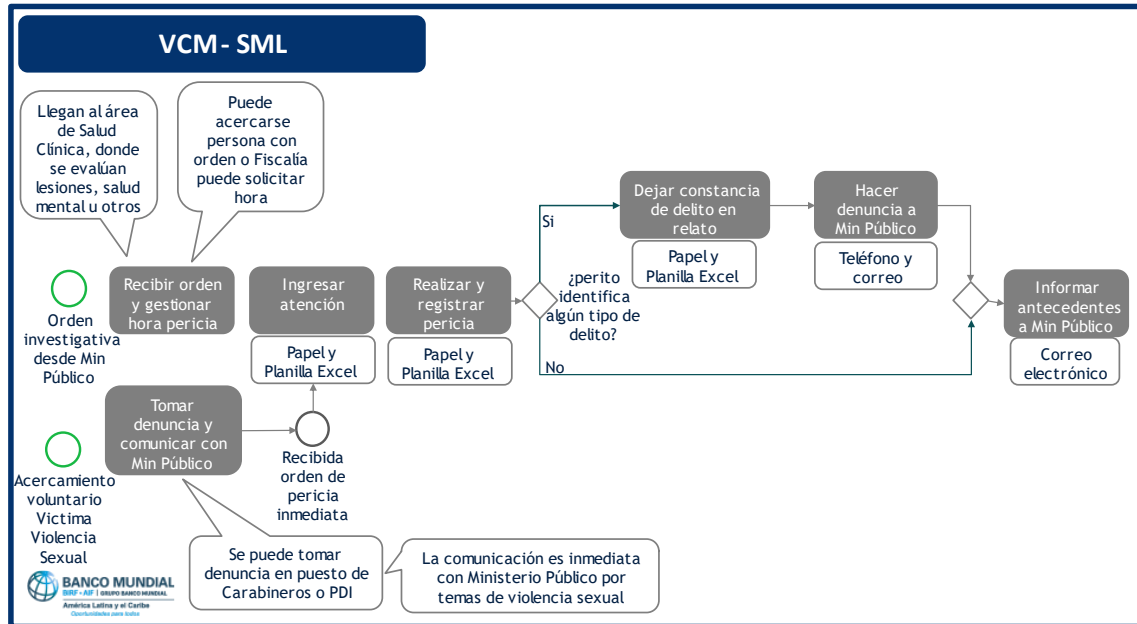
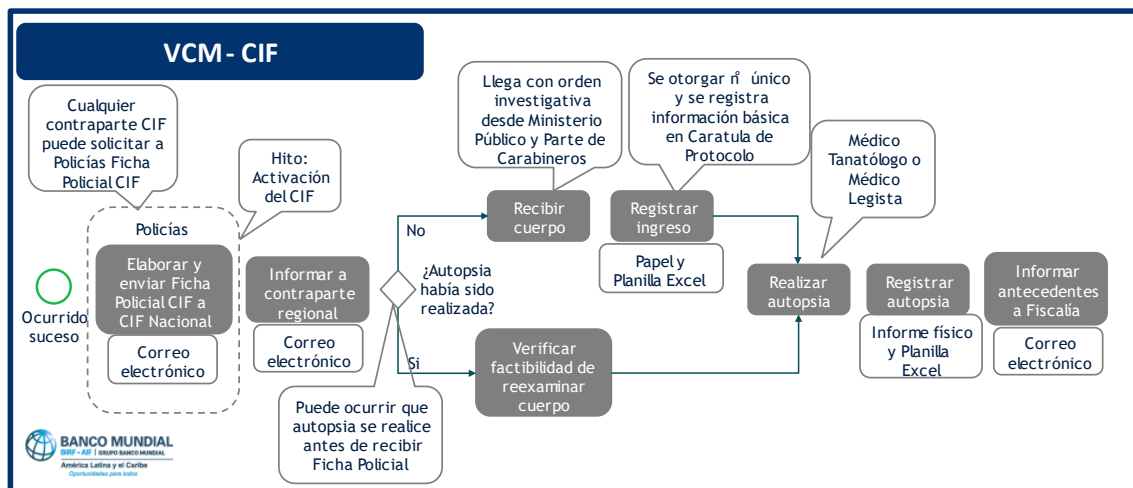


Diagrama refleja un flujo de procesos con dos orígenes por los cuales puede llegar un caso VCM al SML. Un origen corresponde a una orden investigativa desde el Ministerio Público solicitando una hora para pericia, esta hora puede ser solicitada directamente por Fiscalía o por víctima con orden desde la misma institución. La pericia tiene el objetivo de evaluar lesiones, salud mental, entre otros. Si no cuenta con hora se recibe la orden y se procede a gestionar una hora para la pericia. El segundo origen corresponde al acercamiento voluntario de víctima por violencia sexual, a quien se le toma denuncia en el lugar, por lo general en dependencias del SML existe puesto de Carabineros o PDI. Una vez hecha la denuncia, esta es informada a Ministerio Público, quien genera una orden de pericia inmediata.

Por ambas vías se ingresa la atención y se registra la pericia en documentos físicos y planillas Excel. Si al realizar peritaje se identifica algún delito se deja constancia del relato en planilla y se procede a cumplir con la obligación de todo funcionario público de informar y enviar antecedentes a Ministerio Público para corroborar denuncia.

b. Participación SML en CIF



El diagrama muestra flujo con la participación de SML en CIF. La primera actividad es realizada por policías que inician la coordinación intersectorial.

Ocurrido un suceso de violencia cualquier contraparte perteneciente al CIF puede solicitar a policías (Carabineros o PDI) confección de Ficha Policial que recoge antecedentes de los hechos. Una vez confeccionada la Ficha esta es enviada por correo electrónico a CIF Nacional ocurriendo el hito de activación del CIF. SML recibe correo de CIF Nacional e informa de hecho a contraparte regional vía correo electrónico o telefónica para la articulación en el territorio correspondiente.

Al recibir información y bajo el supuesto que caso informado corresponda a femicidio consumado, se debe verificar si autopsia ya había sido realizada o no, puede darse el caso que correo con Ficha Policial llegue posterior a ya realizada autopsia y recepción de cuerpo. Si no se ha realizado la autopsia se procede a recibir cuerpo con orden investigativa desde Ministerio Público y parte de Carabineros, luego se registra el ingreso y se otorga número único, posterior se detalla información básica en Caratula de Protocolo. En el caso que la autopsia haya sido realizada previa a recibir Ficha Policial, se procede a evaluar factibilidad de reexaminar el cuerpo con el objetivo de realizar autopsia dirigida en función de los descrito en Ficha. En ambas situaciones el médico tanatólogo o legista procede a realizar y registrar la autopsia en informe físico y planilla Excel. Luego se informan los antecedentes a Ministerio público vía correo electrónico.

En casos de femicidios frustrados vienen con orden de pericia inmediata desde Ministerio Público como se narró en flujo anterior.

2. Hallazgos de Procesos SML

Acogida y atención

- **Ausencia de Instrucción de Delito.** Al momento de recibir el cuerpo no siempre se cuenta con instrucción de delito investigativo, lo cual implica que a todos los cuerpos se les aplica una pauta general, perdiéndose la oportunidad de recabar información relacionada con delitos de VCM. El SML demanda más información a Fiscalía solicitando que se incorporen antecedentes como el tipo de delito con el objetivo de realizar pericias focalizadas.

- **Oportunidad de pericias.** Se identifica demora en ejecución de pericias debido a escasez de profesionales para cubrir alta demanda. Solicitud de hora para pericia con orden de Ministerio Público puede ser agendada para 3, 6 o 12 meses posterior a su solicitud. No hay incentivos por parte de los médicos a trabajar en el sistema público dado las brechas salariales. En salud mental se evidenció más aún esta escasez cuando se modificó la Ley de Familia, dado que implicó mayor cantidad de pericias en niños, generándose tiempos de espera de atención entre 12 a 18 meses.

Registro y relevancia de la información

- **Accesibilidad de información.** Dado el sistema de registro, actualmente es difícil saber si persona a la cual se aplica autopsia se le realizó algún otro peritaje previamente por otro motivo, ej.: Salud Mental.
- **Manualidad proceso e información.** Se identifica falta interiorización del impacto y de la necesidad de contar con información en sistemas para una mejor gestión y estandarización de esta. Actualmente todos los registros son realizados en papel y planillas Excel incurriendo en riesgo de pérdida de información.

Gestión institucional e interinstitucional

- **Procedimientos estandarizados.** No existe procedimientos estandarizados para realizar pericia quedando a criterio de médico si se debe profundizar en algo particular. Existe concepto de “Libertad Pericial”, donde el perito actúa de forma independiente.
- **Barreras de incentivos.** Se identifica resistencia a cambiar formas de proceder según determinados protocolos internaciones que exigen mantener por más días los cuerpos para su análisis, los incentivos están hechos para que se realicen la mayor cantidad de autopsias en el menor tiempo posible.
- **Estándares establecidos.** No se encuentra estandarizada formación de nuevos profesionales que se incorporan a realizar autopsias. Los médicos cirujanos que se incorporan al SML a realizar autopsias pasan por una inducción de dos semanas, carentes de la mirada forense que se desarrolla con la práctica.

Hallazgos de procesos transversales a la gestión de casos VCM

Acogida y atención

- **Falta de capacitación y especialización en acogida de casos de violencia de género.** Se identifica insuficiente capacitación y especialización en temas de violencia de género de funcionarios que recogen denuncias o realizan primera acogida, lo que impide recoger en las declaraciones más información o alertas relacionadas a VIF o VCM. Hoy existe una alta rotación de funcionarios en las distintas instituciones públicas que impide especialización, perdiéndose el conocimiento que se adquiere.
También existe una falta de estandarización y/o protocolos para la gestión de casos de violencia. Hay desconocimiento general del rol que tiene cada institución dentro de la Ruta Crítica Institucional y los distintos servicios que se ofrecen a una mujer en situación de violencia (tiempos de respuesta, acompañamiento, orientación, entre otros).
- **Múltiples canales de ingreso.** Se identifican múltiples vías de ingreso a una posible denuncia de VIF o VCM, entre ellos se identifican números telefónicos, WhatsApp, correos, redes sociales, entre otros, generándose confusión entre víctimas a la hora de solicitar ayuda. Solo se pueden hacer denuncias en los números de Carabineros y PDI, el resto de los canales presta orientación y/o contención, generando una brecha entre víctimas que están teniendo el valor de solicitar ayuda y las instituciones.
- **Demanda se servicios supera la oferta disponible.** Se identifica escasos recursos económicos de instituciones que no permiten cubrir la demanda de los servicios que ofrecen, generándose listas de espera impidiendo la atención oportuna (especialmente en casos donde están involucrados niños, niñas o adolescentes). Entre más servicios se ofrecen mayor es la lista de espera. Lo anterior se debe a que el foco actual está en la reacción y no en la prevención.
- **Pauta Unificada de Riesgo.** Pauta Unificada de Riesgo utilizada para medir el riesgo al cual está expuesta una mujer en situación de violencia, se aplica solo a mayores de 18 años, dejando amplio espectro de posibles casos de VCM fuera de este registro.

Registro y relevancia de la información

- **Riesgo de actividades manuales que afectan calidad y seguridad de la información.** Se identifican riesgos en la calidad de información asociados a la manipulación manual de algunos registros, y también al vaciado de información a sistemas para consolidaciones posteriores.
En varias instituciones se usa papel, planillas Excel, incurriendo en riesgo de mal registro y pérdida de datos.
- **Carencia de la importancia del registro la información.** Se identifica falta de regularidad en la información y normalización de datos no solo a nivel de gestión, sino a nivel de prevención, creación de políticas públicas o cuentas a la ciudadanía, lo anterior por la poca estandarización de los procesos y de la difusión de la importancia del registro, impidiendo contar con información completa.
Uno de los principales nudos críticos corresponde a los registros de la mayoría de las instituciones que gestionan este tipo de casos, impidiendo construir indicadores que permitan caracterizar y cuantificar la magnitud de la violencia vivida por las mujeres que ingresan a la ruta crítica.
- **Diversidad de instrumentos e información para calificación de riesgo.** Como instrumento principal de medición de riesgo se identifica la Pauta Unificada de Riesgo aplicada por Policías o Fiscalía. Además, en otras instituciones se ocupan otras herramientas, por ejemplo: en algunos

dispositivos de SernamEG existen diversas instancias (al ingreso, a la salida y en el seguimiento) donde se aplican instrumentos para medir el riesgo; por otro lado SENAME también utiliza una Ficha de Caso, que no es declarada como instrumento de medición de riesgo, pero se ocupa para evaluar situación de NNA en casos que ingresan vía CIF, con el fin de informar de situación a Tribunales de Familia o Ministerio Público, y posteriormente hacer ingreso del NNA a algún programa de la institución; también podría considerarse una herramienta la Ficha Clínica en los servicios de salud, pero tampoco está declarada como tal, donde tras diversos controles se puede inferir y levantar algún indicador de Violencia de Género; el PJUD a través de Tribunales de Familia cuenta con una evaluación de riesgo realizada por Consejero técnico. El uso desigual de la Pauta Unificada de Riesgo entre las instituciones de la RCI, así como la diversidad observada de otros instrumentos para recolección de datos y medición de riesgo conllevan a una incapacidad por parte de las instituciones de medir bajo los mismos parámetros y realizar una gestión estandarizada de los casos, no solo a nivel de procesos sino de información útil para prevención.

Gestión institucional e interinstitucional

- **Asimetrías en la comprensión del fenómeno de VCM.** Existen distintos criterios aplicados por instituciones para calificación de femicidios, desde Ley Gabriela se ha logrado una mayor estandarización. La asimetría en la comprensión del fenómeno puede conducir a distintas dimensiones de gestión de un caso VCM y niveles de registro.
- **Resistencia al cambio.** Se observa resistencia a hacerse cargo de la mejora y aumento de registros de datos de VCM, esto debido en parte a que la alta carga de trabajo impide contar con capacitaciones adecuadas, dado el costo oportunidad que implica sacar a un funcionario/a de sus labores.
- **Foco de acciones en la reacción.** Se observa que cada institución está orientada al cumplimiento de su propia misión y tareas tradicionales. Pero hoy la mayoría manifiesta y concuerda en mejorar la gestión interinstitucional y colocar el foco en la prevención de futuros hechos de violencia.
- **Falta de coordinación, seguimiento y trazabilidad de casos.** Se identifica falta de coordinación interinstitucional. No existe seguimiento a casos derivados entre instituciones, lo que podría estar impactando en que personas sobrevivientes vuelvan a ser objeto de violencia de género, la revictimización se identifica en todas las organizaciones y entes reparatorios. Ejemplo de esto corresponde a seguimiento de medidas cautelares y/o protección, derivaciones entre instituciones, entre otras.

Uno de los principales nudos críticos corresponde al desentendimiento de las instituciones una vez realizadas las derivaciones no logrando hacer el monitoreo y seguimiento necesario para el cierre del caso. De hecho, el “cierre” por lo general ocurre con la derivación.

- **Baja interoperabilidad para compartir información.** Durante el levantamiento se observa baja interoperabilidad de las instituciones de la RCI y sus sistemas, incluso dentro de una misma institución, como lo es el caso de MINSAL donde se identificó gran variedad de soluciones tecnológicas que no conversan entre sí²³. Se observa que los datos administrativos relacionados

²³ Fuente: Beltrán, J. (2020). “Diagnóstico de soluciones digitales utilizadas por las Instituciones vinculadas a violencia contra la mujer en Chile.” Documento de antecedentes. Banco Mundial.

a la gestión VCM no se comparten y tampoco cuentan con un diseño que permita realizar cruces de información. Asimismo, se identifica que algunas de las instituciones conocen y aplican los protocolos para la recolección y protección de datos personales, pero existe desconocimiento sobre los aspectos legales, que se deben considerar para poder recolectar y compartir dicha información entre las instituciones, esto es: Solicitar el consentimiento informado de las sobrevivientes y celebrar convenios de intercambio de información entre los órganos que intervienen en causas VCM²⁴.

²⁴ Fuente: Reyes, P. (2020). "Aspectos Legales de la Ruta Crítica para una Plataforma Integrada de Gestión de Casos de Violencia Contra la Mujer en el Estado de Chile".

Recomendaciones concluyentes transversales a la gestión de casos VCM

Estas recomendaciones buscan mejorar el proceso de gestión de casos VCM en y entre las instituciones. Tienen su origen en el análisis de la información que las instituciones compartieron, como manuales de procedimientos, cuestionarios, reuniones de trabajo, entre otros. Parte de las reuniones de trabajo fueron dedicadas a analizar posibilidades de mejoras para sus principales cuellos de botellas o problemas en la gestión de casos VCM en voz de sus propios protagonistas.

Las recomendaciones corresponden a:

Acogida y atención

- **Capacitaciones constantes.** Clave es la gestión y aplicación de capacitaciones a todos las y los funcionarios y entidades que de una u otra forma se ven involucrada en la gestión de los casos y en los servicios ofrecidos a víctimas de violencia. Se recomienda que el proceso de formación y capacitación vaya acompañado de certificaciones que deban renovarse cada determinado tiempo. Además, se recomienda supervisar, apoyar y medir el desempeño de las y los funcionarios. Algunas sugerencias de temáticas de capacitación:
 - a. Comprensión del fenómeno VCM. Para un entendimiento del fenómeno que permita una correcta gestión. Que todas las instituciones sean capaces de entender y distinguir entre un hecho constitutivo y no constitutivo de delito. Las instituciones que ofertan servicios a las sobrevivientes de violencia de género debieran compartir un lenguaje común que les permita colaborar entre ellas y entregar un mejor servicio.
 - b. Acogida y primera respuesta de funcionarios que están en primera línea al momento de recibir una denuncia. Importante trabajar en la sensibilización de funcionarios para dar el espacio de confianza para relato tranquilo de los hechos. Además, de trabajar el fortalecimiento de competencias para atención de casos complejos.
 - c. Como opera la Ruta Crítica. Como se activa la red, los pasos que debe recorrer mujer en situación de violencia una vez que realiza denuncia, los distintos servicios a los cuales puede tener acceso víctima que permiten el acompañamiento, protección y reparación.
 - d. Capacitación de autoridades en la importancia y transversalidad de la violencia de género.

De forma paralela al proceso de capacitación y sensibilización se recomienda incorporar mecanismos y medidas de apoyo a las y los funcionarios que busquen mitigar el agotamiento mental y emocional para su bienestar.

- **Disminución vías de ingreso.** Existen múltiples vías por las cuales una mujer puede atreverse a solicitar ayuda. Se recomienda disminuir canales y concientizar a ciudadanía mediante publicidad las vías formales para este tipo de denuncia.
- **Ampliar uso de Pauta Unificada de Riesgo.** El uso de la Pauta actualmente está restringido a mayores de 18 años, por lo que se recomienda ampliar su uso y registro de información a los estándares internacionales, para una mejor gestión de esta información, especialmente en temas de alertas tempranas.

Registro y relevancia de la información

- **Sistematizar registros manuales y estandarizar información base.** Durante revisión de procesos se identificó algunas entidades que registran información valiosa de víctimas y del proceso en papel y planillas Excel, incurriendo en riesgo asociado a la manualidad. Se recomienda que estas instituciones digitalicen su información con el apoyo de un sistema que les permita realizar registro, para respaldo y gestión de la información, minimizando de esta forma el riesgo de pérdida. Además, se recomienda estandarizar la información base que toda institución perteneciente a la gestión de casos VCM debiese tener registrada de igual forma.
- **Centralizar información para gestión.** La centralización y correcta gestión de la información permitiría resolver algunos de los principales cuellos de botella levantados en reuniones por las distintas instituciones, pudiendo lograr:
 - Gestión de casos que permita alertas tempranas.
 - Correcta acogida evitando revictimización.
 - Obtener indicadores para planes de acción que permitan colocar el foco no solo en la reacción, sino más bien en la prevención de hechos violencia, ya sea por edad, comuna, situación social, educación, entre otros.
 - Mejor distribución de recursos humanos y de presupuesto dentro de las instituciones focalizando esfuerzos en mejoras al proceso.
- **Estandarizar instrumentos de medición de riesgo.** A lo largo del levantamiento se observó el uso de la Pauta Unificada de Riesgo, pero además instrumentos propios de las instituciones participantes de la RCI, implicando diversidad de instancias en las cuales se mide el riesgo de las mujeres, además de diversidad de procesos, registros y gestión de información. A la vez se entiende y respeta la individualidad de los servicios propios de las instituciones, pero se recomienda una estandarización de las mediciones para poder alimentar de alguna forma la generación de indicadores que permitan colocar el foco en la prevención de futuros hechos de violencia.

Gestión institucional e interinstitucional

- **Definición de estándares, procesos y procedimientos.** Se recomienda establecer procesos en base a estándares de todas las actividades que realiza una institución y etapas que debe recorrer una mujer para lograr el objetivo que corresponde a salir del círculo de violencia en el cual está envuelta. Los procesos deben reflejar las actividades de cada institución, su proceso interno e interacción con otras instituciones junto a los distintos servicios y alternativas a las cuales puede acceder la mujer.
- **Revisión periódica de articulación intersectorial de todas las instituciones para mejora continua.** Establecer revisión continua de trabajo coordinado y articulado, para enfrentar las necesidades de las mujeres en situación de violencia, NNA y población vulnerable, y con ello mejorar su tránsito y acceso a la Ruta Crítica Institucional. El principal desafío apunta a un proceso integrado a nivel intersectorial que permita que la acogida de la víctima, su atención, protección y seguimiento sea oportuno, real y eficaz. Para este trabajo es importante basarse en la experiencia de mujeres que han transitado este camino, y hacer parte a los distintos actores de su construcción y constante mejora.
- **Especialización y esquemas de incentivos alineados.** Se recomienda apuntar a la especialización en temas de violencia de género. Entendiendo que no todos pueden ser expertos en un mismo

tema se recomienda en cada institución tener a especialistas junto a un correcto esquema de incentivos alineados al logro de objetivos que desincentive la rotación y pérdida de especialización.

El objetivo del esquema de incentivos es contar con una herramienta que permita alinear los intereses de las y los trabajadores con el de la institución. Por ejemplo, en el caso específico de algunas instituciones como el SML donde los incentivos están hechos en función de promover el avanzar de forma rápida, cuando para casos de VCM, especialmente lo referido a autopsias se requiere seguir protocolos que requieren de análisis más exhaustivos.

Otro punto para evaluar dentro de los incentivos es lo mencionado por el Estudio de la RCI²⁵, donde se menciona la precariedad laboral que se identifica en los servicios tercerizados de los dispositivos de SernamEG, punto que también fue mencionado durante este levantamiento por SENAME y SML, donde señalaron el desincentivo de las y los funcionarios por las condiciones laborales ofrecidas por el Estado.

- **Gestionar cambios culturales.** Gestionar cambios culturales que abarquen desde:
 - Capacitaciones mencionadas en punto anterior.
 - Realzar la importancia de la información de tal forma que esta sea relevante tanto para las entidades como para la ciudadanía. Que se transparente la gestión que se realiza en base a esta, además de dar cuentas a la ciudadanía para políticas públicas.
 - Educación en equidad y violencia de género. Aumentar educación y concientización a través de redes sociales, medios de comunicación y planes de educación escolar y universitario.

²⁵ Universidad de Chile (2020). “Estudio cualitativo: Actualización de Ruta Crítica de Violencia contra la Mujer”.