



OF. ORD. N° 154/2020

ANT.: OFICIO 190/34/2020 de 23 Abril de 2020.

MAT.: Lo que indica.

SANTIAGO, 28 de abril de 2020

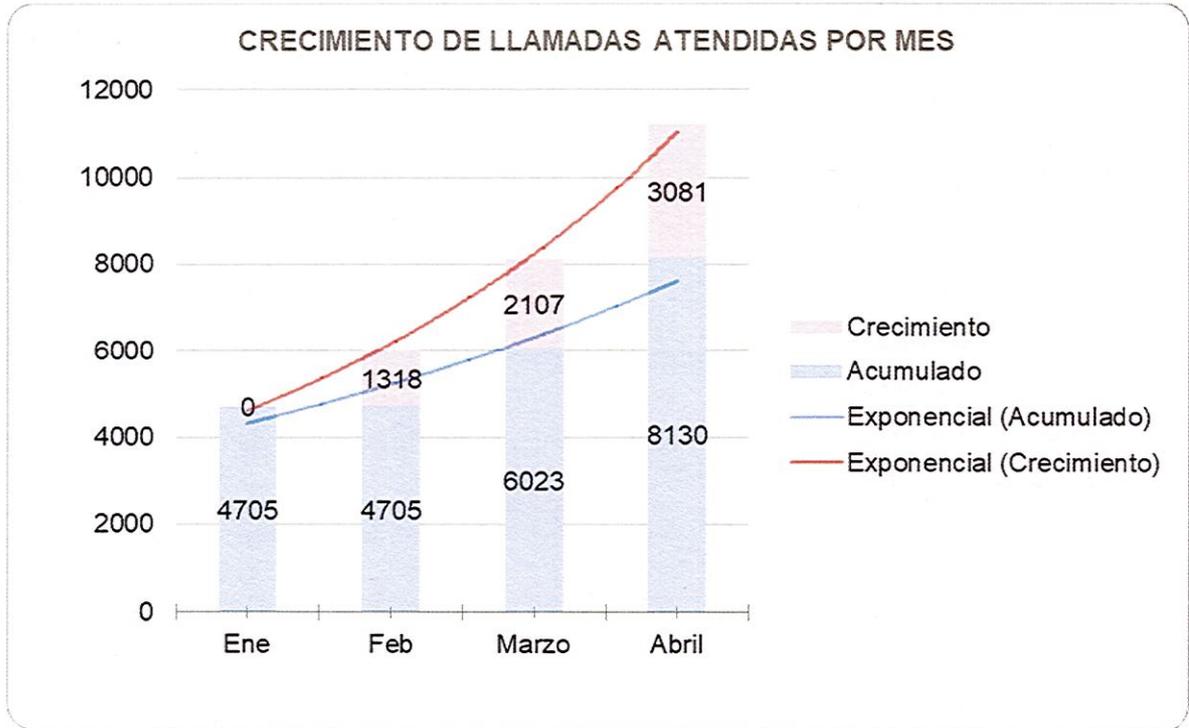
**A : H. DIPUTADA SRA. CAMILA VALLEJOS DOWLING
PRESIDENTA COMISIÓN DE MUJERES Y EQUIDAD DE GÉNERO
CAMARA DE DIPUTADOS**

**DE : CAROLINA PLAZA GUZMÁN
DIRECTORA NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO**

Junto con saludar, por medio del presente, vengo en contestar Oficio 190/34/2020 de fecha 23 de Abril de 2020, en los siguientes términos.

1. En relación las cifras globales y desagregadas por comuna respecto de denuncias de violencia intrafamiliar recibidas durante los últimos meses a través del fono 149 de Carabineros de Chile, debo hacer presente la imposibilidad de otorgar aquella información en atención a que el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género no recibe denuncias. Éstas son interpuestas directamente en Tribunales de Justicia, Carabineros de Chile, Policía de investigaciones o Fiscalías del Ministerio Público, por lo que la cifra que guarde relación con el fono 149 de Carabineros deberá ser remitida ante quien corresponda.
2. En cuanto al fono de orientación 1455, indicar que se trata de un servicio de atención de llamadas denominado Fono Ayuda y Orientación en Violencia Contra las Mujeres y cubre la necesidad de orientación a la comunidad respecto de situaciones de violencia contra la mujer, vividas ya sea de manera personal, o bien por una tercera persona. Este servicio funciona los 365 días del año, las 24 horas del día, dentro del territorio nacional y de manera gratuita para quienes llamen. Tal como su nombre lo indica, se trata de un servicio de orientación e información pero en ningún caso para recibir denuncias.

A continuación se indica la cantidad de llamados realizados al fono 1455 en los últimos 3 meses, diferenciados según las variables regionales y nacionales, que son con las que cuenta este servicio de atención:



REGIONES	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL AC
Región de Tarapacá	21	23	19	63
Región de Antofagasta	33	64	45	142
Región de Atacama	13	24	21	58
Región de Coquimbo	31	70	57	158
Región de Valparaíso	121	209	213	543
Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	89	85	72	246
Región del Maule	61	99	72	232
Región del Biobío	103	155	151	409
Región de La Araucanía	32	68	78	178
Región de Los Lagos	39	80	51	170
Región Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	1	9	6	16
Región de Magallanes y de la Antártica Chilena	14	25	16	55
Región Metropolitana de Santiago	692	1172	1069	2933
Región de Los Ríos	18	18	21	57
Región de Arica y Parinacota	14	28	20	62
Región de Ñuble	36	68	62	166
SIN DATOS	4705	5933	6300	16938
TOTAL MENSUAL	6023	8130	8273	22426

Hago presente que la identificación de la región desde donde se realiza el llamado, se obtiene directamente desde la información que proporciona la persona que lo realiza. En ese orden de ideas, si la persona que llama no señala desde que región realiza el llamado, no tiene la empresa proveedora del servicio la forma de poder acceder a esa especificación, catalogándose como "Sin Datos". Lo anterior responde principalmente a que el fono 1455, está definido como de carácter reservado y confidencial, no pudiendo entregar información si es que la persona que se comunica no lo autoriza o consiente en ello.



3. En relación al funcionamiento del programa 4 a 7 del Área Mujer y Trabajo, éste es una política pública orientada a contribuir al acceso y permanencia laboral de las mujeres, atendiendo un factor gravitante para ello, con el cuidado y protección de niñas y niños de entre 6 a 13 años de edad, que estén a su cargo. Teniendo como objetivo específico fortalecer la autonomía económica de las mujeres participantes y beneficiarias.

La fecha promedio estimada para el inicio de programa estaba considerada para el 23 de marzo; sin embargo, en el contexto nacional de emergencia sanitaria, Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe y el cierre temporal de los establecimientos educacionales desde el 15 de marzo; hizo imposible una intervención acorde al objetivo central del programa, garantizando el cuidado de niñas y niños.

Dado lo anterior, se ha dispuesto que el Programa "4 a 7" sea congelado. Se trata de una decisión completamente temporal mientras los colegios están cerrados debido al Coronavirus, situación excepcional que estamos seguros, se resolverá y podrá restablecerse el programa lo antes posible. Si bien los funcionarios (as) han mantenido contacto remoto con los niños y niñas; debemos recordar que este programa se realiza en establecimientos educacionales con el objetivo de cuidarlos, después de su jornada escolar y mientras sus madres trabajan.

La jurisprudencia, contenida, entre otros, en los dictámenes N°s 46.201, de 2009, y 16.862, de 2010, ha sostenido que en virtud del principio retributivo de dar a cada uno lo que le corresponde, el desempeño de un servicio para la Administración lleva aparejado el pago de los estipendios pertinentes, de manera que, de no realizarse éste, independientemente de la calidad jurídica contractual, inclusive si esta haya adolecido de irregularidades, se produciría un enriquecimiento sin causa en favor del Fisco si no se pagasen.

De lo anterior, las prestaciones que se hayan efectivamente prestado y validado por parte del Servicio, que además éste haya efectivamente solicitado y se prestaron de buena fe, SernamEG está en la obligación de pagarlos, salvo que, como es del caso, no exista tal prestación de Servicios susceptibles de ser pagados por ausencia del cumplimiento de los objetivos generales y específicos pactados en el convenio, dispuestos en las Orientaciones Técnicas y validados por acto administrativo, como ha ocurrido en la especie.

En las condiciones descritas, en la actualidad nuestros Ejecutores no tienen los medios de comprobación exigidos, es decir, la prestación debida, debiendo el Servicio adoptar las medidas correctivas, ya sea, poner término al convenio, como también, solicitar y de común acuerdo con el Ejecutor, una suspensión de los efectos del éste, condicionándose al restablecimiento de las condiciones exigidas y, de la apertura de los establecimientos educacionales donde se ejecutan.

En consecuencia, debe tenerse en cuenta que si bien la jurisprudencia contenida en el dictamen N° 54.812, de 2011, ha resuelto que cuando una persona realiza una labor para la Administración, tiene derecho a los estipendios por los servicios prestados, en razón del principio retributivo que caracteriza a la función pública, en la especie los Ejecutores no han dispuesto ni podrán informar antecedente alguno que permita acreditar fehacientemente la ejecución de actividades o tareas en el período cuyo entero requiere, motivo por el cual se debe dar una solución jurídica conforme a las mencionadas en el párrafo precedente.



4. Con respecto a las medidas y planes implementados por el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género para prevenir y disminuir los índices de violencia intrafamiliar, se ha desarrollado el siguiente plan de contingencia, el cual tiene como objetivo velar por la continuidad de la atención, protección y reparación de mujeres víctimas de violencia contra la mujer:

Línea de Acción: Protección

a) Continuidad atención en Centros de la Mujer y Centros Violencia Sexual:

- a. Se mantienen los turnos de atención presencial y remota.
- b. Se realizan contactos telefónicos a las mujeres con horas de atención agendadas que no se pueden desplazar.
- c. Se elaboran Protocolos de atención y cuidado para funcionarios, funcionarias y usuarias en cada uno de los dispositivos de atención, frente al Covid-19.
- d. Se realiza Monitoreo diario del estado de funcionamiento de los Centros, ya sea a través de atención remota, presencial o mixta.
- e. Se realiza planilla diaria de atención remota y seguimiento por contingencia
- f. Los Centros de la Mujer, que además fueron nombrados dentro de los “Servicios de Utilidad Pública”, han mantenido en todo momento la continuidad de estos servicios, con sus protocolos y lineamientos específicos en pandemia.

b) Continuidad atención en Casas de Acogida:

- a. Se mantienen 100% operativas.
- b. Se ha dispuesto restricción de visitas y salida de mujeres y niños y niñas, salvo casos excepcionales.
- c. Se ha implementado un Protocolo especial de higiene de acuerdo con instrucciones del Ministerio de Salud.
- d. Se elaboran Protocolos de atención y cuidado para funcionarios, funcionarias y usuarias en cada Casa de Acogida frente al Covid-19.
- e. Se mantiene abierta la factibilidad de recibir más mujeres que cumplan con la condición de riesgo grave y vital.
- f. Se implementaron sistemas de turnos con el fin de cuidar a las funcionarias y funcionarios y que a la vez asegure la continuidad de la atención.
- g. Se suspenden actividades que impliquen la presencia de personas externas.
- h. Se incentiva la vacunación contra la Influenza de manera preventiva de mujeres, niños y niñas, con énfasis en la población de riesgo.
- i. Se determina un Protocolo en caso de detección de caso sospechoso de contagio de coronavirus, que implica el aislamiento de la persona y donde los recintos cuenten con capacidad para ello.
- j. Seguimiento diario a través de planilla drive de la ocupación de cada Casa, así como también del estado de salud de las mujeres, niños y niñas que residen en las Casas de Acogida y del equipo que trabaja en ellas.
- k. Se establece la opción de reemplazos en caso de que algún profesional de atención de la Casa de Acogida se vea afectado o con síntomas del coronavirus.
- l. Coordinación entre SEREMI de la Mujer y SEREMI de Salud para eventuales casos de sospecha de contagio o contagio positivo de Covid-19 en mujeres y sus hijas o hijos que residan en Casa de Acogida, así como también respecto del equipo que trabaja en ellas.
- m. Las Casas de Acogida fueron declaradas dentro de los “Servicios de Utilidad Pública”, por lo que se ha instruido formalmente la continuidad de estos servicios, con sus protocolos y lineamientos específicos en pandemia.



c) Continuidad de atención casos de violencia extrema:

- a. Se mantiene la operatividad de todos los abogados y abogadas de la línea de violencia extrema, a lo largo de todo el país.
- b. Se mantiene el sistema de turnos remotos de abogadas/os del Nivel Nacional en línea de violencia extrema durante semana y fines de semana.
- c. Se mantiene el turno 24/7 de Jefa Nacional en Violencia en casos de violencia extrema.
- d. Se establece un trabajo coordinado con las Direcciones Regionales del Servicio para la presencia ante hechos graves o vitales.
- e. Se ha oficiado desde SernamEG a Tribunales de Familia y a Fiscalía Nacional, con la finalidad de reforzar la especial preocupación y consideración que se debe tener para la renovación de medidas cautelares y/o de protección dispuesta en favor de las mujeres víctimas de violencia o para las audiencias que se desarrollen para su revisión o prórroga.
- f. Se ha instruido que en todas las causas de violencia intrafamiliar en que SernamEG tenga patrocinio, se presente por sus respectivos abogados la solicitud para la renovación de las medidas cautelares decretadas en favor de las víctimas, o en su defecto, se programen audiencias con la finalidad de que sean revisados los antecedentes y se puedan prorrogar dichas medidas.

d) Coordinación permanente del Circuito Intersectorial de Femicidio (CIF) para la óptima atención de mujeres.

- a. Se coordina diariamente con las organizaciones públicas que intervienen en la atención de violencia contra la mujer, se realiza contacto permanente con Ministerio Público, Poder Judicial y las policías (Carabineros y PDI) para resguardar que toda mujer que lo necesite cuente con ellos. Cada organismo cuenta con protocolos propios de acción frente a esta emergencia, que se han establecido para los casos de femicidios consumados, frustrados y casos de connotación pública como prioritarios y críticos, asegurando la prestación de servicios vinculados a ello.

e) Fono de Atención #1455 (Orientación e Información en Violencia):

- a. Reforzamiento y aumento de las posiciones de atención en línea #1455 para turnos diurnos y nocturnos.
- b. Se realiza coordinación y supervisión para asegurar la atención y orientación 24/7 de las usuarias.
- c. Se mantiene activa comunicación sobre los protocolos establecidos ante la contingencia para las distintas situaciones que van ocurriendo.
- d. Actualización diaria de la oferta programática del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género respecto a modalidad de atención, números de contacto y emergencias, ante eventuales derivaciones de llamados.

- f) WhatsApp:** Se está desarrollando la generación de más canales de atención, tales como opciones de comunicación silenciosas, para apoyar a mujeres que por estar en un espacio reducido y con su agresor no puedan hablar por teléfono, tengan la posibilidad de hacerlo mediante mensajes. (Whatsapp). Actualmente el servicio de whatsapp se encuentra en etapa de pilotaje.



- g) Chat 1455:** Es una herramienta al alcance de la mano, de respuesta inmediata, que funciona de manera discreta y silenciosa, para proteger a quienes la usen. Se lanzó el 21 de abril para apoyar y acompañar a las mujeres que son víctimas de violencia. Se accede de manera fácil y rápida a través del sitio sernameg.gob.cl, y es atendida por profesionales expertos que entregarán información relevante a mujeres que estén en confinamiento con su agresor o a personas que sean testigos de violencia. Esta nueva forma de comunicación y orientación, llega a complementar las atenciones del Fono Orientación 1455 que en los últimos meses ha registrado un aumento de casi un 50% en las llamadas atendidas. El nuevo Chat 1455 funciona las 24 horas del día, los siete días de la semana, y a través de él se puede acceder a información relevante sobre qué hacer en situaciones de violencia de pareja. En caso que una mujer esté en peligro, se realiza el aviso inmediato a Carabineros para ir en su ayuda. Además, se canaliza el apoyo a través de los Centros de la Mujer y otras instituciones de Estado. Del mismo modo se abre una puerta para mujeres con hipoacusia y no hispanoparlantes.
- h) Llamado a denunciar**
- Se realiza reforzamiento del mensaje de que el círculo cercano de las personas debe involucrarse. Un testigo con una alerta a tiempo puede ser la diferencia entre la vida y la muerte, para lo cual se refuerza que llamen a carabineros (133) o (149) y PDI (134).
 - Aumento de las campañas comunicacionales tanto en SernamEG como en Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género para coordinar y evidenciar, potencial riesgo de ser víctima de violencia en cuarentena y acciones a seguir tanto de quienes sufren violencia como de terceros testigos.
- i) Corresponsabilidad en el aislamiento**
- Se mantiene fuerte presencia en RRSS respecto a la correcta división de las tareas del hogar y que el cuidado es responsabilidad de todos, hombres y mujeres. Comunicar y dividir las cargas permiten una mejor convivencia.
- j) Se están incorporando distintos organismos de la sociedad civil** con el fin de ampliar la cobertura de manera de llegar con la información y apoyo a zonas más rurales del país.
- k) Convenio y protocolo colaborativo entre Sernameg / Ministerio Público – Uravit- Covid 19:** Acuerdo de un trabajo colaborativo entre ambas instituciones para resolver las situaciones de violencia contra las mujeres que se presenten en la contingencia de Covid-19, particularmente en los aspectos proteccionales, denuncia e información sobre realización de audiencias virtuales. En particular, se adoptaron acuerdos en relación a la situación de protección y necesidad de una respuesta residencial para aquellas mujeres víctimas de violencia en riesgo grave o vital. Este acuerdo se materializará formalmente a través de un Convenio de Colaboración entre Ministerio Público y SernamEG, para lo cual ya se está trabajando de manera conjunta en su elaboración y con sentido de urgencia desde ambas instituciones.

Línea de Acción: Prevención

La prevención es muy importante sin embargo dado que no podemos realizar el plan de actividades programado ya que la mayoría son acciones presenciales, se está desarrollando un plan de prevención on-line cuyo objetivo es acompañar a las mujeres durante esta emergencia que es el Coronavirus y transmitir a través de diferentes acciones, que pueden contar con nosotros y que no estarán solas en esta pandemia, las principales acciones son:



- a) Cursos e-learning de prevención.
- b) Coordinaciones con actores intermedios para ampliar el impacto en la comunidad.
- c) Se trabaja en la elaboración de un plan del Programa de Prevención a través de la plataforma "Aprendo en Línea" del Ministerio de Educación, con la finalidad de utilizar los canales tecnológicos para llegar a los jóvenes y capacitarlos en Violencia de Género y Agentes de Igualdad.
- d) Acciones comunicacionales tendientes a la prevención:
Objetivo General : Reforzar el compromiso del SernamEG en la prevención de violencia contra las mujeres y la oferta programática hacia las víctimas de agresiones. Todo esto en el contexto de la crisis sanitaria por la pandemia COVID-19.

Gestión de plataformas y canales informativos

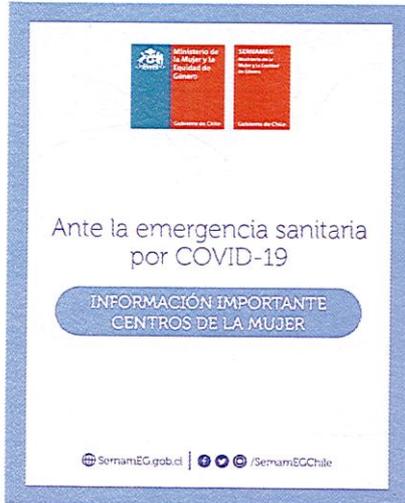
- **Difusión en plataformas digitales del Servicio** (Twitter/Fcbk/ Instagram/Página Web)
Se realizó a través de piezas gráficas creadas para la contingencia, insistiendo:
 1. Llamado al Fono Orientación 1455, con atención 24/7 y con refuerzo especial durante estos días de emergencia sanitaria.
 2. Incentivando visitar el sitio web para obtener información sobre la Oferta Programática del Servicio.
 3. Usar las redes sociales de SernamEG como vías de comunicación para las usuarias.
 4. Recaltar la forma de atención de las OIRS de las 16 Direcciones Regionales.
 5. Mensajes por el Buen Trato Familiar en Cuarentena

Ejemplo Lámina OIRS

The infographic is divided into two main sections. The left section has a dark blue background and contains the following text: 'Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género' and 'SERNAMEG' logos at the top; 'ATENCIÓN Atacama' in large white letters; and a message: 'Informamos que debido a la emergencia sanitaria por COVID-19 se han restringido las atenciones presenciales en nuestra Dirección Regional solo a situaciones de urgencia.' Below this is a globe icon and the website 'SernamEG.gob.cl'. The right section has a white background and contains: 'Oficina de Orientación, Reclamos y Sugerencias (OIRS)' at the top; operating hours: 'lunes a jueves de 8:30 a 17:30 horas' and 'viernes de 8:30 a 16:30 horas'; a phone icon with the number '+56 9 52154528'; an email icon with 'oirscopiapo@sernameg.gob.cl'; social media icons for Twitter (@SernamegAtacama) and Facebook (SernameGAtacama); and a bottom section with 'Fono Orientación en violencia 1455' and 'Atención 24/7, gratuito y confidencial'.



Ejemplo 1455



La difusión de estas láminas de información para la ciudadanía comenzó el 18 de marzo 2020, en las redes nacionales de SernamEG (Facebook/ Twitter/ Instagram) y en las redes sociales regionales del Servicio (16 Facebook/ 15 Twitter), alcanzando **más de 40 mil visualizaciones**.



Mensajes Comunicacionales Buen Trato en Cuarentena Familiar

Los que se centraron en cuatro líneas de acción:

- **Aprovechemos y dividamos nuestro tiempo.**
- **Reforcemos nuestros valores en familia.**
- **Démosle un respiro a nuestra mente y cuerpo.**
- **Respetarnos es tarea de todos y todas.**



Para cada una de estas temáticas se crearon gráficas con tips y recomendaciones, las que comenzaron a ser difundidas a partir del 25 de marzo 2020, alcanzando más de 150 mil visualizaciones.



Piezas Audiovisuales

1.- Video Silencioso

Este video se subió a redes sociales el 24 de marzo 2020, generando más de 318 mil reproducciones, especialmente en el Instagram del Servicio.



2.- Videos Promoción Lanzamiento Chat Silencioso 1455

La difusión se inició ayer martes 21 de abril a las 8am, teniendo casi 2.400 reproducciones sólo en IG y Facebook Nacional.



5. Respecto a las Casas de Acogida, hago presente que corresponden a un espacio de residencia temporal dispuesto para brindar protección a las mujeres mayores de 18 años, con o sin hijas e hijos hasta 14 años, cuya situación de riesgo es de carácter grave o vital producto de la violencia vivida en contexto de pareja o ex pareja. Los ejes principales de acción son la protección, autoprotección y mejoramiento de las condiciones psicosociales de las mujeres y sus hijos/as, a través de intervenciones interdisciplinarias orientadas a facilitar la visualización e identificación de la violencia en función de la desnaturalización de la misma, el desarrollo de estrategias y capacidades para fortalecer las condiciones de una efectiva inclusión social, así como el tránsito a la normalización de la vida personal, familiar y comunitaria. Conforme a los objetivos señalados y la característica principal del dispositivo Casa de Acogida, esto es, la reserva de su ubicación en resguardo de la protección de sus usuarias, hijas/os, hago presente que la cobertura de cada una de ellas es Nacional y no comunal ni regional, por lo que el ingreso de una mujer a cualquiera de nuestras Casas de Acogida no está condicionado por su comuna de trabajo o residencia. En este sentido, informo que al 24 de abril de 2020 no existe lista de espera y que el listado de mujeres, niños y niñas con los cupos existentes es el siguiente:

N° mujeres que residen	N° niñas/os que residen	Cupos disponibles mujeres	Cupos disponibles niñas/os	Tasa Ocupación (Mujeres)
203	234	135	265	56%

6. En relación a cómo están funcionando los hogares de asilamientos para agresores, hago presente que el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género no tiene dentro de su oferta programática dicho dispositivo. Dentro de nuestra oferta se encuentran los “Centros de Reeducción de Hombres” cuyos objetivos son el promover y favorecer -mediante la atención psicosocioeducativa especializada- la disminución y prevención de la violencia ejercida por hombres en contra de las mujeres en el ámbito de pareja, así como las posibilidades de reincidencia de ésta. En la actualidad existen 15 Centros de Reeducción de Hombres distribuidos a lo largo del territorio nacional que han mantenido su operatividad mediante turnos de atención presencial y remota.
7. Por último, respecto al número de contagiados y fallecidos por Covid 19, desagregados por género, indico que el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género no mantiene dicha información ni datos, no siendo ello de nuestra competencia.

Saluda atentamente a usted,

CAROLINA PLAZA GUZMÁN
DIRECTORA NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO



MLFZ/IVA/rgi/fdc

Distribución

- Archivo Unidad VCM
- Archivo Unidad Mujer y Trabajo
- Dirección
- Oficina de Partes