

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN
A LAS PERSONAS USUARIAS
DE LAS INSTITUCIONES PARTICIPANTES
DEL COMITÉ AMPLIADO DE GÉNERO Y NO DISCRIMINACIÓN
DEL TERRITORIO JURISDICCIONAL DE LA
CORTE DE APELACIONES DE SAN MIGUEL**



CONTENIDOS

I.- Introducción:	1
II.- Objetivos:	4
1.- Área de atención directa de personas	4
1.1.- Comunicación clara y lenguaje inclusivo no sexista	4
1.2.- Dedicación	6
1.3.- Información oportuna	6
1.4.- Identidad de género:	8
2.1.- Atención especial de personas usuarias víctimas de violencia de género:	9
2.2.- Coordinación y cooperación interinstitucional	10
2.3.- Acompañamiento	12
3.- Área de administración y gestión de recursos:	13
3.1.- Progresividad:	13
3.2.- Capacitación:	13

I.- Introducción:

El Comité de Género y no Discriminación de la Il. Corte de Apelaciones de San Miguel, en adelante “este Comité”, es una instancia de trabajo territorial que apoya el cumplimiento de los ejes estratégicos de la Política de Igualdad Género y No Discriminación de la Secretaría Técnica de Igualdad de Género y no discriminación de la Excelentísima Corte Suprema; cuyo liderazgo recae actualmente en la Ministra de ese Tribunal de Alzada, cuya característica especial es que se conforma por diversas instituciones vinculadas a la temática de violencia género y los tribunales de su dependencia, de ahora en adelante las instituciones integrantes de este Comité.

Desde su organización, han participado diversas instituciones y profesionales especialistas, dedicados a la atención y acompañamiento directo de víctimas de violencia de género, teniendo un objetivo común de mejorar su acceso a la justicia, a través de acciones innovadoras y viables de difusión, sensibilización, capacitación, reflexión y diálogo interno, que permitan abordar y enfrentar esta temática en el territorio jurisdiccional de la Il. Corte de Apelaciones de San Miguel.

Este Comité, ha incorporado a su trabajo objetivos específicos, dialogados en el contexto de reuniones periódicas de carácter ampliado, dentro de los cuales se proyectaron para el año 2021 la discusión y creación del Modelo de Gestión de Casos y la propuesta de Protocolo de Atención de personas usuarias, como un aporte distintivo a partir de una colaboración interinstitucional e intersectorial con pertinencia territorial.

El presente Protocolo de Atención de personas usuarias, elaborado por este Comité, considera para su elaboración el Protocolo de Actuación para la Atención en Justicia con Enfoque de Género y Diversidad Sexual elaborado por la Universidad de Concepción y su glosario¹; el Manual para el uso del Lenguaje Inclusivo No Sexista en el Poder Judicial de Chile y su glosario²; el Estudio Acceso a la Justicia de las Mujeres Víctimas de Violencia que son Usuarias del Poder Judicial solicitado por la Secretaría Técnica de Igualdad de Género y No discriminación de la Excma. Corte Suprema de Chile³ y el Estudio actualizado sobre la ruta crítica de la violencia contra la mujer que el Banco Mundial elaboró en el marco de la asistencia técnica realizada para el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género⁴, publicados entre el año 2020 y 2021.

Para la elaboración de este Protocolo de Atención, hemos considerado los nudos críticos identificados por las instituciones participantes de este Comité, con enfoque de perspectiva de género, interseccionalidad e interculturalidad, a través de reuniones periódicas

¹ <https://protocolo.fondefgeneroudec.cl/>

² <http://secretariadegenero.pjud.cl/index.php/manual-para-el-uso-del-lenguaje-inclusivo-no-sexista-en-el-poder-judicial-de-chile>

³ http://secretariadegenero.pjud.cl/images/stignd/estudios/accesojvcm/InformeFinal_Acceso%20a%20la%20justicia%20v%C3%ADctimas%20VCM.pdf

⁴ <https://documents1.worldbank.org/curated/en/648241627069382501/pdf/Resumen-Estudio-Cualitativo-Actualizaci%C3%B3n-de-Ruta-Cr%C3%ADtica-de-Violencia-Contra-la-Mujer.pdf>

de carácter ampliado y especialmente, considerando las siguientes conclusiones contenidas en el estudio elaborado por el Banco Mundial:

1. La violencia de género en Chile, es un aspecto estructural de la sociedad cuya prevalencia violencia intrafamiliar y femicidios, se mantiene con leves variaciones en los últimos 8 años, a pesar de los esfuerzos estatales para erradicarla.

2. Según ENVIF 2020 ⁵la prevalencia de la violencia intrafamiliar en la vida, es mayor en los grupos etarios más jóvenes (16 a 25 años), lo que indica que la violencia de género es experimentada por las sobrevivientes desde que son niñas, niños o adolescentes, de las maneras más sutiles hasta las más mortales.

3. Se observa un diseño y funcionamiento de la ruta de atención muy orientada a la judicialización de la violencia, frente a la ausencia de un diseño integral relativo a la detección temprana de la violencia y a otorgar acompañamiento y reparación integral.

4. Según ENVIF 2020 solo un 22% de las mujeres que han sufrido violencia de género perpetrada por sus parejas o ex parejas denunciaron el último episodio de violencia, indicador de que, la cantidad de sobrevivientes que ingresan a la ruta de atención es menor que el fenómeno de la violencia basada en género.

5. La articulación entre las instituciones que participan de la ruta de atención se observa como una coordinación de tipo administrativo cuyo fin es derivar casos para avanzar hacia el proceso judicial, donde el intercambio de información responde a requerimientos de la justicia. La gestión de los casos no está orientada hacia la detección temprana de la violencia, además se observa un escaso seguimiento integral de los mismos.

6. El diseño de la ruta de atención se observa como un embudo que va dejando atrás a las personas que no cumplen con los requisitos necesarios para avanzar en ella: por ejemplo tener lesiones físicas visibles, la necesidad de probar habitualidad en la violencia intrafamiliar, representación de un abogado, comprensión de los procesos judiciales, sistemas de protección integral que contemple a hijos e hijas de todas las edades, entre otros.

7. La ausencia de interoperabilidad entre las instituciones, responde a aspectos de orden administrativo que superponen a las instituciones por sobre el diseño de un sistema de atención unificado, claro, oportuno y eficaz, que esté orientado a las personas beneficiarias y no a las instituciones. Ejemplo de ello es la existencia de al menos 4 números de teléfono distintos, cuya misión es orientar e informar a sobrevivientes de violencia.

8. La falta de coordinación impacta en el seguimiento integral de los casos de violencia y no permite generar alertas tempranas que impidan la violencia grave o gravísima,

⁵ <http://cead.spd.gov.cl/wp-content/uploads/file-manager/Presentaci%C3%B3n%20de%20Resultados%20IV%20ENVIF-VCM.pdf>

exponiendo con ello a las personas sobrevivientes a altos niveles de desprotección que pueden, y muchas veces terminan, por ejemplo en femicidio.

9. El carácter integral de las acciones reparatorias por parte del Estado, se percibe como una expectativa que no se cumple y es deseable.

II.- Objetivos:

El presente Protocolo de Atención, promueve criterios orientadores mínimos y propone acciones concretas a las personas integrantes de las instituciones participantes de este Comité, en la atención, intervención y especialmente en la debida recepción de denuncias de violencia intrafamiliar y de violencia de género de aquellos grupos en situación de vulnerabilidad que buscan acceder a la justicia, como los son mujeres, niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia, personas LGBTIQ+ o cuyos derechos se encuentren amenazados o vulnerados. Así también, busca identificar a los responsables en la implementación de estas propuestas, con el objeto de sensibilizar a los agentes de justicia en estas materias, evitando siempre la victimización secundaria y garantizar el derecho de acceso igualitario a la justicia y a la debida protección del Estado.

Asimismo, promueve la coordinación a nivel territorial entre las instituciones participantes de este Comité, que intervienen en la atención de los casos de violencia intrafamiliar, de género y de protección judicial de derechos, a fin de asegurar una respuesta efectiva y eficiente a las víctimas.

III.- Protocolo de Atención

1.- Área de atención directa de personas

1.1.- Comunicación clara y lenguaje inclusivo no sexista

Descripción: Comunicar de forma clara, mediante un lenguaje inclusivo no sexista, que sea fácilmente comprendido por las personas usuarias de las instituciones participantes de este Comité y especialmente, por quienes se encuentran en condiciones de vulnerabilidad, por razones de género o diversidad sexual, situación de salud, condición económica, religión, cultura u otros parámetros de interseccionalidad.

Responsable: Las personas que en las respectivas instituciones participantes de este Comité, cumplen labores de atención de público.

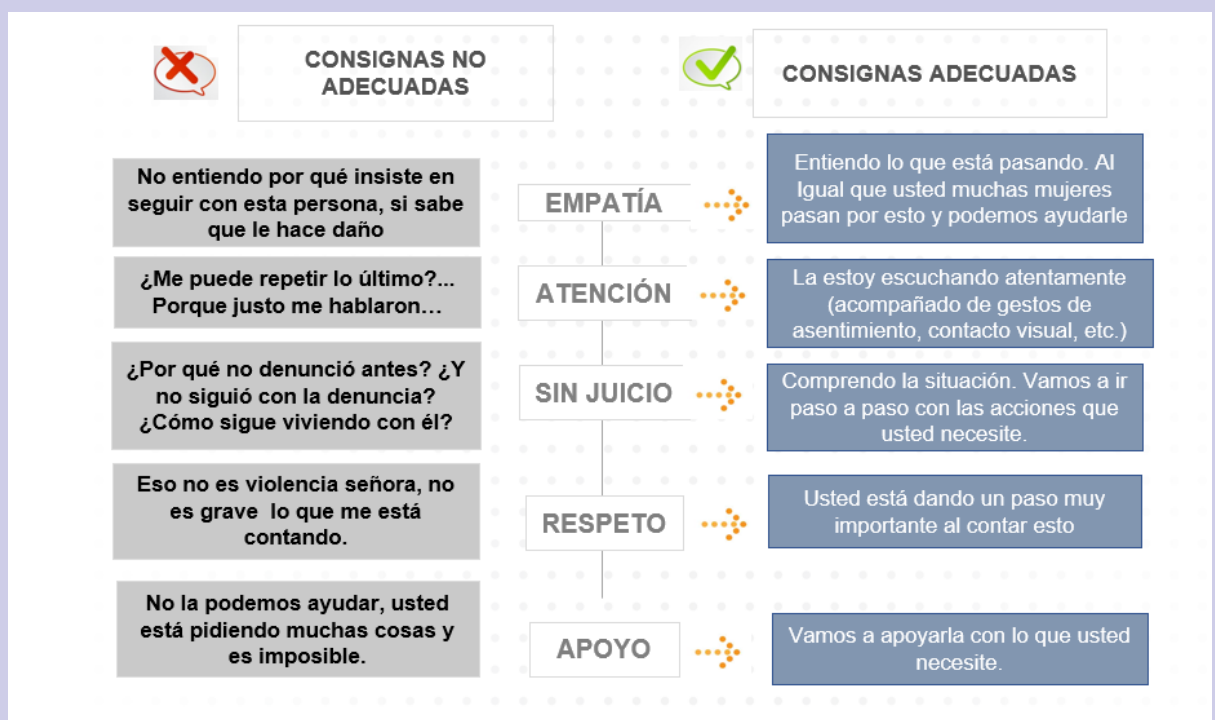
Acciones sugeridas:

- a) Hablar y escribir *sin* sesgos o tonos que reflejen visiones prejuiciosas, estereotipadas o discriminatorias de personas o grupos; utilizando un lenguaje sencillo, empático, inclusivo y no sexista, evitando utilizar términos que excluyan a algún grupo.

Ejemplo:

- Utilizar la expresión “las personas usuarias de la institución”, en vez de “usuario” o “usuaria”.
 - Utilizar la expresión “personas con discapacidad”, en vez de “discapacitado” o “minusvalido”.
- b) Mantener una escucha activa, sin interrumpir ni coartar el relato, preguntando si entendió lo que se le informó y explicó, dándole tiempo para que responda, sin expresiones o gestualidades que evidencien molestia ante sus reiteradas o diversas preguntas o incomprensión.

Ejemplo:



- c) Explicar con palabras de uso cotidiano siglas o abreviaturas, conceptos y sus alcances, que no son fáciles de comprender. Por ejemplo: PRM, DAM, RIT, RUC, URAVIT, CESFAM, COSAM, SAPU, autos, actor, decretos, apercibimiento, curador-ad litem, incompetencia, medidas cautelares y de protección, entre otros.
- d) En el evento de que las personas usuarias, tengan dificultades para entender el idioma español, presenten discapacidad visual o auditiva, se adoptarán mecanismos para asegurar su atención oportuna. Por ejemplo: contar con documentos informativos traducidos en su idioma y en lenguaje braille y/o contar con sistemas de intérprete presencial o en línea.
- e) Las señaléticas del servicio, no deben contener expresiones que reflejen estereotipos sexistas o de género o cualquier otro estigmatizante.

Ejemplo:

- 1) En vez de indicar “Sala de Niños”, indicar “Sala de Juegos”.

- 2) En vez de utilizar la expresión Baño “de Damas” o Baño “de Varones”, indicar Baño o Servicios Higiénicos.
- 3) En vez de señalar “Consejero Técnico”, indicar “Consejo Técnico”.

1.2.- Dedicación

Descripción: Destinar un tiempo suficiente para la atención de las personas usuarias de las instituciones, especialmente por quienes se encuentran en condiciones de vulnerabilidad, por razones de género o diversidad sexual u otros parámetros de interseccionalidad.

Responsable: Las personas que en las respectivas instituciones participantes de este Comité cumplen labores de atención de público.

Acciones sugeridas:

- a) Adoptar criterios que permitan distinguir los casos de atención prioritaria y preferente y disponer de mecanismos que aseguren su atención oportuna y de calidad.

Ejemplo: Entregar un número de atención por orden de llegada, salvo que la persona usuaria requiera una atención preferente, por encontrarse en condición de vulnerabilidad como las víctimas de violencia de género.

- b) Todos los servicios procurarán adoptar las medidas que permitan contar con una persona que pueda atender casos urgentes, para su atención oportuna y preferente.

Ejemplo:

- Cuando se formulan denuncias por violencia de género y por delitos sexuales;
 - Cuando se solicitan medidas cautelares,
 - Si se formula un requerimiento de aplicación de medidas de protección en favor de niños, niñas o adolescentes;
 - Si se solicita orientación jurídica en favor de víctimas de violencia de género.
 - Cuando se concurre a constatar lesiones.
- c) Generar en cada institución, espacios físicos que permitan la adecuada atención de las personas usuarias. Por ejemplo: Evitar atenciones en pasillos y otros lugares que impidan condiciones mínimas de privacidad y seguridad, cuando se formulan denuncias o antes de ingresar a una audiencia en un tribunal.
 - d) Cada institución, contemplará la formación y capacitación continua en temáticas de Género y No Discriminación, de todo su personal, priorizando aquellos que cumplen funciones de atención de público.

1.3.- Información oportuna

Descripción: Entregar información general sobre las distintas etapas en que intervienen las instituciones participantes de este Comité y en lo judicial, proporcionar información general

de los procedimientos, de los canales disponibles de denuncia y de las entidades que puedan orientar, asesorar y entregar protección, especialmente a víctimas de violencia de género.

Responsable: Las personas que en cada institución participante de este Comité, cumplen labores de atención de público y/o de administración.

Acciones sugeridas:

- a) Cada institución, deberá informar y orientar a las personas usuarias sobre sus horarios de atención, teléfonos y correos electrónicos de contacto.
- b) Informar y orientar a las personas usuarias sobre otras instituciones a las que puedan recurrir, para su atención, acompañamiento y obtener asistencia jurídica, social, psicológica y/o de salud. Para tales efectos, se sugiere la entrega de una cartilla o folleto con información actualizada, de las instituciones correspondientes de acuerdo a su comuna, de la persona encargada de cada institución, su domicilio, teléfono, correo electrónico de contacto y horarios de atención.

Ejemplo: Que la cartilla o folleto contenga dichos datos sobre la Corporación de Asistencia Judicial (CAJ), Clínicas Jurídicas de Universidades, Oficinas de Protección de Derechos de Infancia y Adolescencia (OPD), Centros de la Mujer (CDM), Centro de Apoyo a Víctimas (CAVD), Policías, CESFAM, COSAM, SAPU, SAR, entre otras.

Que la cartilla o folleto incorpore también el servicio telefónico gratuito y confidencial de Carabineros de Chile, en casos de violencia contra niños, niñas o adolescentes: Fono 147; Servicio telefónico gratuito y confidencial de Carabineros de Chile, en casos de violencia intrafamiliar (VIF): Fono Familia 149.; Servicio telefónico gratuito, atendido por especialistas del SERNAMEG en casos de violencia género, entrega ayuda a todas las mujeres son testigos maltrato físico y/o psicológico: Fono 1455 o al whatsapp +56997007000; Emergencia PDI: Fono 134; Denuncias anónimas PDI: Fono 6004000101; Casos de violencia contra adultos mayores: 800400035; Centro de Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito 6008181000.

- c) Mantener y entregar material impreso que explicita de forma clara las distintas etapas en que intervienen las instituciones participantes de este Comité y en lo judicial, se sugiere entregar folletos que incluyan la información sobre las fases del procedimiento. Por ejemplo la investigación desformalizada que lleve a cabo el Ministerio Público.

Se sugiere que cada institución, mantenga un stock de trípticos o folletería impresa que a nivel central, cada una genere.

- d) La persona que cumpla la labor de atención de público, deberá informar cuáles son los canales de comunicación al que la persona usuaria puede acceder, explicitando cuáles de ellos son para efectuar denuncias y obtener asesoría o protección.

Ejemplo: Informar que la denuncia puede ser realizada por la víctima, un familiar, un amigo o amiga, un vecino o vecina y cualquier persona que conozca los hechos y que pueden ser formuladas ante el Ministerio Público, Tribunales de justicia, Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones de Chile.

1.4.- Identidad de género:

Descripción: Respetar la identidad y la expresión de género de las personas usuarias de las instituciones participantes de este Comité y de quienes les acompañan a Tribunales

Responsable: Las personas que en cada institución cumpla labores de atención de público y/o de administración.

Acciones sugeridas:

- a) Revisión y actualización de fichas, sistema informático formatos de respaldo de información de caracterización de las personas usuarias de cada institución, de manera que contenga opciones como: “Sexo: femenino-masculino- indeterminado- no hay información” “Género: femenino- masculino- transfemenina- transmasculina- no binario- no sabe/ no responde”.

Esta acción, deberá incluir la posibilidad de que la persona indique su nombre social, por el que prefiere ser llamada.

- b) Efectuar la atención, respetando la identidad de género de la persona usuaria, nombrándola según su identidad social.
- c) Las instituciones participantes de este Comité, deberán adoptar todas las medidas tendientes a que la identidad social de las personas usuarias, se encuentre incorporada en los respectivos sistemas informáticos, de registro, resoluciones y documentos en los que deba ser nombrada, con el objeto de evitar que ésta lo tenga que mencionar en cada oportunidad. Así también, deberán mantener actualizada la información de los usuarios y usuarias que permita detectar oportunamente cualquier cambio en su identidad de género y social.
- d) En lo judicial, se sugiere que en las resoluciones se indique la identidad social y civil de la persona usuaria, haciendo presente a las instituciones a las que sean derivadas, que deben replicar esta práctica.

1.5.- Interseccionalidad:

Descripción: Facilitar la atención a las personas víctimas de violencia de género y personas LGBTIQ+ que están en situación de mayor vulnerabilidad por las múltiples variables de discriminación, como género, raza, clase, situación socioeconómica, entre otras, haciéndolas visibles e identificando como estas interactúan; generan obstáculos y brechas en el acceso igualitario a la justicia. Esto significa incorporar de forma efectiva, los enfoques de interseccionalidad e interculturalidad en las diversas fases de atención e intervención de las personas usuarias.

Responsable: Las personas que en las respectivas instituciones participantes de este Comité cumplen labores de atención de público y/o de administración.

Acciones sugeridas:

- a) Incorporar el trabajo intersectorial para el abordaje coordinado de todos los casos y especialmente en aquellos de mayor complejidad. Ejemplo: Violencia de pareja, ejercida por personas adultas mayores que presentan problemas de salud física o mental (postrados, semipostrados, dependientes etc.)
- b) Procurar que la asistencia presencial a la respectiva institución de personas usuarias de la tercera edad o con discapacidad física, visual o auditiva, sea para la realización de diligencias indispensables y que aquellas diligencias que no lo son, se puedan realizar, por ejemplo en sus respectivos domicilios, de ser procedente.
- c) Considerar un tiempo mayor de atención a la persona usuaria de la tercera edad o con discapacidad física, visual o auditiva.
- d) Procurar que la entrega de la información o atención de las personas usuarias de la tercera edad o con discapacidad física, visual o auditiva, se realice sin que ello signifique su excesivo desplazamiento físico en las dependencias de cada institución.

2.- Área de atención de casos de violencia de género.

2.1.- Atención especial de personas usuarias víctimas de violencia de género:

Descripción: Reforzar una adecuada atención a las personas usuarias víctimas de violencia de género, que considere su protección como necesidad inmediata y garantice su acceso a la justicia, desde la información recabada en la primera acogida, en la declaración o en la denuncia, estableciendo criterios técnicos mínimos durante su atención que eviten su revictimización.

Responsable: Las personas que en cada institución cumplan labores de atención de público y/o de administración.

Acciones sugeridas:

- a) Destinar atención especial y prioritaria, para las víctimas de violencia de género sea en forma presencial o telemática, adoptando cada institución las medidas necesarias para ello. Ejemplo: disponer de número telefónico preferente y/o conexión zoom especial para solicitar información o efectuar peticiones.
- b) En la unidad de atención al público, se recabará la información preliminar, para despejar la existencia de factores de riesgo y si se está solicitando o no una medida para su protección o medidas cautelares, según corresponda.
- c) Adoptar las medidas necesarias para que la primera comparecencia de las víctimas de violencia de género, sea efectuada en dependencias que le otorguen seguridad y privacidad, sin la injerencia o intervención de terceras personas que puedan interrumpir o inhibir su relato, consultas y peticiones.

Las mismas condiciones se deberán cumplir, cuando la atención sea realizada vía remota. Ejemplo: se entrevistará a la persona víctima de violencia de género, en una sesión remota, sin la presencia del denunciado; quien quedará en sala de espera.

- d) Si la víctima de violencia de género concurre a la institución, acompañada de un niño, niña o adolescente, se procurará que éstos esperen en una sala o espacio físico idóneo y diverso a aquel en el cual realizará la primera acogida, entrevista o atención.
- e) Detectando factores de riesgo inminente para la integridad de la víctima de violencia de género, cada institución mantendrá un plan de actuación para enfrentar situaciones de peligro hacia ésta, sea que se encuentren vigentes o no medidas cautelares dictadas en su favor.

Ejemplo: Proporcionarle un espacio físico distinto al de su presunto agresor, que le otorgue seguridad en su primera acogida, entrevista o atención. Y en el ámbito judicial, se le otorgará un espacio físico distinto al de su presunto agresor mientras se espera el ingreso a la audiencia, y terminada ésta, se le permita utilizar dicho espacio hasta que el presunto agresor se retire del tribunal.

En casos graves, se solicitará la presencia Policial para que acompañe a la víctima. De no ser posible, se establezca en cada institución un plan de actuación para enfrentar situaciones de peligro hacia la víctima.

- f) En todas las etapas de la atención, las instituciones deberán adoptar los mecanismos que permitan que las víctimas de violencia de género, tomen conocimiento de los derechos que les asisten.

Ejemplo: Informarles que pueden solicitar medidas cautelares judiciales y obtener medidas de protección autónomas del Ministerio Público; que puedan hacerse parte y participar activamente en los procesos judiciales, efectuar peticiones y obtener información sobre sus causas; que puede contar con asistencia letrada y aquellos casos en los que pueden comparecer personalmente.

Ejemplo: Informarles su derecho de volver a denunciar, aún cuando haya manifestado su voluntad de no perseverar con una denuncia anterior.

- g) Si una víctima de violencia de género, manifiesta su voluntad de no perseverar con su denuncia, se le informará de los servicios territoriales de acompañamiento y orientación; sin perjuicio de derivarla formalmente a éstos.

2.2.- Coordinación y cooperación interinstitucional

Descripción: Fortalecimiento de la coordinación interinstitucional para garantizar el acceso a la justicia de las víctimas de violencia de género.

Responsable: Las personas que en las respectivas instituciones participantes de este Comité cumplen labores de atención de público y/o administración.

Acciones sugeridas:

- a) Se recomienda que todas las instituciones avancen hacia la identificación y unificación de criterios objetivos de riesgo de las víctimas de violencia de género.
- b) Se recomienda que todas las instituciones colaboren en la elaboración de una pauta unificada de riesgo, que contribuya a la objetivación de la experiencia de violencia de género y los riesgos inminentes, que aseguren la más pronta y efectiva protección de las víctimas.⁶ En este trabajo se debe tener presente la “Pauta Unificada de Evaluación Inicial de Riesgo” y su “Protocolo de Protección Inmediata para Mujeres Víctimas de Violencia Intrafamiliar en Contexto de Pareja” elaborada en conjunto por el Ministerio de mujer y Equidad de Género, Ministerio Público, Carabineros y Policía de Investigaciones de Chile.
- c) La pauta unificada de riesgo, contenga las distintas manifestaciones de violencia de género conforme a los estándares internacionales y que permitan atender la diversidad territorial y personal de las víctimas. Ejemplo: violencia física, psicológica, sexual, económica, institucional, simbólica, obstétrica, entre otras.
- d) Las instituciones de este Comité, recibirán las denuncias de víctimas de violencia de género independientemente del ámbito de su competencia y del lugar donde hayan sucedido los hechos y realizarán una derivación responsable a aquellas instituciones que sean competentes.

La “**derivación responsable**” implica recabar la individualización completa de la víctima y su información de contacto, si presenta necesidades especiales y todo otro antecedente relevante que permita otorgar una adecuada continuidad en su atención, por todas las instituciones a las que sea derivada. Asimismo comprende, remitir la pauta de riesgo aplicada y la transcripción fidedigna de los hechos que motivaron su ingreso, para evitar su victimización secundaria y propender al conocimiento oportuno de la denuncia y la actuación coordinada entre las instituciones.

- e) Cada institución, deberá crear un Subcomité de Género encargado de la aplicación de este protocolo, su permanente actualización, evaluación de cumplimiento y coordinación con las instituciones públicas y privadas que intervienen en la atención de las personas víctimas de violencia de género y personas LGBTIQ+, dentro del área de su competencia.
- f) Las instituciones participantes de este Comité, realizarán reuniones periódicas a fin de acordar formas de comunicación y coordinación expeditas, levantar nudos críticos, revisión de buenas prácticas y propuestas para mejorar la atención de las personas víctimas de violencia de género y personas LGBTIQ+.
- g) Elaborar una base de datos conjunta de instituciones públicas y privadas, que presten orientación legal, social o de salud a personas víctimas de violencia de género y LGBTIQ+ en cada comuna o agrupaciones de comunas; cuya información sea

⁶Acción extraída de las propuestas de mejoras contenidas en el estudio Acceso a la justicia de las mujeres víctimas de violencia que son usuarias del Poder Judicial”, pág.225.

suministrada y actualizada regularmente por cada institución de este Comité y que permita la efectiva coordinación intersectorial.

- h) Cada Juzgado de Familia de la jurisdicción de San Miguel, informará periódicamente a las policías, el teléfono de contacto del respectivo Juez de Turno.
- i) Hacer seguimiento de casos de violencia de género derivados de una institución a otra, para asegurar la atención efectiva y dentro de un plazo razonable, de las víctimas de violencia de género. Esta acción debe especialmente cumplirse tratándose de las incompetencias declaradas por los Juzgados de Familia y remitidas al Ministerio Público, a fin de garantizar el efectivo ingreso de los antecedentes, dentro de un plazo razonable.
- j) Promover la creación de un sistema de seguimiento colaborativo por todas las instituciones involucradas, respecto de las medidas cautelares dictadas, condiciones adoptadas con ocasión de la suspensión condicional de la dictación de la sentencia, condiciones decretadas en el marco de la suspensión condicional del procedimiento o penas accesorias impuestas en una sentencia.

2.3.- Acompañamiento

Descripción: Facilitar el acompañamiento de personas usuarias víctimas de violencia de género y personas LGBTIQ+ cuando concurren a denunciar, a pedir información u orientación.

Responsable: Las personas que en las respectivas instituciones participantes de este Comité cumplen labores de atención de público.

Acciones sugeridas:

- a) Informar a la víctima de violencia de género, que puede designar a una persona de su confianza que la acompañe en todas las etapas de su atención. Ejemplo: Al efectuar la denuncia, durante la primera acogida, en la entrevista ante Consejo Técnico; mientras presta declaración ante el Ministerio Público; durante la constatación de lesiones y en general, en todas aquellas gestiones que por sus características permitan dicho acompañamiento.
- b) Autorizar a que una persona designada por la víctima de violencia de género, sea informado sobre las instituciones que otorgan asistencia jurídica, social, psicológica y de salud; a que reciba la cartilla o folleto con información de las instituciones asociadas de acuerdo a la comuna donde reside la víctima y que pueda retirar la copia de la resolución que otorgó una medida cautelar.
- c) En cualquier etapa de la atención, en caso que la víctima de violencia de género lo solicite o evidencie una afectación emocional notoria, se gestionará su acompañamiento por una persona que cuente con las herramientas de atención en crisis.

3.- Área de administración y gestión de recursos:

3.1.- Progresividad:

Descripción: Incorporar progresivamente el enfoque de género y de diversidad sexual en los diferentes niveles de gestión de las instituciones participantes de este Comité, que permita detectar y corregir las deficiencias en la atención, la victimización secundaria y la percepción de indefensión de las víctimas de violencia de género.

Responsable: Todas las personas que cumplan funciones de administración y gestión, en las instituciones participantes de este Comité.

Acciones sugeridas:

- a) Procurar que el plan anual de trabajo de cada institución, contenga medidas concretas y los recursos necesarios, que propendan a la incorporación del enfoque de género y diversidad sexual y la utilización del lenguaje inclusivo no sexista.
- b) Propiciar la creación de Comités, Subcomités u otras instancias formales dentro de cada Institución, para abordar las temáticas de Género y No discriminación.
- c) Instruir a los equipos de trabajo de cada institución, para que de manera regular analicen su funcionamiento interno, visualicen sesgos de género presentes en sus diferentes niveles de gestión y especialmente, en la atención de los usuarios, con el objeto de corregir oportunamente dichas conductas.
- d) Evaluar la aplicación práctica del presente protocolo en cada institución y dar cuenta anualmente a este Comité de sus resultados, que permitan reconocer, destacar y replicar las buenas prácticas implementadas.

3.2.- Capacitación:

Descripción: Disponer de los medios para que existan instancias de capacitación interna e interinstitucional en enfoque de género y diversidad sexual.

Responsable: Todas las personas que cumplan funciones de administración y gestión, en las instituciones participantes de este Comité.

Acciones sugeridas:

a.- Cada institución debe identificar y potenciar sus recursos internos que le permitan avanzar a una cultura organizacional que refleje efectivamente el enfoque de género y no discriminación.

b.- Sensibilizar y capacitar permanentemente en enfoque de género y no discriminación, a todas las personas integrantes de las instituciones participantes de este comité, a través de la gestión interna y de colaboración interinstitucional.

c.- Procurar que todas las personas que cumplan funciones de atención de público, asistan a cursos de perfeccionamiento en temas de género y de diversidad sexual;

intervención en crisis, primeros auxilios psicológicos y prevención en victimización secundaria, entre otros.

d.- Incorporar instrumentos que permitan evaluar el impacto de las medidas adoptadas, que considere la incorporación efectiva de conocimientos adquiridos en instancias de capacitación. Ejemplo: Aplicar encuesta de satisfacción de la persona usuaria y aplicar una pauta de evaluación interna, por cada institución.