

**INFORME DE CUMPLIMIENTOS DE COMPROMISOS AL
31-12-2019**

Programa/Institución: Atención, Protección y Reparación Integral de Violencias contra las Mujeres
Ministerio: MINISTERIO DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO
Servicio: SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER
Año: 2017
Calificación: Parcialmente cumplido

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
1. Revisar el diseño del programa a partir de la reconstrucción de la ruta crítica que siguen las víctimas de violencia de género para su atención, visibilizando las actividades necesarias de coordinación intersectorial en cada componente, y proponiendo metas e indicadores para observar los resultados.	<p>Elaborar Informe de Estudio de Ruta Crítica que recorren las mujeres que han vivido violencia en base a la información de la gestión programática que reportan los dispositivos de la red VCM.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2019</p>	<p>Comentario Julio 2019: Desde la Unidad VCM se han realizado las gestiones de contacto con posibles oferentes, disponiendo de tres alternativas de ejecución de organismos técnicos especializados para la ejecución del estudio. En la actualidad se espera la autorización y disponibilidad de recursos por parte de la autoridad institucional.</p> <p>Medio de Verificación: Memo N°191 con solicitud a Dirección.</p> <p>Diciembre 2019: Se complementa información con Minuta Ruta Crítica y Pre Informe Consultoría.</p> <p><u>Observación:</u> Quedamos a la espera de Informe de Estudio de Ruta Crítica que recorren las mujeres que han vivido violencia en base a la información de la gestión programática que reportan los dispositivos de la red VCM. Respecto de lo planteado en memo N°191, aclaramos que las recomendaciones no son de DIPRES sino del Panel de Evaluadores que realizó la evaluación del programa de Atención.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Memo N°191 Solicitud a Dirección SERNAMEG. 31 mayo 2019</p>

		<p>Minuta Ruta Crítica</p> <p>Pre Informe Ruta Crítica.</p>
<p>1. Revisar el diseño del programa a partir de la reconstrucción de la ruta crítica que siguen las víctimas de violencia de género para su atención, visibilizando las actividades necesarias de coordinación intersectorial en cada componente, y proponiendo metas e indicadores para observar los resultados.</p>	<p>Incorporar en el diseño del programa las coordinaciones operativas con sectores estratégicos, en base a los resultados del Estudio de Ruta Crítica, para la mejora de la respuesta.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2019</p>	<p>Diciembre 2019: Se incluye Minuta con información sobre el avance de la Consultoría para la actualización de la Ruta Crítica de mujeres afectadas por VCM y Buenas Prácticas en Reparación.</p> <p><u>Calificación:</u> En evaluación</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Minuta Ruta Crítica.</p> <p>Pre Informe Ruta Crítica VCM Universidad de Chile-SernamEG.</p>
<p>2. Convocar a actores públicos (policías, fiscalías, municipios, salud, educación), de la sociedad civil (organizaciones comunitarias, fundaciones, ONG especializadas, academia) y del sector privado (empresas que hayan desarrollado mecanismos de prevención de violencia en sus organizaciones, en el marco de la Norma NCH3262) a diseñar un sistema de protección para mujeres víctimas de violencia que permita contar con mecanismos efectivos que no signifiquen que las víctimas tengan que dejar sus espacios cotidianos y sus redes de apoyo, complementando así la acción realizada a través de las Casas de Acogida.</p>	<p>Elaborar Protocolo de Ingreso a Casas de Acogida y Primera Acogida.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2018</p>	<p>El protocolo ya se encuentra elaborado por el Programa de Atención, Protección y Reparación en VCM.</p> <p>Como medio de verificación se adjunta PDF con el "Protocolo de Ingreso, primera Acogida y Salida de las Casas de Acogida".</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2019)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Protocolo Ingreso Primera Acogida y Salida CDA.</p>
<p>2. Convocar a actores públicos (policías, fiscalías, municipios, salud, educación), de la sociedad civil</p>	<p>Actualizar el Protocolo de Presentación de Querellas frente a femicidios consumados/frustrados y Casos de</p>	<p>Comentario Julio: Se adjunta Protocolo actualizado el primer semestre del año 2019, el que fuera entregado a las Directoras Regionales durante el</p>

<p>(organizaciones comunitarias, fundaciones, ONG especializadas, academia) y del sector privado (empresas que hayan desarrollado mecanismos de prevención de violencia en sus organizaciones, en el marco de la Norma NCH3262) a diseñar un sistema de protección para mujeres víctimas de violencia que permita contar con mecanismos efectivos que no signifiquen que las víctimas tengan que dejar sus espacios cotidianos y sus redes de apoyo, complementando así la acción realizada a través de las Casas de Acogida.</p>	<p>Connotación Pública.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2019</p>	<p>Encuentro Nacional de Directoras Regionales de SernamEG, realizado en Santiago el día 24 de Abril de 2019. Asimismo, este instrumento fue entregado a las/os Abogadas/os de la Línea de Violencia Extrema, en el Encuentro Nacional de Abogadas/os VCM realizado en Santiago del día 10 de abril de 2019.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido (30-06-2019)</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Protocolo Interno para actualización de la Línea de Violencia Extrema de SernamEG.</p>
<p>2. Convocar a actores públicos (policías, fiscalías, municipios, salud, educación), de la sociedad civil (organizaciones comunitarias, fundaciones, ONG especializadas, academia) y del sector privado (empresas que hayan desarrollado mecanismos de prevención de violencia en sus organizaciones, en el marco de la Norma NCH3262) a diseñar un sistema de protección para mujeres víctimas de violencia que permita contar con mecanismos efectivos que no signifiquen que las víctimas tengan que dejar sus espacios cotidianos y sus redes de apoyo, complementando así la acción realizada a través de las Casas de Acogida.</p>	<p>Formalizar el apoyo y colaboración de diversas instituciones y sectores en la protección de mujeres víctimas de violencias de manera progresiva (2 sectores a Diciembre de 2018 y 3 sectores a Diciembre de 2019, al menos).</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2019</p>	<p>Diciembre 2019: Se incluye Minuta con estado de avance de los Sectores, Estado de Avance Ruta Crítica y Pre Informe Ruta Crítica.</p> <p><u>Calificación:</u> En evaluación</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Minuta Instituciones y Sectores.</p> <p>Minuta Ruta Crítica</p> <p>Pre Informe Ruta Crítica VCM.</p>
<p>3. Recoger y analizar buenas prácticas de otros países para fortalecer el componente de reparación, de manera que pueda diseñarse una modalidad de atención intersectorial e integral</p>	<p>Elaborar un Informe de buenas prácticas levantadas para incorporar.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2018</p>	<p>Se realizó el levantamiento de buenas prácticas y actualmente se está en proceso de redacción del informe final. Se ha realizado una exploración teórico - bibliográfica de Buenas Prácticas en el ámbito de la violencia sexual. Se ha revisado</p>

<p>que enfrente esta dimensión del problema.</p>		<p>bibliografía extranjera y recogido experiencias de otros países, para trabajar en un instrumento integral respecto a las buenas prácticas que los equipos deben tener en el desempeño de sus funciones. A mayor abundamiento, en los hechos, estas prácticas ya están incorporados en los equipos de trabajo, por lo tanto, en la coordinación diaria que tenemos con los dispositivos recogemos los insumos para que esa experiencia también sea integrada en los nuevos modelos técnicos.</p> <p>Comentario Julio: Desde la Unidad VCM se han realizado las gestiones de contacto con posibles oferentes, disponiendo de tres alternativas de ejecución de organismos técnicos especializados para la ejecución del estudio.</p> <p>En la actualidad se espera la autorización y disponibilidad de recursos por parte de la autoridad institucional.</p> <p>Diciembre 2019: Se elabora Minuta Estado de avance consultoría para la actualización de la Ruta Crítica de mujeres afectadas por VCM y Buenas Prácticas en Reparación.</p> <p><u>Observación:</u> ¿Cómo se condice lo informado a Julio 2019 con lo informado en reporte anterior? "Se realizó el levantamiento de buenas prácticas y actualmente se está en proceso de redacción del informe final....".</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Memo N°191 con Solicitud a Dirección de SERNAMEG. 31 mayo 2019.</p> <p>Minuta Ruta Critica.</p> <p>Informe Ruta Crítica.</p>
--	--	---

3. Recoger y analizar buenas prácticas de otros países para fortalecer el componente de reparación, de manera que pueda diseñarse una modalidad de atención intersectorial e integral que enfrente esta dimensión del problema.	<p>Mejorar el modelo del dispositivo CVS mujeres, en base a las buenas prácticas en reparación en violencia sexual que resulten pertinentes.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2019</p>	<p>Diciembre 2019: Se elabora Minuta Estado de avance consultoría para la actualización de la Ruta Crítica de mujeres afectadas por VCM y Buenas Prácticas en Reparación.</p> <p>Asimismo, se incluye el Pre Informe de la consultoría Ruta Crítica.</p> <p><u>Calificación:</u> En evaluación</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Minuta Ruta Crítica.</p> <p>Pre Informe Ruta Crítica.</p>
4. Incorporar las acciones intersectoriales como parte de la gestión de los dispositivos, estableciendo metas de institucionalización de las articulaciones necesarias.	<p>Actualización de lineamientos técnicos operativos sobre intersectorialidad, en función del Informe de Estudio de Ruta Crítica (Compromiso n°1).</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2019</p>	<p>Diciembre 2019: Se incluye Minuta Ruta Crítica y Pre Informe Consultoría Ruta Crítica.</p> <p><u>Calificación:</u> En evaluación</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Minuta Ruta Crítica.</p> <p>Pre Informe Ruta Crítica.</p>
4. Incorporar las acciones intersectoriales como parte de la gestión de los dispositivos, estableciendo metas de institucionalización de las articulaciones necesarias.	<p>Elaborar un Informe de evaluación de resultados de la gestión intersectorial operativa, según lineamientos entregados.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2019</p>	<p>Diciembre 2019: Minuta sobre Avances en el trabajo Intersectorial, del Programa Atención Protección y Reparación de Violencia contra las Mujeres.</p> <p>Asimismo, Minuta Ruta Crítica y Pre Informe de la Ruta Crítica.</p> <p><u>Calificación:</u> En evaluación</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Minuta Intersectorial.</p> <p>Minuta Ruta Crítica.</p> <p>Pre Informe Ruta Crítica.</p>

<p>5. Generar un sistema de información que mantenga un registro único de mujeres víctimas de violencia que permita hacer seguimiento y monitoreo de las intervenciones y servir de base para la toma de decisiones para la planificación, la implementación y la innovación.</p>	<p>Implementar Sistema Informático del Área VCM online para el registro, seguimiento/monitoreo de la gestión del programa, (Registros de Información de los dispositivos VCM de Casas de Acogida y Centros de la Mujer).</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2018</p>	<p>Se cuenta con un sistema único de registro de mujeres que son atendidas en dispositivos del Programa APR. Este sistema se implementa a través de dos plataformas: una de acceso para el poblamiento de registros por parte de los dispositivos de atención que ejecutan los Programas, y otra plataforma para la supervisión, monitoreo y seguimiento del poblamiento de dichos registros, a la que acceden los niveles regionales y nacional del Programa APR.</p> <p>Para Casas de Acogida y Centros de la Mujer, este sistema dispone de la totalidad de sus instrumentos de registro informatizados, y que corresponden a Ficha Básica Institucional, Ficha de Ingreso, Ficha de Salida y Ficha de Seguimiento, además de Ficha de Orientación e Información para el caso de Centros de la Mujer.</p> <p>Para HEVPA y CVS, este sistema cuenta con la informatización de registros correspondientes a Ficha Básica Institucional y Ficha de Orientación e Información de ambos dispositivos. En el informe de avance adjunto se incorpora la cronología de implementación del sistema.</p> <p>Comentario Julio: Se hace entrega del Informe Final dando cuenta de la ejecución completa de la informatización de registros asociados a los dispositivos Centros de la Mujer y Casas de Acogida. Para ello se dispone de plataforma web donde los equipos ejecutores ingresan la información referente al ingreso, salida y seguimiento de las mujeres atendidas por cada uno de estos dispositivos.</p> <p>Medio de Verificación: Informe Sistema Informático (julio 2019).</p> <p>Diciembre 2019: Se elabora una Minuta a partir de imágenes correspondientes al Sistema Informático.</p> <p><u>Observación:</u> Enviar como medio de verificación pantallazos de cada una de las dos plataformas del</p>
---	---	---

		<p>sistema informático de registros de la unidad VCM.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe estado de avance Sistema Informático</p> <p>Informe Sistema Informático (Julio 2019).</p> <p>Minuta Sistema Informático.</p> <p>Pre Informe Ruta Crítica.</p>
<p>6. Levantar un sistema de monitoreo que incluya la identificación y alimentación continua de indicadores asociados a los propios sugeridos por el Mecanismo de Seguimiento de la Convención Belém do Pará (MESECVI) y les dé seguimiento periódico.</p>	<p>Monitorear sistemáticamente la gestión del programa y reportar de acuerdo a indicadores asociados a los del Sistema de Seguimiento de Progreso del CEVI-MESECVI (indicadores de tipo estructurales, procesos y resultados).</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2019</p>	<p>Diciembre 2019: Minuta Técnica del MMyEG respecto de los indicadores asociados a la gestión intersectorial de la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género, que apoyan a los Programas de Prevención y Protección, Atención y Reparación en VCM de SernamEG.</p> <p><u>Calificación:</u> En evaluación</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Minuta Evaluación Políticas Igualdad MMyEG.</p>
<p>7. Elaborar un estudio que permita construir un índice de resultado del Programa como indicador, de manera que pueda dar cuenta de los resultados efectivamente obtenidos respecto del cambio en la situación de las mujeres frente a las violencias que han vivido, a partir de la atención recibida en los distintos componentes. A nivel presupuestario se sugiere la elaboración de un Plan de expansión a mediano plazo, que analice los requerimientos presupuestarios en función de la demanda.</p>	<p>Elaborar línea base a partir de los registros administrativos de Casas de Acogida y Centros de la Mujer para evaluar la mejora de los indicadores.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2019</p>	<p>Comentario Julio 2019: Se adjunta Minuta Técnica y Fichas que dan cuenta de las variables consideradas para el levantamiento de una línea de base para la construcción de indicadores propios del Programa, específicamente vinculados a las evaluaciones de riesgo y violencia, a fin de establecer una medición con criterios estandarizados y objetivables que permita dar cuenta del cambio de la situación de las mujeres, a partir del proceso de intervención implementado.</p> <p>Diciembre 2019: Minuta Levantamiento de línea base indicadores de resultados del Programa Atención, Protección y Reparación en Violencias contra las Mujeres.</p>

		<p>Asimismo, se incluye Presupuesto Consultoría Técnica Levantamiento de Indicadores Programa APR en VCM.</p> <p><u>Observación:</u> Si bien se valora el avance en la generación de instrumentos que permitan utilizar datos administrativos para levantar línea base, la información entregada no permite dar cuenta del cumplimiento del compromiso, dado que no entrega información sobre la construcción de un índice de resultado del programa (ver recomendación que sirve de sustento a este compromiso). En este sentido, es importante que el programa entregue información sobre qué variables, preguntas o información de las pautas (tanto de inicio, seguimiento y salida) constituyen el índice, cómo se pondera la información y construcción general del mismo. Al respecto, en la minuta solo se señala que ?Se considera que los resultados en la puntuación de los tópicos mencionados, aportarán elementos objetivables que se desprendan de la evaluación aplicada a las mujeres?, siendo insuficiente para dar cuenta del cumplimiento del compromiso. Finalmente, es importante que el programa, al construir línea base, levante información sobre si la persona que sufre violencia participa de otros programas orientados a la misma problemática y si es así, cómo el programa aislará este efecto en la construcción de la línea base.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Minuta Técnica Propuesta Indicadores línea Base.</p> <p>CA - Ficha de Ingreso 2019.</p> <p>CA - Ficha de Salida 2019.</p> <p>CA - Ficha de Seguimiento.</p>
--	--	--

		<p>CDM - Ficha de Ingreso 2019.</p> <p>CDM - Ficha de Salida 2019.</p> <p>CDM - Ficha de Seguimiento 2019.</p> <p>Minuta Indicadores Resultados Programa.</p> <p>Pres. Levantamiento indicadores.</p>
<p>7. Elaborar un estudio que permita construir un índice de resultado del Programa como indicador, de manera que pueda dar cuenta de los resultados efectivamente obtenidos respecto del cambio en la situación de las mujeres frente a las violencias que han vivido, a partir de la atención recibida en los distintos componentes. A nivel presupuestario se sugiere la elaboración de un Plan de expansión a mediano plazo, que analice los requerimientos presupuestarios en función de la demanda.</p>	<p>Elaborar y presentar informe de análisis y resultados de Casas de Acogida y Centros de la Mujer para evaluar la mejora de los indicadores.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2019</p>	<p>Diciembre 2019: Minuta Levantamiento de línea base indicadores de resultados del Programa Atención, Protección y Reparación en Violencias contra las Mujeres.</p> <p>Asimismo, se incluye Presupuesto Consultoría Técnica Levantamiento de Indicadores Programa APR en VCM.</p> <p><u>Calificación:</u> En evaluación</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Minuta Indicadores Resultados.</p> <p>Pres. Levantamiento Indicadores.</p>