HACIA UN SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN SOBRE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO: DISEÑO DE UNA MAQUETA INFORMÁTICA

Fortalecimiento del sistema de prestación de servicios y gestión de programas para responder y prevenir la violencia basada en género en Chile

Diciembre de 2023

Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género
Gobierno de Chile

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género
Gobierno de Chile

GovTech
Putting people first

BANCO MUNDIAL
BIRF • AIF | GRUPO BANCO MUNDIAL

HACIA UN SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN SOBRE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO: DISEÑO DE UNA MAQUETA INFORMÁTICA

Fortalecimiento del sistema de prestación de servicios y gestión de programas para responder y prevenir la violencia basada en género en Chile

Diciembre de 2023

© 2023 Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial

1818 H Street NW, Washington, DC 20433

Teléfono: 202-473-1000; sitio web: www.worldbank.org

Los resultados, interpretaciones y conclusiones expresadas en este reporte son, en su totalidad, de los autores y no deben ser atribuidas en forma alguna al Banco Mundial, a sus organizaciones afiliadas, a los miembros de su Directorio Ejecutivo ni a los países que representan. El Banco Mundial no garantiza la exactitud de la información incluida en este reporte. Por esta razón, no acepta responsabilidad alguna por cualquier consecuencia derivada del uso o interpretación de este documento.

Nada de lo establecido en el presente documento constituirá o se considerará una limitación o renuncia a los privilegios e inmunidades del Banco Mundial, los cuales quedan específicamente reservados en su totalidad.

Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género
Gobierno de Chile

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género
Gobierno de Chile

GovTech
Putting people first

BANCO MUNDIAL
BIRF • AIF | GRUPO BANCO MUNDIAL

Prólogo Antonia Orellana

Antonia Orellana
Ministra de la Mujer y Equidad de Género

República de Chile

Es para mí un honor y un privilegio presentar este Reporte tan esperado y significativo, resultado de una colaboración estrecha entre profesionales del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género y el Banco Mundial. Este documento, con sus hallazgos y recomendaciones, representa un hito importante en nuestro compromiso por abordar las brechas y desafíos que han sido identificados en conjunto con cientos de funcionarias y profesionales que trabajan con el Estado para abordar y prevenir la Violencia de Género; además de ser una respuesta concreta de lo que han identificado los principales órganos de control del Estado, como la Dirección de Presupuestos (DIPRES) y la Contraloría General de la República.

Desde su génesis, este trabajo que inició con la Hoja de Ruta en 2020 y ahora pasa a cumplir la primera etapa de sus recomendaciones; ha estado intrínsecamente ligado al proyecto de ley por una vida libre de violencia, lo que ha permitido un enfoque sistémico y completo en diversos ámbitos del quehacer institucional que nos desvela y es intentar salvar vidas de miles de mujeres, jóvenes y niñas que sufren muchas veces en silencio. Asimismo, constituye una piedra angular para promover la futura implementación de Sistema Integrado de Gestión de Casos, siendo políticas que aspiran a la equidad y la justicia de género.

La rigurosidad técnica, la solidez del trabajo y la co-creación que caracterizan a este reporte son testimonio del compromiso con el que hemos seguido trabajando, basándonos en la evidencia y valorando el incansable esfuerzo tanto del equipo técnico del Banco Mundial como de nuestro ministerio, que han permitido que el avance sea sostenible y progresivo. Este hito de la entrega de una Maqueta Informática que será la base del Sistema Integrado, representa un avance sustantivo en nuestra misión de construir un Chile más inclusivo y equitativo, donde el Estado pregunte una sola vez, estrictamente lo necesario y evite la victimización secundaria.

Al poner el Estado al servicio de las y los ciudadanos, es dejar en el centro a las mujeres sobrevivientes, reconociendo su resiliencia, y reafirmando nuestro compromiso de acompañarlas en su camino hacia la justicia y la reparación. La implementación de registros integrados, simples y de acceso directo a los ejecutores facilitará la articulación de la respuesta, permitiendo que cada acción tenga foco en la efectividad y también en la eficiencia del Estado, siendo posible dar respuestas integradas del Sistema de Protección Social que permitirá cubrir de mejor forma a las chilenas víctimas de violencia basada en género.

Finalmente, este informe nos permite elevar los estándares internacionales de calidad en la respuesta a la violencia de género, situando a Chile a la vanguardia en este ámbito. Reconocemos que el camino hacia una política pública fructífera y transformadora es largo, pero es el camino que hemos elegido como Estado, conscientes de que es el más fértil, prometedor y sostenible.

Agradezco sinceramente a todos quienes han contribuido en la gestación de este informe, y confiamos en que su contenido servirá como guía y referencia para la Sociedad Civil, luchadoras incansables de esta deuda histórica, así como de las miles de mujeres, adolescentes y niñas que nos interpelan día a día por lograr un país más justo y donde la violencia basada en género no tenga cabida.

Prólogo Virginia Brandon

El desafío de abordar la violencia de género en Chile nos une, no solo como instituciones, sino como personas comprometidas con una sociedad que busca erradicar una dolorosa pandemia que afecta a más del 40% de las mujeres en Chile y a una de cada tres mujeres en el mundo entero.

Estas alarmantes cifras subrayan la necesidad de abordar este desafío con determinación, realizando intervenciones efectivas y sostenibles, centradas en las necesidades de las mujeres que sufren de violencia de género. La violencia de género va más allá de las sobrevivientes y víctimas directas, afectando también a hijos, familiares, comunidades y el país entero.

A pesar de los esfuerzos del Estado para ofrecer servicios de apoyo, en Chile los índices de violencia apenas han mostrado variaciones en los últimos años. La desconfianza en la red de servicios estatales ha llevado a que muchas mujeres no realicen denuncias.

En este contexto, el Banco Mundial está trabajando desde el año 2019 con el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género para identificar los desafíos para que el Estado pueda entregar una respuesta de alta calidad, efectiva y coordinada ante la violencia de género.

El diagnóstico del Banco Mundial entregado en el 2021 reveló la necesidad de que las instituciones públicas cuenten con una información integrada sobre las experiencias de violencia de las mujeres para mejorar el abordaje de los casos de violencia.

A través de esta asistencia técnica, hoy damos un siguiente paso hacia esa meta con la presentación de una maqueta informática para crear un Sistema Integrado de Información sobre Violencia Basada en Género, y recomendaciones de política pública para su implementación.

No se trata solo de una plataforma tecnológica; sino del fortalecimiento de la gobernanza de toda la ruta institucional, con un enfoque centrado en las mujeres. La maqueta informática que hoy presentamos es un primer paso en un proceso que requiere de la coordinación de múltiples instituciones, pero creemos que el esfuerzo vale la pena.

Este sistema contribuye a que el Estado pueda dar una mejor y más oportuna respuesta a las sobrevivientes de violencia de género, no solo en Chile, sino que también pueda servir como ejemplo a otros países del mundo que se encuentran mirando esta experiencia con atención.

Quiero agradecer sinceramente a todas las personas que han participado y seguirán participando para sacar adelante este proyecto. Desde el Banco Mundial, reiteramos nuestro compromiso para continuar apoyando a Chile en este importante camino para construir un futuro más seguro para todas las mujeres.

Virginia Brandon
Representante Residente
del Banco Mundial

República de Chile

Agradecimientos

Este reporte fue preparado por un equipo del Banco Mundial liderado por Diana J. Arango, Especialista Sénior en Desarrollo Social de la Práctica Global de Sostenibilidad e Inclusión Social del Banco Mundial para América Latina y El Caribe y por Manuel Contreras Urbina, Especialista Sénior en Género del Grupo de Género del Banco Mundial. El equipo fue integrado por: Alejandra Saez, especialista social; Alejandro Barahona, especialista en tecnología informática (TI); Alberto Serra, especialista en tecnología informática (TI); Constanza Matamala, especialista en procesos; Francisco Winter Donoso, especialista de estrategia y operaciones; Giselle Marie Bello, especialista en desarrollo social; Patricia Reyes, especialista legal; y Paula Badilla, especialista en derechos humanos. Además, contó con el apoyo del equipo de la Oficina País durante toda la implementación de la asistencia técnica.

El trabajo fue realizado bajo la dirección de Issam A. Abousleiman, Director del Banco Mundial para Bolivia, Chile, Ecuador y Perú; Virginia Brandon, Representante Residente en Chile; y María González de Asis, Gerente de la Práctica Global de Sostenibilidad e Inclusión Social.

Este documento fue realizado en conjunto con el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género en el marco de una asistencia técnica no reembolsable cuyo objetivo fue apoyar el fortalecimiento del sistema de prestación de servicios y gestión de programas para responder y prevenir la violencia basada en género (VbG) en Chile. El Banco agradece especialmente a los equipos del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género por el apoyo y colaboración durante la realización de este proyecto. El análisis fue enriquecido por diálogos con instituciones del Estado de Chile durante múltiples consultas bilaterales y más de 20 talleres realizados durante los años 2022 y 2023.

Agradecemos los comentarios y sugerencias recibidas por parte de funcionarios/as y colaboradores del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, y por funcionarios/as de las instituciones clave de la Ruta Crítica de Violencia Basada en Género, tales como: Carabineros de Chile, Fiscalía de Chile, Ministerio de Salud, Poder Judicial, Policía de Investigaciones de Chile, Servicio Médico Legal, Servicio Nacional de Menores, y Subsecretaría de Prevención del Delito.

Agradecemos, con una mención especial, el compromiso y significativo aporte realizado por las jefaturas del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género: Anita Peña, Jefa de Relaciones Internacionales; Macarena Andrade, Jefa de Planificación y Control de Gestión, y Pilar Soffia, Jefa de la División Jurídica, además de las jefaturas del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género: Lesly Meyer, Jefa (S) del Departamento de Gestión de Programas; Paula Cifuentes, Jefa (S) de la Unidad de Violencia de SernamEG; y Carolina Araya, Encargada del Programa de Atención, Protección y Reparación (APR).

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO		**8**
INTRODUCCIÓN		**11**
I.	**METODOLOGÍA, ACTIVIDADES Y HALLAZGOS CLAVES DEL PROYECTO**	**14**
I.1.	METODOLOGÍA	15
I.2.	PRINCIPALES ELEMENTOS RECTORES DEL PROCESO DE CO-DISEÑO	16
I.3.	SELECCIÓN DE VARIABLES CLAVE PARA EL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN SOBRE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO	21
II.	**DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN SOBRE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO**	**24**
II.1.	DISEÑO FUNCIONAL	26
II.2.	NIVELES DE ACCESO SEGÚN PERFILES DE USUARIOS/AS INTERNOS	32
II.3.	INTEROPERABILIDAD: DEFINICIONES SOBRE COMUNICACIÓN Y TRANSFERENCIA DE LA INFORMACIÓN	36
II.4.	DEFINICIÓN DE HARDWARE	38
II.5.	DISEÑO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	40
II.6.	DISEÑO DE TRAZABILIDAD Y AUDITORÍA	40
II.7.	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y ADECUACIONES PARA GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN SENSIBLE	40
III.	**ACTIVIDADES NECESARIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MAQUETA DEL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN SOBRE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO**	**43**
III.1.	DEFINICIÓN DE RECURSOS INSTITUCIONALES PARA EL DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN Y MANTENCIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN SOBRE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO	44
III.2.	GOBERNANZA DEL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN SOBRE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO	46
III.3.	DIRECTRICES PARA EL INTERCAMBIO DE DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN SENSIBLE	49
III.4.	SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN	51
III.5.	PILOTAJE Y AJUSTES	54
III.6.	MONITOREO Y EVALUACIÓN PARA MEJORA CONTINUA	54
III.7.	COLABORACIÓN INTERINSTITUCIONAL	56
IV.	**ESCALAMIENTO Y SIGUIENTES ETAPAS**	**58**
IV.1.	PRÓXIMOS PASOS Y RECOMENDACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN SOBRE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO	61
V.	**PROYECTO DE LEY SOBRE EL DERECHOS DE LAS MUJERES A UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA Y ASISTENCIA TÉCNICA GOVTECH**	**63**
VI.	**RECOMENDACIONES DE POLÍTICA PÚBLICA EN VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO**	**66**

TABLAS

Arquitectura de la maqueta del Sistema Integral de Información sobre Violencia Basada en Género	27
Mecanismos de Interoperabilidad, primera etapa	37
Recomendaciones para Servidores	39
Visión del Sistema Integral de Información sobre VbG (SIIVbG)	57
5 Ejes de política y estrategias	67

TABLA DE ILUSTRACIONES

Qué tipo de información muestra la maqueta del SIIVbG	21
Maqueta TI Sistema Integrado de Información de VbG (SIIVbG)	25
Esquema niveles de acceso al SIIVbG por tipo de usuario/a e institución	35
Ecosistema en el que actúa el Sistema Integral de Información sobre Violencia Basada en Género	47
Gestión Social Local en Chile Un nuevo modelo de atención integral para la eficiencia de servicios sociales	53
Plataforma Integrada en Nepal Trazando un Futuro Libre de Violencia basada en Género en Nepal	59
Escalabilidad del Sistema Integral de Información sobre Violencia Basada en Género	60

ACRÓNIMOS

BM	Banco Mundial
CIF	Circuito Intersectorial de Femicidio
CEDAW	Comité para la Eliminación de la Discriminación Contra la Mujer
ARCOPI	Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición, Portabilidad e Impugnación
ENVIF	Encuesta Nacional de Violencia Intrafamiliar Contra la Mujer
GSL	Gestión Social Local
GORE	Gobierno Regional
GovTech	GovTech Global Partnership
API	Interfaz de Programación de Aplicaciones
MESECVI	Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará
MDSF	Ministerio de Desarrollo Social y Familia
MMyEG	Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género
MINSAL	Ministerio de Salud
SEGPRES	Ministerio Secretaría General de la Presidencia
MINEDUC	Ministerio de Educación
NNA	Niños, niñas y adolescentes
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OIRS	Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias
PUIR	Pauta Unificada Inicial de Riesgo
PII	Plan de Intervención Individual
PJUD	Poder Judicial
PDI	Policía de Investigaciones
APR	Programa de Atención, Protección y Reparación
RIS	Registro de Información Social
RSH	Registro Social de Hogares
RUN	Rol Único Nacional
SML	Servicio Médico Legal
SernamEG	Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género
SENAME	Servicio Nacional de Menores
SCReI	Servicio de Registro Civil e Identificación
SATT	Sistema de Atención Telemática
SGP	Sistema de Gestión de Programas
SIIVbG	Sistema Integrado de Información sobre Violencia Basada en Género
SIAC	Sistema Integral de Atención Ciudadana
SPD	Subsecretaría de Prevención del Delito
TI	Tecnologías de la Información
VbG	Violencia Basada en Género
VCM	Violencia Contra la Mujer

Resumen Ejecutivo

Esta asistencia técnica, financiada por el fondo fiduciario global del Banco Mundial GovTech Global Partnership[1], tuvo por objeto apoyar al fortalecimiento del sistema de prestación de servicios y gestión de programas para responder y prevenir la violencia basada en género (VbG) en Chile. Fue realizado por el equipo de violencia basada en género de la Práctica Global de Sostenibilidad e Inclusión Social del Banco Mundial para Latinoamérica y el Caribe y su resultado es el diseño de una maqueta TI para la creación de un Sistema Integrado de Información sobre Violencia basada en Género (SIIVbG).

El proyecto sienta las bases técnicas y procedimentales del Sistema Integrado de Información sobre Violencia Basada en Género considerado en el proyecto de ley por el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (Boletín 11.077-07) cuyo fin es mejorar sustantivamente la gestión de casos de VbG atendidos por el Estado a través de mecanismos consensuados para mejorar la colaboración interinstitucional, la detección temprana, la estimación de riesgo, los sistemas de derivación y seguimiento, las actuaciones institucionales y la reportería estadística.

El proyecto da inicio a las actividades planteadas en el diagnóstico Hoja de Ruta para el Diseño de una Plataforma Integrada de Gestión de Casos de Violencia contra las Mujeres para el Estado Chileno[2] elaborada en 2021, por el mismo equipo del Banco Mundial, a través de una asistencia técnica brindada al Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género (MMyEG) cuyo objeto fue diagnosticar la capacidad del Estado chileno para atender de forma integrada, oportuna y pertinente los casos de VbG.

La Hoja de Ruta propuso la creación de una Plataforma Integrada de Gestión de Casos a través de un desarrollo modular, escalable e interoperable entre instituciones del Estado que permita fortalecer el sistema de derivaciones, levantar alertas tempranas de VbG a nivel interinstitucional, mejorar la atención integral de casos de VbG, simplificar los procedimientos, disminuir la victimización secundaria y conectar a las instituciones que participan en la Ruta Crítica de VbG, además de calcular indicadores y reportes estadísticos en tiempo real, fomentando una respuesta gubernamental más coordinada.

1 GovTech Global Partnership. Fuente: https://www.worldbank.org/en/programs/govtech/.

2 Hoja de Ruta para el diseño de una Plataforma Integrada de Gestión de Casos de Violencia contra las Mujeres para el Estado Chileno. Banco Mundial. 2021. Fuente: https://www.bancomundial.org/es/country/chile/publication/Gestion-Violencia-Mujeres-Chile

La maqueta del Sistema Integrado de Información sobre VbG (SIIVbG) que se describe en este reporte fue diseñada para centralizar los datos e información clave de casos de VbG atendidos por el Estado. En esta primera etapa, se enfoca en el Programa de Atención, Protección y Reparación (APR) de la Unidad de Violencia del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SernamEG) para apoyar la gestión de los casos a través de la consolidación y visualización de los datos e información que actualmente registra SernamEG sobre sus beneficiarias y de la validación de algunos datos considerados clave con otros sistemas del Estado, tales como el Registro Social de Hogares y el Registro Civil a través de mecanismos de interoperabilidad.

La fase de diseño del SIIVbG utilizó una metodología de co-creación a través de cuatro componentes. El proyecto fue abordado por el equipo del Banco Mundial con el apoyo de profesionales de MMyEG y SernamEG a través de tres componentes técnicos: Procesos, legal y de tecnologías de la información, y una mirada adicional de estrategia de política pública. Por medio de una metodología participativa se involucró tanto a funcionarios/as y colaboradores/as como a autoridades del MMyEG y del SernamEG, pertenecientes a los niveles central y subnacional, con el objeto de proponer una solución TI a nivel de maqueta en conjunto con el establecimiento de la factibilidad del Sistema a nivel institucional, legal, y tecnológico.

Esta maqueta tecnológica, junto a diversas recomendaciones de política, representan un primer paso para mejorar la calidad y pertinencia tanto de las prestaciones como de la reportería estadística, potenciando la toma de decisiones y planificación informada. La maqueta entregada por el Banco Mundial al MMyEG ha sido diseñada como una herramienta tecnológica modular que opera en la web (en línea), escalable e interoperable, capaz de ofrecer una solución digital tendiente a mejorar la atención de casos de VbG, simplificando procedimientos de registro, potenciando los mecanismos de seguimiento y derivación, unificando criterios para la estimación de riesgo, conectando a las instituciones y proporcionando reportes estadísticos dinámicos y tableros para la toma de decisiones a través de herramientas de inteligencia de negocio.

Es fundamental destacar que la implementación del SIIVbG debe ser parte de un enfoque de política de Estado más amplio, que incluya la cooperación interinstitucional, la participación de la sociedad civil y un marco legal sólido que permita prevenir y abordar eficazmente el fenómeno de la VbG, mejorando la coherencia y eficacia de la Ruta Crítica de cara a la sobreviviente y sus múltiples necesidades.

Avanzar hacia la implementación de una Sistema Integrado de Información sobre VbG es parte de un enfoque intersectorial de mediano y largo plazo donde el modelo intersectorial de gestión de casos de VbG considere al menos: (i) la protección de la privacidad y la seguridad de los datos almacenados en el Sistema; (ii) criterios y mecanismos comunes para la estimación del riesgo de VbG que permitan el levantamiento de alertas tempranas y mecanismos claros de priorización; y (iii) el fortalecimiento de un sistema de derivaciones y contra-derivaciones de casos entre instituciones que sea mandatorio, vinculante y medible; entre otras acciones.

Las siguientes fases incluyen el desarrollo tecnológico, la implementación, pilotaje y adecuaciones de la maqueta, y en adelante la integración paulatina de todas las instituciones que forman parte de la Ruta Crítica. En el corto plazo, se espera que la maqueta del SIIVbG sea implementada y piloteada en el Programa de Atención, Protección y Reparación de SernamEG. También se busca integrar al SIIVbG a algunos sectores clave en el abordaje de la VbG, tales como seguridad y salud. En adelante, se propone la incorporación de todas las instituciones estatales que forman parte de la Ruta Crítica de Violencia Basada en Género al SIIVbG, por medio de mecanismos de colaboración e interoperabilidad que permitan al Estado chileno otorgar respuestas acogedoras, integrales, coordinadas, oportunas y eficientes que permitan transitar hacia la erradicación de todas las formas de violencia basada en género y disminuyan la revictimización de las personas que buscan estos servicios.

Este informe detalla los hallazgos claves del proyecto, el diseño de la maqueta informática del SIIVbG, actividades complementarias necesarias, y próximos pasos y recomendaciones. En el presente reporte se detalla: (i) principales hallazgos del proyecto, incluyendo la selección de variables clave para el SIIVbG; (ii) el diseño del SIIVbG, incluyendo su diseño funcional, niveles de acceso según perfiles de usuario/a, definiciones claves para la interoperabilidad, definición del hardware, aspectos de seguridad de la información, trazabilidad y auditoria, y política de privacidad de protección de datos personales e información sensible; (iii) actividades complementarias necesarias para la implementación de la maqueta, que incluye recursos institucionales, gobernanza, directrices para el intercambio de datos, sensibilización y capacitación, pilotaje y ajustes, monitoreo y evaluación, y colaboración interinstitucional; y (iv) próximos pasos y recomendaciones de política pública.

Introducción

Antecedentes

Desde 2019 el Banco Mundial ha estado trabajando junto al Ministerio de la Mujer y Equidad de Género (MMyEG) de Chile. Específicamente, el MMyEG y el equipo de Violencia Basada en Género para Latinoamérica y el Caribe perteneciente a la Práctica Global de Sostenibilidad e Inclusión Social del Banco Mundial han trabajado para mejorar y fortalecer la prestación de servicios orientados a mujeres que sufren violencia basada en género (VbG).

Como resultado de un diagnóstico integral, en 2021 el Banco Mundial entregó al MMyEG una Hoja de Ruta que describe los pasos sugeridos para desarrollar una Plataforma Integrada de Gestión de Casos de Violencia Contra las Mujeres en Chile[3]. En esta etapa inicial se buscó establecer la factibilidad institucional, tecnológica y normativa a través de un diagnóstico de la red de instituciones que forman parte de la Ruta Crítica Estatal de Violencia Basada en Género. Dicho trabajo se enfocó en observar los mecanismos y herramientas de articulación que poseen las instituciones del Estado con facultades en materia de prevención y erradicación de la violencia basada en género en contra de las mujeres.

Uno de los principales hallazgos fue que, si bien Chile posee un marco legal e institucional sólido para responder a las necesidades de atención, protección, reparación y sanción en casos de VbG, los mecanismos institucionales e interinstitucionales para atender sobrevivientes de VbG no conversan entre sí, lo que repercute directamente en la Ruta Crítica[4] que siguen las sobrevivientes a través de los servicios que presta el Estado, desincentivando su adherencia y afectando el éxito de las intervenciones.

El anhelo transversal de contar con una plataforma integrada de gestión de casos de violencia basada en género se encuentra hoy reflejado en el proyecto de ley por el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (Boletín 11.077-07[5]) a través de la creación de un Sistema Integrado de Información sobre Violencia de Género que pone el foco en las sobrevivientes y en el fortalecimiento de la colaboración interinstitucional, con el finde instaurar una respuesta organizada y coherente a quienes sufren VbG, además de organizar los datos e información clave para la evaluación y ajustes de la política pública en materia de VbG.

3 Hoja de Ruta para el diseño de una Plataforma Integrada de Gestión de Casos de Violencia contra las Mujeres para el Estado Chileno. Banco Mundial. 2021. Fuente: https://www.bancomundial.org/es/country/chile/publication/Gestion-Violencia-Mujeres-Chile

4 Se consideran instituciones que participan en la Ruta Crítica de VbG aquellas que por su mandato legal, o bien, por el carácter de las prestaciones que otorgan a la ciudadanía, están en condiciones de detectar y abordar la VbG, tales como: Ministerios sectoriales: salud, educación, justicia y desarrollo social y familia; Gobiernos Regionales y Locales; e Instituciones parte del Circuito Intersectorial de Femicidio (CIF): Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género; el Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia del Ministerio de Desarrollo Social y Familia; la Subsecretaría de Prevención del Delito, Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública; el Servicio Médico Legal del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; y la Fiscalía Nacional o Ministerio Público.

5 Boletín No. 11.077-07- Fuente: https://www.camara.cl/legislacion/ProyectosDeLey/tramitacion.aspx?prmID=11592&prmBoletin=11077-07

Proyecto GovTech

En el presente informe se detalla el resultado de la fase de diseño descrita en la Hoja de Ruta 2021. Entre 2022 y 2023, gracias al apoyo financiero del fondo fiduciario global del Banco Mundial, GovTech Global Partnership, el equipo del Banco Mundial avanzó, junto al MMyEG y el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SernamEG), en el diseño funcional de un módulo informático al que llamamos Sistema Integrado de Información sobre Violencia Basada en Género (SIIVbG). En el proceso de diseño participaron activamente autoridades, funcionarias/os, y profesionales de MMyEG y SernamEG, tanto del nivel central, como regional y local, quienes abordaron la tarea a través de cuatro componentes técnicos, para garantizar la viabilidad institucional, tecnológica y normativa del SIIVbG: procesos, legal, informático y estrategia.

La maqueta del SIIVbG busca consolidar el historial y/o trayecto de las sobrevivientes en un solo repositorio, capaz de otorgar a los equipos interventores una mirada integral de los casos, y a las autoridades y mandos medios una mirada agregada de la gestión programática en tiempo real. Esta maqueta permitirá al MMyEG encaminarse hacia el desarrollo e implementación del primer Sistema Integrado de Infromación sobre VbG centrado en el trayecto de las sobrevivientes. La primera etapa de implementación se basa los datos e información registradas en los centros y programas de SernamEG, así como en mecanismos de interoperabilidad que permiten la validación de datos clave. La maqueta TI está diseñada para que opere en la web (en línea) y ha sido estructurada para que permita manejar múltiples procesos de atención, derivaciones, contra derivaciones, alertas tempranas, priorización, notificaciones y flujos de información que se podrán registrar día a día en el sistema.

La propuesta tecnológica apunta a resolver el flujo de información de la oferta programática del MMyEG y de SernamEG a través de funcionalidades que permiten construir y visibilizar el trayecto o historial de la sobreviviente a lo largo del tiempo y en todo el país, así como administrar y controlar todas las tareas descritas en los protocolos de atención definidos. Asimismo, permitirá la generación de reportes dinámicos y tableros para la toma de decisiones por medio de herramientas de inteligencia de negocio.

Proyecto GovTech

Las siguientes fases del SIIVbG incluyen el desarrollo tecnológico, su implementación, pilotaje y adecuaciones, y en el mediano a largo plazo la integración de todas las instituciones que forman parte de la Ruta Crítica. En el mediano plazo, se busca implementar y pilotear el SIIVbG en el Programa de Atención, Protección y Reparación de SernamEG. En el largo plazo, se espera que todas las reparticiones estatales con facultades en materia de prevención y abordaje de la VbG[6] se integren al SIIVbG, convirtiéndolo de esta manera en un sistema integrado basado en la interoperabilidad y en el consenso interinstitucional de estándares mínimos comunes para la atención de casos de VbG en todas las instituciones que forman parte de la Ruta Crítica, aportando además elementos clave parala evaluación y ajustes de la política pública.

La implementación del SIIVbG presenta una oportunidad para mejorar sustancialmente la gestión de casos de VbG y la política pública. Se espera que este Sistema sea capaz de levantar alertas tempranas a nivel interinstitucional, de mejorar los procesos de priorización en casos graves o vitales, de activar y dar seguimiento a los procesos de derivación, de disminuir prácticas institucionales de victimización secundaria y de mejorar sustancialmente el registro y análisis de datos e información, bajo los más altos estándares de tratamiento e intercambio de datos personales e información sensible entre instituciones estatales.

El Sistema también busca facilitar el acceso de autoridades y otros actores clave a información estadística, agregada y anonimizada, sobre el desempeño de la oferta programática para atender la VbG, con el fin de otorgar evidencia veraz y confiable para el diseño y adecuación de la política pública en VbG y mejorar la asignación de recursos y personal a los servicios que apoyan a las personas que sufren VbG.

6 Se incluye: Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Subsecretaría de Prevención del Delito, Ministerio Público; Poder Judicial; Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; Ministerio de Salud; Ministerio de Desarrollo Social y Familia; y Ministerio de Educación, entre otras que, por sus funciones o alcance territorial, puedan colaborar en la gestión de casos de VbG.

I. Metodología, actividades y hallazgos claves del Proyecto

Según las etapas descritas en la "*Hoja de Ruta para el diseño de una Plataforma Integrada de Gestión de Casos de Violencia contra las Mujeres para el Estado chileno 2021*", entre mayo de 2022 y octubre de 2023, el Banco Mundial avanzó en la primera etapa de la Hoja Ruta con el objetivo de entregar al MMyEG el diseño de una maqueta informática para el desarrollo e implementación de un Sistema Integrado de Información sobre VbG (SIIVbG) que se irá implementando progresivamente en las siguientes etapas de implementación.

El principal objetivo del proyecto fue desarrollar una maqueta TI para el SIIVbG que, en una primera etapa de implementación, sea capaz de articular los datos e información que recopila el Programa de Atención, Protección y Reparación (APR) de la Unidad de Violencia Contra la Mujer del SernamEG sobre los casos de VbG que atiende, con el fin de consolidar el trayecto de las sobrevivientes en un solo repositorio, evitando con ello duplicidad e ineficiencias en la prestación y evaluación de servicios.

I.1. Metodología

El proyecto se abordó a través de una metodología participativa, con un enfoque integral, que involucró a autoridades, funcionarios/as, entes ejecutores, profesionales de primera atención y beneficiarias del MMyEG y SernamEG, tanto del nivel nacional y sub-nacional. Así como también, a funcionarios/as de las instituciones que forman parte de la Ruta Crítica, a través de actividades tales como: visitas a terreno, reuniones periódicas, talleres, entrevistas y revisión de documentos, que fueron abordados por medio de cuatro componentes considerados clave para desarrollar una solución tecnológica funcional al objetivo del SIIVbG: (i) Procesos; (ii) Aspectos legales; (iii)Tecnologías de la Información ; y (iv) Estrategia.

Con el objeto de definir e identificar los datos y la información clave mínima que debiera contener el SIIVbG para permitir una gestión integral de casos, el equipo del Banco Mundial realizó un exhaustivo levantamiento de procesos y de tecnologías de la información, tanto en el MMyEG como en el SernamEG, que contempló las siguientes actividades: (i) la revisión de los 28 instrumentos de registro (formularios) que utilizan actualmente los equipos interventores en los centros de SernamEG, tanto ambulatorios como residenciales y remotos; (ii) 21 entrevistas en profundidad; (iii) 10 visitas en terreno; (vi) 4 talleres; (v) alrededor de 50 reuniones; (vi) la revisión de estándares internacionales en materia de registros administrativos para la gestión de casos de VbG; y (vii) un diagnóstico integral de los sistemas TI de SernamEG.

Con ello, el equipo buscó comprender en profundidad tanto la capacidad como los procesos institucionales y las necesidades de datos e información en torno a mejorar la gestión de casos de VbG en cada nivel de acción institucional, así como también, las características tecnológicas de los sistemas de SernamEG y su capacidad para adherir a los lineamientos y buenas prácticas en materia de sistemas TI estatales para la gestión social.

I.2. Principales elementos rectores del proceso de co-diseño

La mayoría de las personas que participaron en el proceso de co-diseño de la maqueta valoran positivamente los siguientes aspectos claves que aborda el SIIVbG:

Trazabilidad del trayecto de la sobreviviente

El SIIVbG permitirá a los equipos interventores conocer el trayecto de la sobreviviente a través de la oferta programática en materia de VbG, especialmente en lo relativo a tener antecedentes sobre su participación en otros centros a lo largo del tiempo y conocer las estimaciones de riesgo anteriores, así como también, la valoración cualitativa de otros equipos interventores respecto de la situación de violencia de las sobrevivientes. La posibilidad de tener acceso al trayecto o historial de la sobreviviente en otros centros de atención en VbG ha sido estimada como un elemento central para mejorar la gestión de casos de manera eficiente, oportuna y pertinente a las singularidades del territorio.

Validación de datos

Además, la propuesta de interoperar con las bases de datos como las del Ministerio de Desarrollo Social y Familia (MDSF) y del Servicio de Registro Civil e Identificación (SCReI), tanto para traer información social como para validar datos personales respectivamente, es altamente apreciada, pues permitirá disminuir el tiempo de registro, así como también, contar con información válida reportada por las instituciones causantes y no de manera auto-reportada por las sobrevivientes, como ocurre actualmente, lo que en algunos casos suele causar confusión en las sobrevivientes.

Escalabilidad e interoperabilidad

La proyección del SIIVbG para integrar a otras instituciones que otorgan prestaciones en materia de VbG es vista por quienes fueron consultados/as como un avance sustantivo en la articulación de una Ruta Crítica coherente, donde la coordinación intersectorial es clave. Desde esta perspectiva, articular un sistema de derivaciones y contra-derivaciones asistidas, a las que se les dé seguimiento y de las cuales quede registro, es visto también como una prestación integral, con foco en las personas que solicitan asistencia al Estado en situaciones de VbG, como lo son las personas pertenecientes a las diversidades sexo-genéricas que sufren VbG, que, si bien no pueden ser atendidas en SernamEG, sí pueden ser derivadas a otras reparticiones estatales.

A continuación, se detallan las principales brechas identificadas durante el proceso de co-diseño y que aborda el SIIVbG:

a. Los actuales sistemas TI de SernamEg no permiten visibilizar el trayecto/historial de la sobreviviente

Actualmente SernamEG registra sus prestaciones a través de tres sistemas: (i) el Sistema de Gestión de Programas (SGP) orientado a registrar ciertos hitos en la prestación de servicios por parte de todas las líneas programáticas del SernamEG; (ii) el Sistema de Atención Telemática (SATT) orientado a entregar orientación e información de manera telemática a la ciudadanía y las sobrevivientes (1455) y; (iii) la Oficina de Informaciones, Reclamos, y Sugerencias o Sistema Integrado de Atención Ciudadana (OIRS/SIAC) orientada a procesar las solicitudes de la ciudadanía que no ingresan a través de la Ley de Transparencia o de la Ley de Lobby. Ninguno de estos sistemas informáticos "conversan" entre sí, por lo tanto, trazar las interacciones que ha tenido una sobreviviente con el SernamEG a través de estos sistemas es difícil, requiere manipulación manual de datos e implica una inversión de tiempo crítico de profesionales, funcionarias/as y jefaturas. Lo mismo ocurre con el SGP, debido a que la estructura de su base de datos se basa en la oferta programática y no en la beneficiaria, por lo tanto, si una mujer ha participado en más de un Programa durante su vida, ella poseerá dos registros o más en el SGP, creando duplicidad de registros. Por ello, no es posible consultar el trayecto e historial de la sobreviviente de manera rápida y automática.

b. Imposibilidad de levantar alertas tempranas a nivel de Servicio

Debido a que los sistemas TI no se conectan entre sí, no es posible levantar y compartir por sistema alertas tempranas o estimaciones de riesgo que permitan a los equipos interventores de otros centros/programas actuar de forma preventiva o a tiempo frente al caso que atienden.

c. Imposibilidad de gestionar derivaciones por sistema

A pesar de que en el SGP existe una ficha transversal de coordinación intersectorial, ésta no permite registrar las derivaciones realizadas hacia todas las instituciones de la Ruta Crítica en VbG, incluyendo aquellas efectuadas a personas de las diversidades sexo-genéricas víctimas de delitos debido a su identidad de género y/u orientación sexual[7], pues la ficha solo permite seleccionar instituciones desde una lista predeterminada que no contiene a todas las instituciones de la Ruta Crítica. Además, tampoco permite trazar y dar seguimiento por sistema a las derivaciones que se registran, quedando la responsabilidad del registro y seguimiento a cargo de la/el profesional que realizó la derivación de manera análoga, sin dejar rastro en el historial de la sobreviviente en ningún sistema.

7 Convenio Marco de Colaboración suscrito entre la Subsecretaría de la Mujer y Equidad de Género, el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género y la Subsecretaría de Prevención del Delito. Resolución Exenta No. 57 del 16 de enero de 2023. Ministerio de la Mujer y Equidad de Género.

d. Registros Administrativos no centrados en la gestión de casos

A pesar de que los sistemas TI de SernamEG poseen fichas de registro normalizadas, éstas no son suficientes para los equipos interventores: (i) Todos los equipos territoriales que fueron entrevistados o visitados reportaron utilizar registros administrativos propios, en variados formatos (Excel, Word, PDF, JPEG) y soportes (análogo, digital, en línea) debido a que las variables que se les solicitan en las fichas del SGP no les son útiles para la gestión de los casos que atienden; (ii) Todos los equipos entrevistados imprimen y llenan las fichas del SGP de forma manual, para luego digitar la información en el sistema, ello les quita tiempo crítico para otras tareas y puede inducir a errores mecanográficos en la transcripción. Además se ha evidenciado que algunos equipos cargan en algunas ocasiones más de dos veces los archivos; y (iii) En APR el SGP solo registra los hitos de orientación e información, ingreso, salida y seguimiento (cuando corresponde), los equipos señalan que la información que graba el SGP no les sirve para la gestión del caso, pero sí para las estadísticas que se les solicitan periódicamente desde el nivel central; lo que se observa como una ineficiencia, toda vez que el nivel central también puede acceder a los datos que solicita con fines estadísticos.

e. Estimación de riesgo que no conversa con la Pauta Unificada Inicial de Riesgo

Si bien las fichas de registro del SGP presentan mecanismos para estimar riesgo y daño de las sobrevivientes a través de variables predeterminadas, los equipos interventores consultados señalan no comprender esas variables, por lo que suelen estimar el riesgo y el daño a partir de una evaluación cualitativa cuyos criterios son disímiles entre centros e incluso entre profesionales de un mismo centro; el listado de variables predeterminadas en las fichas de registro de SernamEG para estimar riesgo y daño no se condicen con las variables de la Pauta Unificada Inicial de Riesgo (PUIR)[8] que utiliza el resto de las instituciones del Estado para estimar nivel de riesgo de una sobreviviente, lo que en la actualidad dificulta los procesos de derivación y contra-derivación entre instituciones, pudiendo afectar también los procesos de derivación propuestos en el SIIVbG; y los equipos reportan que carecen de información crítica para la estimación de riesgo y daño, ya sea porque en el proceso de derivación ésta no fue enviada o porque la sobreviviente no la entrega dado que no la considera relevante.

f. Demanda por servicios que no se registra en los sistemas TI

Se ha evidenciado que algunos centros de APR experimentan una sobre-demanda que supera su capacidad de atención (ej. Centros de la Mujer y Centros de Violencia Sexual) viéndose obligados a registrar y crear, de forma manual y por fuera del SGP, listas de espera que "corren" con criterios propios basados en la experiencia y el análisis -a veces- limitado sobre la urgencia del caso por parte de los equipos interventores, pues las orientaciones técnicas no contemplan la existencia de listas de espera y no señalan un mecanismo institucional para estos casos; algunos centros de APR otorgan prestaciones que no se contemplan en las orientaciones técnicas pero que las sobrevivientes sí solicitan (ej. Centros de Violencia Sexual que patrocinan

8 Pauta Unificada Inicial de Riesgo (PUIR) Ley 21.057. Ministerio Público. Fuente: https://www.pjud.cl/prensa-y-comunicaciones/docs/download/36891#:~:text=%C2%BFQU%C3%89%20ES%20LA%20PAUTA%20UNIFICADA%20DE%20EVALUACI%C3%93N%20INICIAL%20DE%20RIESGO%3F&text=Es%20un%20cuestionario

causas prescritas) en esos casos las y los profesionales otorgan el servicio, pero no lo registran en el SGP por no estar contemplado en las orientaciones técnicas. Lo mismo ocurre con el programa de Prevención de Violencia Contra las Mujeres de SernamEG y los contenidos de su Caja de Herramientas, muchas veces los temas que le interesan a las comunidades no están en la caja de herramientas (ej. Sexualidad temprana, diversidades de sexo y género en la preadolescencia, violencia de género en las redes sociales) pero ante la demanda los equipos profesionales preparan el material y otorgan el servicio, aunque no lo registran en el SGP.

g. Planes de Intervención Individual, la clave en la gestión del caso

El Plan de Intervención Individual (PII) es una extensa ficha en la que se registra todo el proceso de intervención. Posee información cualitativa muy relevante que permite observar los avances y efectividad de las decisiones de intervención tomadas por el equipo interventor. Actualmente, esta ficha es llenada a mano y se sube al SGP en formato .pdf, lo que impide consultar la información que contiene por sistema en tiempo real. Debido a la riqueza cualitativa y cuantitativa de la información que contiene el PII, se sugiere avanzar en su incorporación por sistema, a través de un formulario estandarizado.

h. Baja adhesión de las sobrevivientes a los procesos de intervención

El nivel de deserción es alto en los centros APR e inicia en las listas de espera. Incluso algunos centros registran listas de espera para cada una de las etapas de la intervención. Cuando las sobrevivientes ven que su necesidad no está siendo atendida oportunamente desertan. Sin embargo, el registro de las listas de espera, las deserciones y los mecanismos de corrimiento de estas listas no están consideradas en las Orientaciones Técnicas, por lo tanto no están normalizados y no se informan al nivel central, siendo un área considerable de mejora de la política pública; otras veces, las instituciones de la Ruta que derivan mujeres al SernamEG no informan adecuadamente a las sobrevivientes sobre las condiciones o requisitos para ingresar a la oferta programática de SernamEG, y ellas al conocer las características de las intervenciones desertan (ej. Casas de Acogida y Centros de Violencia Sexual).

i. Coordinación intersectorial

Aun cuando está regulada a través de protocolos, al no existir mecanismos y herramientas que registren y faciliten el seguimiento de las coordinaciones intersectoriales, éstas suelen depender de la proactividad funcionaria, del conocimiento personal entre profesionales y de aspectos cualitativos que no permanecen si hay rotación de los/as profesionales que están a cargo de efectuarlas; no existe una estandarización de las derivaciones, las que no se acompañan de la información mínima necesaria para evitar procesos de victimización secundaria, incluso entre centros del mismo Programa; a pesar de que el marco normativo que rige, tanto al MMyEG como a SernamEG, establece claramente que la coordinación intersectorial es un eje estratégico para la prevención y erradicación de la VbG, los equipos territoriales no focalizan su atención a esta actividad, en gran medida, porque los indicadores asociados solo miden la cantidad de coordinaciones pero no su impacto.

j. Reportería estadística "manual"

Para poder responder a los requerimientos periódicos del nivel central en materia de reportes estadísticos y cumplimiento de metas e indicadores, todos los equipos profesionales que dependen de entes ejecutores deben descargar un archivo .cvs desde el SGP a su disco duro local y luego transformarlo a .xls. El archivo descargado trae consigo datos personales e información sensible de las mujeres que han sido atendidas por el Programa en el período de tiempo informado. La información no se anonimiza en la descarga, lo que constituye un peligro latente de filtración de datos personales e información sensible de las beneficiarias, pues la no observancia de la normativa sobre protección de datos personales podría tener consecuencias administrativas y judiciales para el Estado y el SernamEG.

k. Ausencia de mecanismos éticos y seguros para el tratamiento de datos personales e información sensible a nivel de sistema

Debido al procesamiento manual de la base de datos del SGP que deben realizar los equipos interventores, los datos personales y la información sensible de las sobrevivientes quedan expuestos a mayor vulnerabilidad. Este riesgo se estima como alto especialmente en zonas rurales o con baja densidad de población que pudiera conllevar a estigma, victimización secundaria e incluso nuevas agresiones. Debido a las limitaciones del sistema SGP algunos equipos interventores se ven obligados a descargar o crear bases de datos alternativas en repositorios como Google Drive y otros. Estas bases de datos paralelas contienen información confidencial de la sobreviviente y su caso, y carecen de mecanismos para la protección de estos datos confidenciales.

I.3. Selección de variables clave para el Sistema Integral de Información sobre Violencia Basada en Género

La selección de las variables que muestra la maqueta del SIIVbG se basó en un amplio proceso de consulta, que incluyó a funcionarios/as y colaboradores/as de MMyEG y de SernamEG, en el que se estableció el tipo de información que los equipos interventores consideraron clave para mejorar la calidad de las prestaciones que otorgan, como se describe a continuación:

Qué tipo de información muestra la maqueta del SIIVbG

Información útil para la gestión del caso

Datos personales de la sobreviviente	Caracterización de la sobreviviente, sus hijos/as y agresor(es)	Derivaciones internas entre centros APR
Auto-reportados y validados por interoperabilidad	Interoperados (Screl y MIDESOF) Menú de asistencia social según perfil de la sobreviviente	Interoperados (SGP y SATT) Identificación de quien deriva y a dónde deriva Breve relato del caso Plan de Intervención Individual (PII) en pdf

Trayectoria de la sobreviviente en los centros APR que atienden mujeres	Última estimación del nivel de riesgo realizada por SernamEG
Interoperados (SGP , SATT y OIRS-SIAC)	Interoperados (SGP, SATT y OIRS-SIAC)

Información útil para evaluación de programas y toma de decisiones

Datos agregados y anonimizados desplegados por variables a definir

Fuente: Elaboración propia.

a. Datos e información interseccional

Esta información se refiere a los factores sociales que definen a la persona que será objeto de la intervención institucional, así como de quienes están a su cuidado (niños, niñas y adolescentes) y que podrían causar desigualdades o ventajas en la prestación del servicio, tales como: edad, pertenencia a un pueblo indígena o tribal, situación migratoria, identidad de género, caracterización socioeconómica, discapacidad, antecedentes penales, situación de salud física y mental (especialmente en lo referido a la presencia de enfermedades crónicas o graves), abuso de sustancias, salud mental y resultados del tamizaje de violencia de género en el sector salud.

En general, hubo amplio acuerdo en que este tipo de información deje de auto-reportarse repetidamente por la sobreviviente y que comience a provenir de las instituciones estatales causantes, esto es: aquellas instituciones a cargo de su registro y administración, con excepción de la identidad de género cuyo registro por parte de entidades estatales es aún incipiente para establecer una única fuente confiable de información.

b. Datos e información sobre prestaciones otorgadas por otras instituciones del Estado

Además de registrar el trayecto/historial de la sobreviviente a través de los programas de SernamEG, es necesario que en etapas posteriores a su implementación, el SIIVbG pueda integrar datos e información clave sobre el trayecto de la persona sobreviviente registrada a través de otros prestadores estatales de servicios en materia de VbG, tales como: (i) Registro y seguimiento de derivaciones y contra derivaciones, tanto internas (de SernamEG) como externas (de otros prestadores de la Ruta Crítica); (ii) Existencia y antecedentes mínimos sobre procesos judiciales en la materia (violencia intrafamiliar, pensión alimenticia y causas en el sistema penal) relacionados no solo con la sobreviviente, sino también con los niños, niñas y adolescentes (NNA) a su cuidado y con el agresor; (iii) Existencia de denuncias o constancias en materia de VbG en las policías, acompañadas de la PUIR que estas instituciones aplican, con especial énfasis en las Policías; y (vi) Existencia de medidas cautelares o medidas de protección dictadas tanto para la sobreviviente, los NNA a su cuidado y el agresor. El sistema también mostrará los datos sobre asistencias previas otorgadas a la sobreviviente por incidentes anteriores de VbG en cualquier región del país, con el fin de mejorar la prestación del servicio solicitado.

Esta información permitirá a los equipos contar con antecedentes clave sobre el historial de violencia y el trayecto institucional que ha seguido la sobreviviente a lo largo del tiempo, lo que les permitirá diseñar una intervención integral que contemple -en su justa medida- las necesidades y resguardos que se deben tener en cuenta, no solo con la mujer sino también con los NNA a su cuidado, pudiendo incluso identificar e incluir en el PII las prestaciones sociales de las que puede ser beneficiaria la sobreviviente y los NNA a su cuidado.

c. Datos e información del presunto agresor

Actualmente los equipos interventores registran en las fichas del SGP los datos personales del presunto agresor, tales como nombre, Rol Único Nacional (RUN) y dirección. Estos datos son reportados por la sobreviviente sin contar necesariamente con la autorización del presunto agresor. La mayoría de los equipos consultados expresaron la necesidad de tener más información sobre las características individuales del agresor para mejorar la estimación de riesgo y el plan de intervención individual. Se recomienda reunir información que facilite la caracterización del agresor mediante variables que permitan establecer hábitos, horarios, recorridos, tipos de ocupaciones, edades y otros datos para focalizar acciones preventivas. En adelante, se sugiere mejorar los convenios de intercambio de información con otras instituciones, especialmente en el eje jurídico, para facilitar la obtención de información individual tendiente a establecer un patrón o historial de violencia del agresor en los casos en los que se justifica identificar al agresor, como aquellos donde existe una demanda o querella.

Con base en estas dimensiones relevadas por las y los funcionarios y colaboradores/as del MMyEG y SernamEG, el equipo técnico procedió a analizar la pertinencia, confiabilidad y factibilidad de las variables que el SIIVbG visualiza en función de tres criterios:

Que correspondan con la misión y funciones del MMyEG y de SernamEG en materia de prevención y abordaje de la VbG contra las mujeres.

1.

Que se registren en los sistemas TI de SernamEG de manera normalizada a través de mecanismos confiables.

2.

Que se consideren como claves para mejorar la atención de sobrevivientes de VbG y/o que permitan la obtención de datos estadísticos agregados y anonimizados que faciliten

3.

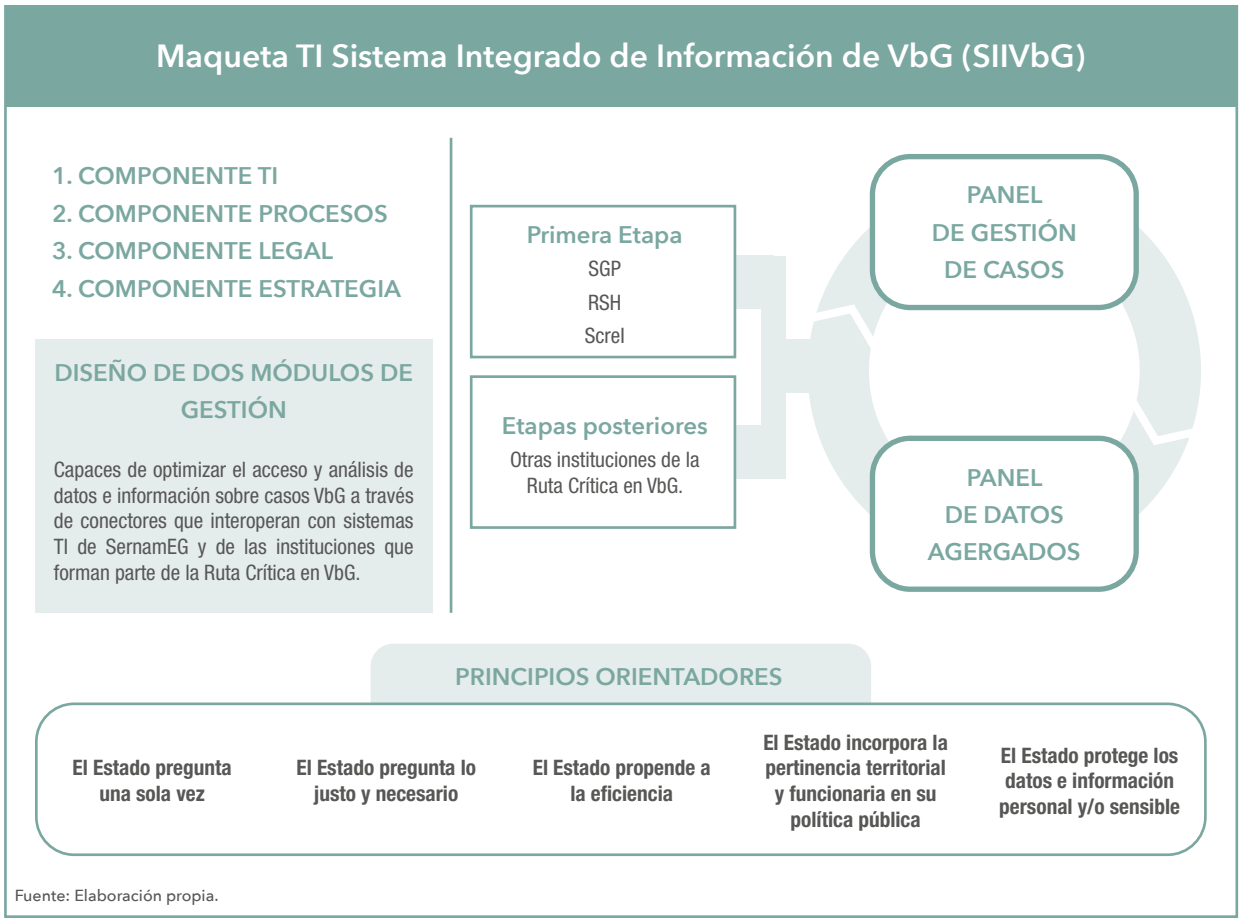
y promuevan la evaluación y mejora continua de la política pública.

II. Diseñō del Sistema Integral de Informaciōn sobre Violencia Basada en Gēnero

La maqueta ha sido diseñada para que en la primera etapa de implementación el SIIVbG se alimente con los datos registrados a través del Sistema de Gestión de Programas (SGP) de SernamEG e interopere con el Servicio de Registro Civil e Identificación y el Registro Social de Hogares.

En la segunda etapa de implementación se espera incorporar los otros dos sistemas Ti de SernamEG: (i) el Sistema de Atención Telemática (SATT); y (ii) la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS/SIAC), además de pilotear mecanismos intersectoriales para gestión de casos de VbG a través del SIIVbG con instituciones clave como salud, protección social y las policías.

En adelante se espera poder integrar paulatinamente el resto de las instituciones de la Ruta Crítica con base en los aprendizajes del proceso de pilotaje.



Fuente: Elaboración propia.

Para abordar el diseño del SIIVbG el equipo del Banco Mundial, en consulta con los equipos del MMyEG y de SernamEG, y con base en la evidencia global de buenas prácticas, estableció cinco principios mínimos que debieran regir la incorporación de otras instituciones al sistema, en lo relativo a la selección de los datos y la información que formará parte del SIIVbG y que respetan tanto la normativa nacional como internacional en materia de abordaje y gestión de casos de VbG.

Además, se estableció como criterio mínimo el que los datos y la información clave seleccionada sea recopilada a través de los medios electrónicos determinados por la institucionalidad.

Una vez identificados y mapeados los procesos de registro de datos e información sobre las sobrevivientes y la gestión de casos de VbG, se definieron tanto los datos e información que actualmente pueden formar parte del SIIVbG, como aquellos cuya incorporación es deseable, pero que en la actualidad no es factible porque no se recopilan en ninguno de los sistemas TI antes mencionados. El mismo proceso se debería seguir con cada una de las instituciones que se sumen al SIIVbG.

II.1. Diseño Funcional

Desde el punto de vista tecnológico, el SIIVbG debe considerar en su desarrollo una serie de herramientas tecnológicas que permitan el aseguramiento de la calidad de los datos (Data Quality)[9], la construcción del "Sistema Integrado de Información sobre VbG", la interoperabilidad entre las distintas instituciones vinculadas (servicios web, Interfaz de Programación de Aplicaciones, o APIs), la construcción de y la publicación de información (reportabilidad). Respecto a la base de datos, el modelo está diseñado bajo un esquema On-Premise, en la data center de SernamEG. A su vez, el SIIVbG tiene previsto un repositorio de respaldo y manejos de datos históricos, con el fin de no perder la trazabilidad y auditoría de los datos registrados en ella.

La propuesta de maqueta se diseñó para ser utilizada en ambiente web, de acuerdo con las siguientes definiciones:

a. Acceso

El ingreso al SIIVbG es realizado por una URL asignada por el MMyEG y SernamEG, a través de Clave Única[10] de Gobierno de Chile. Para ello la institución debe crear un registro de operadores/as que serán autorizados para ingresar al SIIVbG bajo un acuerdo de confidencialidad tendiente a garantizar que el uso y tratamiento de los datos e información contenidos en el SIIVbG están exclusivamente sujetos al cumplimiento de los objetivos programáticos de MMyEG, y que éstos no pueden ser utilizados con otros fines.

b. Arquitectura del Sistema

Más allá de la visualización web de la maqueta, ésta fue estructurada en función de tres categorías o paneles que despliegan pestañas de acuerdo a los perfiles de acceso de las usuarias/os internos, tanto de SernamEG como del MMyEG, tal como se presenta a continuación:

9 Aseguramiento de la calidad e integridad de información a través de procesos de limpieza, validación, corrección, estandarización y eliminación de datos duplicados provenientes de fuentes internas y externas (requisito necesario para interoperar entre sistemas) de información que complementan los registros.

10 La Clave Única es una contraseña unificada utilizada para autenticar de manera digital la identidad de una persona, con el fin de que pueda acceder a los servicios que entrega virtualmente el Estado de Chile a chilenos y residentes en el país. Cada usuaria/o del sistema debe ingresar con su clave única personal.

Arquitectura de la maqueta del Sistema Integral de Información sobre Violencia Basada en Género

Categoría	Pestañas y sub-pestañas
Panel de Datos Agregados	• Pantalla inicial • Indicadores de SernamEG - Gestor de indicadores • Reportes predeterminados • Reportes dinámicos o responsivos
Panel de Gestión de Casos de VbG – Historial de Sobreviviente	• Búsqueda de beneficiaria - Identificación y caracterización social - Expediente Sobreviviente - Historial de casos - Episodios de violencia - Procesos Jurídicos - Anexos • Derivaciones
Panel de Administración	• Registro de operadores/as • Registro y control de acceso al sistema • Creación de nuevas funcionalidades • Administración TI del sistema

Panel de Datos Agregados

Este panel permite visualizar información agregada y anonimizada, proveniente de los registros administrativos que utiliza SernamEG para la gestión de casos de VbG, y se organizada a través de pestañas que permiten: (i) crear y ver los indicadores internos de SernamEG y sus metadatos; (ii) ver reportes estadísticos predeterminados; y (iii) construir reportes dinámicos con base en la información que se registra en el SIIVbG. Todos estos visualizadores poseen filtros de consulta que permiten obtener información desagregada según corresponda.

Pantalla Inicial

Actualmente la maqueta del SIIVbG muestra 16 variables generales y 6 indicadores internos de SernamEG. En la primera etapa de implementación del Sistema, esta pestaña tiene por objeto entregar información sobre los casos de VbG que atiende SernamEG, tanto a nivel nacional, regional y comunal, como a nivel de centro/dispositivo, a través de información agregada que permite visualizar de forma amigable variables como por ejemplo: (i) cantidad de casos activos para distintos períodos de tiempo; (ii) caracterización a las sobrevivientes/usuarias; (iii) caracterización del tipo de violencia; (iii) caracterización del presunto agresor; y (iv) existencia y envergadura de listas de espera por centro/dispositivo, entre otras variables que pueden seguir siendo trabajadas en la medida que se mejoren los registros administrativos (fichas de registro) del SernamEG.

En etapas posteriores es factible aumentar o mejorar la cantidad de variables que alimentan el Panel de Datos Agregados en la medida que esos datos se recopilen y parametricen adecuadamente en los sistemas TI incorporados en el SIIVbG.

Indicadores de SernamEG

Esta pestaña permite visualizar el resultado de los indicadores institucionales de SernamEG a través del cálculo automático de los mismos, pudiendo el usuario/a filtrar por zona geográfica y período de tiempo.

Gestor de Indicadores

En la primera etapa del SIIVbG esta pestaña permite visualizar la matriz de indicadores institucionales, permitiendo a los usuarios/as conocer su descripción y revisar en detalle la construcción del mismos a través de su ficha de metadatos. Además, las y los administradores del sistema podrán gestionar la matriz de indicadores, pudiendo: (i) agregar, (ii) editar, y (iii) eliminar indicadores.

Más adelante, cuando se integren otras instituciones y éstas interoperen con el SIIVbG, es posible incorporar indicadores intersectoriales a este gestor. Para ello es necesario que todos los datos que alimentan los indicadores de la matriz sean debidamente recopilados a través de los sistemas de registro.

Reportes predeterminados

A diferencia de la sección de Indicadores, este panel carga automáticamente reportes estadísticos prediseñados con datos e información que no necesariamente alimentan los indicadores preestablecidos por la institucionalidad, pero que de acuerdo al análisis de requerimientos, son necesarios para la mejora continua de la política pública en materia de VbG, como por ejemplo reportes de: (i) sobrevivientes en lista de espera; (ii) sobrevivientes con medidas cautelares; (iii) sobrevivientes que están al cuidado de niños, niñas y adolescentes; (iv) sobrevivientes que abandonan los procesos de intervención; (v) sobrevivientes que han sido víctimas de femicidio, frustrado o consumado; y (vi) sobrevivientes que presentan otros factores de vulnerabilidad, entre otros datos que se pueden ir incorporando en la medida que la institucionalidad los vaya definiendo.

Reportes dinámicos o responsivos

Corresponde a una reportabilidad más avanzada, orientada a la generación de reportes dinámicos. Esta funcionalidad simula una herramienta de tipo BI (business intelligence) que permite a los usuarios/as configurar sus propios reportes de acuerdo con las variables que están integradas en el SIIVbG. Se puede obtener cruces, por ejemplo, de variables por periodo o zona geográfica.

Panel de Gestión de Casos de VbG – Historial de Sobreviviente

Este panel permite consultar los datos personales e información clave relativa a la sobreviviente, incluyendo el historial o trayecto de ésta a través de las prestaciones que ha recibido, en una primera etapa por parte de SernamEG y en etapas posteriores, por parte de las instituciones que se sumen al SIIVbG.

Este panel es una de las innovaciones del SIIVbG, pues la información que despliega se centra en la persona/usuaria y permite a los equipos interventores reducir el tiempo de registro de las beneficiarias, pero especialmente disminuir procesos de victimización secundaria y sobre-registro. En consultas realizadas a los equipos locales y nacionales de SernamEg y MMyEG, este panel fue altamente valorado como un aporte en la mejora en la calidad de la atención brindada.

Registro Único de Sobreviviente (Búsqueda, Identificación, Expediente)

Esta pantalla presenta un buscador de personas por cédula de identidad, nombres y/o apellidos. Si el buscador encuentra a la persona, es señal de que ya se ha registrado en los sistemas institucionales como beneficiaria y se podrá ingresar a su registro.

En una segunda etapa de implementación si la persona no es encontrada el SIIVbG podría permitir la creación de un nuevo registro en el que se ingresen tanto los datos personales de la beneficiaria como la información relevante sobre el caso de VbG que la llevó a solicitar alguna prestación a través de un breve relato. Para ello es necesario definir la bidireccionalidad del SIIVbG.

A través del mecanismo de interoperabilidad del SIIVbG muchos de los datos de las sobrevivientes podrán ser consultados y validados en las bases de datos causantes o fuentes primarias de dicha información. En una primera etapa el SIIVbG cosechará y validará datos personales, tales como: nombres, número de documento de identidad, nacionalidad, situación de discapacidad, datos de contacto, domicilio, integrantes del hogar y clasificación en el Registro Social de Hogares. En etapas posteriores del SIIVbG se podrá visualizar datos de otras fuentes de información, como el Poder Judicial, el Ministerio Público, las policías y el sector salud, entre otras instituciones que se sumen al SIIVbG.

Además de registrar la información descrita, en la etapa de registro se deberá consignar si la sobreviviente autoriza el tratamiento y utilización de sus datos personales e información sensible para la gestión integral de su caso, lo que incluye compartir información con otras instituciones del Estado en procesos de derivación y seguimiento, así como también, la anonimización y agregación de sus datos con fines estadísticos, a través de la firma de un consentimiento informado, que deberá ser anexado al registro de la sobreviviente.

Historial de Casos

En esta pestaña es posible visualizar un resumen de las prestaciones otorgadas a la sobreviviente por la institucionalidad, en el que se identifica el ID del caso, la fecha de ingreso, el tipo de intervención, el nombre del centro/dispositivo, el nombre del Ente Ejecutor, el nombre del funcionario/a que realizó el ingreso, el estado del caso, la última estimación de riesgo y el Plan de Intervención Individual (por ahora a modo de anexo en formato PDF). Esta visualización busca otorgar a la o el profesional una mirada integral del trayecto o historial de prestaciones, permitiéndole estimar de mejor manera el caso que aborda. En etapas posteriores, esta pestaña debería poder mostrar si la sobreviviente posee prestaciones (abiertas o cerradas) por VbG en otras instituciones.

Episodios de Violencia

Esta pestaña permite visualizar los episodios de violencia reportados por la sobreviviente, permitiendo a la o el profesional de atención directa conocer la frecuencia, el lugar, horario, lugar, tipo de violencia y tipo de agresor, además de acceder a una breve observación cualitativa del profesional que registró dicho episodio, siempre y cuando se incluya un campo destinado a ello en las fichas del SGP. El objetivo de esta pestaña es dotar a los equipos interventores de información relevante que les permita efectuar estimaciones de riesgo pertinentes, basadas no solo en la gravedad de un episodio único, sino en el historial de episodios registrados.

En una primera etapa de implementación del SIIVbG, este historial de episodios de VbG será registrado por SernamEG, sin embargo, cuando otras instituciones se incorporen al SIIVbG, se espera que los episodios de VbG reportados por las sobrevivientes en cualquiera de las instituciones aparezcan en este historial junto con la estimación de riesgo asignada por el/la profesional que registró el episodio.

Este historial de episodios de VbG tiene por objeto permitir el diseño de un sistema para el levantamiento de alertas tempranas, el que se espera concordar en conjunto con las instituciones que forman parte de la Ruta Crítica en próximas etapas de la implementación del SIIVbG.

Procesos Jurídicos

Esta pestaña tiene por objeto permitir a las y los profesionales de atención directa, especialmente aquellos del eje transversal jurídico, observar la existencia, historial y estado de los procesos judiciales en materia de VbG que tiene la sobreviviente. Además, permite a los equipos agregar o cargar los archivos anexos que se generan cuando una sobreviviente acepta la representación jurídica de SernamEG.

Este es uno de los componentes que requieren mayor trabajo, dado que en la actualidad muchos de los datos e información que registran los equipos de SernamEG no se encuentran en los sistemas TI institucionales.

En adelante se espera poder interoperar con el Poder Judicial y el Ministerio Público para enriquecer esta pestaña.

Documentos Anexos

En esta pestaña se podrán visualizar todos los archivos anexos que los equipos interventores estimen que es pertinente que se registren el SIIVbG pues permitirán una mejor comprensión de la situación de la sobreviviente.

Se sugiere evaluar la utilización de esta herramienta durante la etapa de pilotaje del SIIVbG, para definir mejor su alcance y pertinencia.

Derivaciones

La pestaña de derivaciones tiene por objeto permitir a los equipos interventores y sus jefaturas visualizar, registrar, trazar y dar seguimiento a las derivaciones y contra-derivaciones -tanto internas (SernamEG) como externas (otras instituciones de la Ruta Crítica)- de los casos de VbG que se están atendiendo en un territorio o centro/dispositivo.

Filtros

Este visualizador deberá permitir establecer filtros de visualización que faciliten la gestión de las derivaciones a nivel de centro/dispositivo, y en etapas posteriores a la implementación y pilotaje del SIIVbG, debería permitir también registrar las acciones de seguimiento de los procesos de derivación.

Esta sección viene a resolver uno de los grandes nudos críticos que se levantaron en el diagnóstico de la Hoja de Ruta 2021, donde se pudo establecer que a pesar de que tanto SernamEg como las otras instituciones de la Ruta Crítica derivan y contra-derivan a las sobrevivientes, no existe un sistema unificado que registre las derivaciones y que permita darles seguimiento. Siendo este un aspecto central de la colaboración y articulación interinstitucional en la gestión de casos de VbG por parte del Estado.

Panel de Administración

A través de este panel el equipo TI del MMyEG debe poder gestionar y supervisar: (i) el Registro de usuarios/as internos del sistema; (ii) las APIs y conexiones del sistema; (iii) el registro y control de accesos al sistema; y (iv) la creación de nuevas funcionalidades.

II.2. Niveles de acceso según perfiles de usuarios/as internos

De acuerdo al levantamiento de procesos realizado durante el proyecto, fue posible identificar seis niveles de usuarios/as para el SIIVbG, cuyos accesos están diferenciados según necesidades y funciones[11]. Siendo el Nivel 1 aquel que tiene más restringido el acceso al Panel de Gestión de Casos, donde se encuentran los datos personales e información sensible de las sobrevivientes, y el Nivel 6 aquel que tiene mayor acceso al mismo panel, tal como se describe a continuación.

Nivel 1 (N1)

Autoridades, jefaturas y mandos medios de gobierno pertenecientes a los niveles central y regional de MMyEG y SernamEG

La principal necesidad de este perfil es acceder a datos e información agregada, esto es: anónima y agrupada, sobre el desempeño programático –a nivel nacional y sub-nacional– para observar el cumplimiento de los indicadores y metas comprometidas y otras variables relevantes para estimar adecuaciones de la política pública y responder eficazmente a los requerimientos estadísticos de otras instituciones y de la ciudadanía.

En la primera etapa de implementación del SIIVbG, este perfil debería poder acceder a todas las pestañas del Panel de Datos Agregados, y solo cuando la máxima autoridad lo permita, algunos de ellos/as podrían acceder a los datos del Panel de Gestión de Casos, específicamente cuando una sobreviviente haya sufrido intento de femicidio o esté en riesgo grave o vital y se justifique, según la normativa vigente, el acceso a sus datos personales e información sensible.

En etapas posteriores, cuando el SIIVbG integre el resto de las líneas programáticas y otras reparticiones del Estado, será necesario diferenciar el acceso al Panel de Datos Agregados, reservando el acceso a la pestaña de Indicadores y su sub-pestaña Administración de Indicadores a las personas que ejercen funciones como autoridad o jefatura del MMyEG y de SernamEG.

11 Cada nivel de usuario del sistema al ser registrado se comprometerá a un uso de datos que beneficie las sobrevivientes de VbG en primer lugar y a tratar los datos con la mayor confidencialidad posible. De no ser así se advierte que el acceso a la base de datos puede ser eliminada.

Nivel 2 (N2)

Administradores del Sistema del MMyEG y SernamEG a nivel nacional

Este grupo de usuarios/as internos se define como aquel encargado del respaldo, la mantención y posteriores desarrollos TI del SIIVbG.

Estos usuarios/as administradores, deben poder acceder a todo el sistema desde el Panel de Administración, para velar por su mantención y desarrollos posteriores. Cabe señalar que los accesos de este nivel de administradores al sistema deben estar diferenciados según el estamento y funciones de cada funcionario/a, siendo la Jefatura quien podrá tener acceso completo al Panel de Administración. Sus ingresos y acciones también deben poder ser rastreadas.

Para garantizar la confidencialidad y buen uso de los datos personales e información sensible del SIIVbG, hay que impedir o disminuir la posibilidad de descarga de bases de datos en centros locales. De hacerlo, es necesario que el sistema deje registro de dichas descargas, indicando claramente ID de usuario/a que descargó, servidor donde lo alojó y razones de la descarga.

Nivel 3 (N3)

Funcionarios/as públicos de MMyEG y SernamEG que actúan como Encargados/as Territoriales del Programa APR pertenecientes a los niveles central y regional de MMyEG y SernamEG

Este nivel de usuarios/as comparte los mismos permisos y excepciones que el Nivel 1 en todas las etapas de implementación del SIIVbG.

Además, en todas las etapas de implementación del SIIVbG, este nivel de usuarios/a interno debe poder acceder al despliegue inicial de la pestaña de Derivaciones del Panel de Gestión de Casos correspondiente a su zona, cuando las derivaciones o contra-derivaciones se produzcan desde o hacia el territorio del que están a cargo, con el fin de poder dar seguimiento a los procesos de derivación.

Para ingresar al detalle del caso, será necesario que este tipo de usuario/a solicite autorización a su jefatura.

En etapas posteriores de implementación, cuando se sumen otras instituciones al SIIVbG será necesario estimar en qué medida funcionarios/as públicos de otras reparticiones a cargo de la gestión territorial de su sector requieren estos mismos permisos u otros diferenciados.

Nivel 4 (N4)

Entes Ejecutores del Programa APR

De acuerdo al levantamiento de procesos realizado durante este proyecto, este tipo de usuario/a interno debe contar con los mismos permisos que el Nivel 3, pero debe poder obtener reportes dinámicos correspondientes al centro/dispositivo que administra.

Al igual que en el Nivel 3, este perfil debe poder ingresar al despliegue inicial de la pestaña de Derivaciones del Panel de Gestión de Casos, pero solo para los casos de sobrevivientes que fueron derivados hacia o desde los centros/programas que administran, teniendo que solicitar permiso al nivel regional o central de MMyEG o SernamEG para acceder al detalle del caso, justificando aquello con base en la normativa vigente y lo establecido en el convenio de ejecución.

Además, es responsabilidad de este perfil actualizar periódicamente el listado de operadores/as internos del SIIVbG vía solicitud a las contrapartes institucionales definidas en sus convenios de ejecución.

Nivel 5 (N5)

Encargado/a de centro/dispositivo

Por su carácter estratégico, este nivel debe poder acceder a todas las pestañas tanto del Panel de Datos Agregados como del Panel de Gestión de Casos, pero a nivel de dispositivo/centro.

Además, es responsable de informar al Nivel 4 cuando un usuario/a del Nivel 6 debe ser ingresado o dado de baja en el sistema.

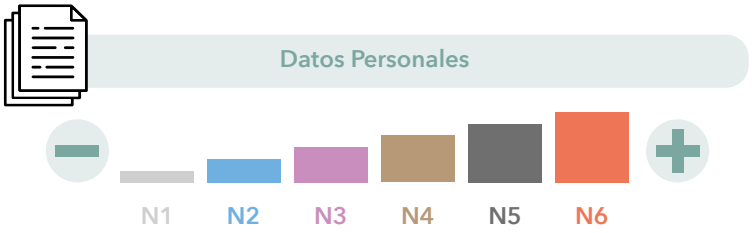
Nivel 6 (N6)

Personas naturales o prestadores de servicios contratados por los Entes Ejecutores

Este perfil de usuarios/as internos es el único que debiera poder acceder por defecto a todas las pestañas del Panel de Gestión de Casos correspondiente a su centro y los casos que atiende, por ser quienes se vinculan cotidianamente con las sobrevivientes en los centros/programas. Pudiendo pedir autorización para ver información de otros centros relativa a la sobreviviente que está atendiendo.

Mientras los Niveles 1, 3, 4 y 5 tienen menor acceso a los datos personales y la información sensible de las sobrevivientes, el nivel 6 tiene mayor acceso a ellos

Esquema de niveles de acceso al SIIVbG por tipo de usuario/a e institución



N1: Autoridades nivel central N1: Autoridades regionales N2: Equipo TI Administrador	**Ministerio de la Mujer y Equidad de Género (MMyEG)** Secretarías Regionales Ministeriales de la Mujer y Equidad de Género (SEREMI)
N1: Jefaturas nacionales N1: Jefaturas regionales N3: Encargados/as regionales o provinciales	**Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (SernamEG)**
N4: Encargado/a Ente Ejecutor N5: Encargado/a de Centro/ Dispositivo N6: Equipos Interventores	**Entes Ejecutores:** Gobiernos locales (municipios) Organizaciones Sin Fines de Lucro

Fuente: Elaboración propia.

II.3. Interoperabilidad: Definiciones sobre comunicación y transferencia de la información

La interoperabilidad tiene un rol central en el SIIVbG. El avance en el intercambio de datos ha demandado no sólo la incorporación de tecnología, sino también el desarrollo permanente de un entorno de colaboración entre las instituciones, contribuyendo así a fortalecer un Estado más eficiente que focaliza su atención en las necesidades de los ciudadanos/as y en el mejoramiento creciente de su calidad de vida.

La interoperabilidad se entiende como *"la capacidad que tiene un sistema de intercambiar datos y compartir información y conocimiento*[12]*"*. Dicho de otra forma, es la manera que tiene el sistema de interconectar datos y procesos para compartir información y conocimiento dentro del marco de la protección, la ética y la seguridad, de manera eficiente y transparente.

La implementación del SIIVbG se ha planteado como un proceso gradual y escalable en el tiempo con el fin de alcanzar la madurez necesaria en el intercambio de datos. En una primera fase se tiene previsto que el Sistema interopere con sistemas internos: Sistema de Gestión de Programas (SGP), Sistema Atención Telemática para Orientación e Información (SATT), Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS); y dos instituciones del Estado: Servicio de Registro Civil e Identificación para la validación de identidad de las personas, y Ministerio de Desarrollo Social y Familia que aportará información de beneficios sociales (Registro de Información Social, RIS), caracterización socioeconómicas (Registro Social de Hogares, RSH) e información de gestión social local (GSL).

En el mediano plazo, se proyecta avanzar en la interoperabilidad con otras instituciones del Estado tales como: Ministerio de Salud, Poder Judicial, Ministerio Público, Policías, entre otros.

Todo lo anterior, considera los lineamientos de las leyes vigentes que consagran y garantizan el derecho a la privacidad y protección de los datos personales[13 y 14], así como las directrices y normativa vigente de la Ley de Transformación Digital del Estado[15] impulsada por la división de Gobierno de Datos de la Secretaría General de la Presidencia.

12 Definición consignada en el Marco Europeo de Interoperabilidad. Comisión de las Comunidades Europeas. 2006. Fuente: https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0045:FIN:ES:PDF

13 Ley N.° 21096 que Consagra el Derecho a protección de los Datos Personales. Ministerio Secretaría General de la Presidencia. 2018. Fuente: https://bcn.cl/2f9w0

14 Ley N.° 20575 que Establece el Principio de Finalidad en el Tratamiento de Datos Personales. Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. 2012.Fuente: https://bcn.cl/2k1le

15 Ley N.° 21.180. Ministerio Secretaría General de la Presidencia. 2019. Fuente: https://bcn.cl/2f8e6

Para la construcción de la maqueta del SIIVbG, los datos simulados para el intercambio y validación de datos a través de mecanismos de interoperabilidad son los siguientes:

Mecanismos de Interoperabilidad, primera etapa

Institución	Base de datos	Variable
Registro Civil e Identificación	Screl	RUN Nombres Apellidos Fecha de nacimiento Sexo Estado vital
Ministerio de Desarrollo y Familia	RSH	Región Provincia Comuna Folio RSH Domicilio Integrantes del hogar Puntaje Socioeconómico Fecha encuesta
	RIS	Beneficios recibidos
Servicio Nacional de la Mujer	SGP	Identificación - Domicilio - Datos de Contacto - Nombres - Apellidos - Género Historial de Casos - ID Caso - Fecha - Tipo Intervención - Nombre del Centro - Ejecutor - Funcionaria que atendió - Estado - Nivel de riesgo Episodios de Violencia - Fecha - Lugar - Horario - Comuna - Región - Tipo de Violencia - Agresor/a - Observaciones - Anexos
	SATT	Identificación - Datos de Contacto - Nombres - Apellidos - Género Episodios de Violencia

II.4. Definición de hardware

De acuerdo con la experiencia del equipo del Banco Mundial, el hardware sugerido para dar soporte tecnológico al SIIVbG es el siguiente:

a.

Lenguaje de Programación

PHP framework Laravel, el cual es un framework de desarrollo web de código abierto que se basa en PHP. Este lenguaje, permite simplificar y acelerar el proceso de desarrollo web al proporcionar una estructura y una serie de herramientas predefinidas que facilitan tareas comunes como enrutamiento, autenticación, gestión de bases de datos y creación de interfaces de usuario entre otras funciones. Se recomienda que la versión de PHP sea 8.0 o 8.1 con framework Laravel 8.1 o 9.0.

b.

Base de datos

PostgreSQL, bases de datos relacional de código abierto muy potente y versátil para proyectos que requieren una base de datos relacional robusta y altamente personalizable. La combinación de rendimiento, confiabilidad y flexibilidad lo convierte en una opción sólida para aplicaciones empresariales y de código abierto por igual. La versión de recomendada para el proyecto es PostgreSQL 14.

c.

Servidores

Inicialmente se sugiere que el Sistema esté alojado en servicios bajo la modalidad On-Premise que dispone SernamEG. Las características para considerar son las siguientes:

Recomendaciones para Servidores

Característica	Especificaciones técnicas
Procesador	Hasta dos procesadores escalables Intel Xeon de 4.ª generación con hasta 56 núcleos por procesador y con tecnología Intel® QuickAssist (opcional)
Memoria	• 32 ranuras DDR5 DIMM, admite RDIMM de 8 TB como máx., velocidades de hasta 4800 MT/s • Solo soporta módulos DIMM DDR5 ECC registrados
Controladoras de almacenamiento	• Controladoras internas: PERC H965i, PERC H755, PERC H755N, PERC H355, HBA355i • Arranque interno: Boot Optimized Storage Subsystem (BOSS-N1): HWRAID 2 x M.2 SSD NVMe o USB • HBA externo (no RAID): HBA355e • RAID de software: S160
Compartimientos para unidades	Bahías frontales: • Hasta 12 SAS/SATA de 3,5 pulgadas (HDD/SSD) máximo 240 TB • Hasta 8 SAS / SATA / NVMe (HDD / SSD) de 2,5 pulgadas máximo 122,88 TB • Hasta 16 SAS / SATA / NVMe (HDD / SSD) de 2,5 pulgadas máximo 245,76 TB • Hasta 24 SAS/SATA/NVMe (HDD/SSD) de 2,5 pulgadas máximo 368,64 TB Bahías posteriores: • Hasta 2 SAS / SATA / NVMe (HDD / SSD) de 2,5 pulgadas máximo 30,72 TB • Hasta 4 SAS / SATA / NVMe (HDD / SSD) de 2,5 pulgadas máximo 61,44 TB
Fuentes de alimentación	• Titanium de 2800 W y 200–240 VCA o 240 HVDC, redundante y de intercambio en caliente • Platinum de 2400 W y 100–240 V de CA o 240 HVDC, redundante y de intercambio en caliente
Opciones	• Refrigeración por aire • Enfriamiento directo con líquido (DLC) opcional Nota: DLC es una solución de rack y requiere unidades múltiples de rack y una unidad de distribución de enfriamiento (CDU) para funcionar.
Ventiladores	• Ventiladores estándares (STD)/Ventiladores Silver de alto rendimiento (HPR)/Ventiladores Gold de alto rendimiento (VHP) • Hasta 6 ventiladores de conexión en caliente
Seguridad	• Firmware firmado criptográficamente • Cifrado de datos en reposo (SED con administración de claves local o externa) • Secure Boot • Borrado seguro • Verificación de componentes protegidos (comprobación de integridad de hardware) • Raíz de silicio de confianza • Bloqueo del sistema (requiere iDRAC9 Enterprise o Datacenter) • TPM 2.0 FIPS, certificado CC-TCG, TPM 2.0

La elección de componentes y la configuración específica dependerán de las necesidades exactas de su aplicación y de la cantidad de carga que deba manejar el sistema. Es importante realizar pruebas exhaustivas para garantizar que el servidor pueda manejar la carga prevista antes de poner en marcha un sistema con una gran cantidad de registros. Además, el monitoreo continuo y las mejoras en el rendimiento son esenciales para mantener un sistema eficiente a medida que crece.

II.5. Diseño de seguridad de la información

Otro aspecto importante de la maqueta fue considerar cómo asegurar la protección de los datos contra amenazas, riesgos o peligros que puedan comprometer su confidencialidad, integridad y disponibilidad. Se trata de garantizar que la información se mantenga segura y protegida de acceso no autorizado, modificaciones, pérdida de datos o interrupciones en su acceso. Es por ello que el modelo de datos garantiza el resguardo de la información privada y sensible. No obstante, para cumplir este punto, se debe instalar en la institución la gestión de "ética de datos" de sobrevivientes de VbG como un pilar fundamental a la hora de usar datos personales de sobrevivientes, para enfrentar los desafíos de la interoperabilidad en el sector social, minimizando así posibles riesgos y cumpliendo con los principios de privacidad, equidad y transparencia.

II.6. Diseño de trazabilidad y auditoría

El modelo actual considerado en la propuesta de maqueta establece como base asegurar el control y trazabilidad de los datos. Se deben implementar mecanismos que permitan monitorear de forma periódica los registros, con el fin de identificar y notificar oportunamente fallas en el servicio si fuera necesario.

Desde el punto de vista de la auditoría, el SIIVbG tiene previsto incorporar una funcionalidad de auditoría que permita verificar si el sistema cumple con los estándares de seguridad, integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos, así como identificar posibles vulnerabilidades y riesgo. Por otra parte, se tiene definido tener un control de acceso de usuarios en el sistema a través de log que lleven el control de auditoría.

II.7. Política de Privacidad y adecuaciones para garantizar la protección de datos personales e información sensible

Debido a que el SIIVbG está diseñado para recopilar, procesar y compartir datos e información sobre los casos de VbG que se atienden en la Ruta Crítica de VbG, es necesario que las beneficiarias conozcan y consientan, de manera oportuna e informada, cuál será el uso que el Estado hará de los datos e información que ellas proveen en el marco de los servicios a los que acceden. Actualmente SernamEG solicita un consentimiento informado que establece el uso de fotografías y grabaciones en campañas del SernamEG o del MMyEG.

Para que el SIIVbG pueda avanzar hacia la integración de todas las instituciones estatales que forman parte de la Ruta Crítica, es necesario observar la legislación y normativa vigente en materia de protección de datos personales e información sensible y mecanismos para compartir esta información.

La normativa vigente establece que los órganos de la Administración del Estado deben informar al titular de los datos, según lo dispone el artículo 4° de la Ley No. 19.628, el propósito del almacenamiento de sus datos personales, es decir, la finalidad perseguida con el tratamiento de la información, y la posible comunicación a terceros de los mismos. Al respecto, el Consejo para la Transparencia, mediante Resolución Exenta No. 304 de 2020, recomienda especialmente a los órganos o servicios públicos que dispongan de una política proactiva de difusión de información en esta materia a fin de dar cabal cumplimiento al deber de informar antes señalado.

En esta materia, desde el punto de vista legal, de manera general, se propone actualizar la Política de Privacidad[16], solo disponible mediante búsqueda en la página web de SernamEG , y señalar claramente la finalidad de la recopilación y tratamiento de datos, así como la forma de ejercer Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición, Portabilidad e Impugnación (ARCOPI)[17], pues actualmente no contiene estas especificaciones.

En particular, y en relación a los datos necesarios para el SIIVbG, la propuesta contempla que las sobrevivientes de VbG a las que se soliciten datos personales a través de los centros/programas de SernamEG[18] , deberán ser informadas, de ser posible en una primera instancia, de modo expreso, preciso y claro de los siguientes aspectos:

a) La incorporación de los datos a un registro identificado y la finalidad de la recogida de estos datos y de las instituciones y/o personas destinatarias de la información, incluyendo si existe la posibilidad de intercambiarlos a otras administraciones públicas o a otras personas u organizaciones privadas.

b) Las consecuencias de entregar los datos o de la negativa a suministrarlos, esto es, por ejemplo, que aportar los datos solicitados servirá para identificar la atención necesitada y los recursos disponibles para abordar esa atención, mientras que su negativa puede impedir determinar correctamente esas necesidades y sus correspondientes recursos. En todo caso siempre debe dársele la opción de dar o no su consentimiento, pues los datos le pertenecen.

c) La facultad que tiene para de ejercitar los derechos ARCOPI y la entidad y forma establecida para ejercitarlos.

d) El deber de facilitar los datos reales solicitados de manera leal y verdadera, y colaborar en su obtención, especialmente cuando sean necesarios por asistencia sanitaria o por razones de interés público.

16 Fuente: https://www.sernameg.gob.cl/?page_id=29325

17 Solicitud de Derechos ARCO. Chile Atiende. Fuente: HYPERLINK "https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/112661-solicitud-de derechos-arco-proteccion-de-la-vida-privada%23:~:text=Los%20derechos%20ARCO%20son%20los,el%20sitio%20web%20del%20CPLT"https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/112661-solicitud-de-derechos-arco-proteccion-de-la-vida-privada

18 En caso de menores de edad o personas que se encuentren física o jurídicamente incapacitada de dar el consentimiento se deberá informar a su representante legal, tutor o tutora.

e) Que los datos que se entreguen serán confidenciales y solo los tratarán personas autorizadas y relacionadas con los fines informados.

No basta con informar, sino que se debe poder acreditar que se ha cumplido con este deber de información a través de algún medio de verificación.

Si es necesario recabar datos de terceras personas (hijos u otros familiares, por ejemplo) será necesario tener especial cuidado, recogiendo los datos imprescindibles para la atención, evitando su identificación completa. Tratándose de la información de NNA debe considerársela como especialmente protegida.

Para el logro del objetivo antedicho, el SIIVbG debe incorporar las siguientes funcionalidades:

- **Registrar la obtención o no del consentimiento**
- **Registrar identificación de quien otorga el consentimiento y representante en su caso**
- **Registrar la forma en que fue obtenido**
- **Registrar la fecha en que fue obtenido**
- **Registrar la firma**
- **Registrar la declaración expresa con los elementos definidos**
- **Reportar su inexistencia o incompletitud si se ha establecido como necesario**
- **Registrar individuos relacionados que no han prestado consentimiento**

La recomendación para obtención de consentimiento online es que la sobreviviente se autentifique con Clave Única y por tanto se firme automáticamente y se llenen automáticamente el nombre, documento de identidad, fecha y firma. También se puede usar firma electrónica simple mediante botón de autorización, que puede usarse directamente o con personal de atención.

Si no es posible la obtención online, será necesario obtenerla en papel y el SIIVbG deberá poder ingresar la copia digital al sistema relacionándola a la ficha como documento adjunto.

III. Actividades necesarias para la implementación de la maqueta del Sistema Integral de Información sobre Violencia Basada en Género

La primera etapa del SIIVbG contempla definiciones y actividades tanto para el desarrollo tecnológico de la maqueta –descrito en el capítulo II. Diseño del SIIVbG de este informe– como para su pilotaje y posterior implementación, así como también, el establecimiento de algunas definiciones institucionales tendientes a garantizar la gobernanza del SIIVbG, la integración de todas las líneas programáticas de SernamEG y los mecanismos de colaboración e interoperabilidad con otras instituciones del Estado.

A continuación, describimos aquellas definiciones y acciones consideradas clave para la etapa de desarrollo inicial de la maqueta.

III.1. Definición de recursos institucionales para el desarrollo, implementación y mantención del Sistema Integral de Información sobre Violencia Basada en Género

De acuerdo con el levantamiento realizado por este equipo, de los tres sistemas TI que posee actualmente SernamEG, dos han externalizado su desarrollo y mantención (SGP y SATT[19]) y el tercero, OIRS/SIAC, no ha sido actualizado en los últimos tres años, generando un problema ya que sus bases de datos no puedan interconectarse, impidiendo al SernamEG acceder a las interacciones de una misma sobreviviente a través de los tres sistemas. Esto desencadena desconocimiento, por parte de los equipos interventores, de información relevante al momento de atender a una sobreviviente de VbG. Además, genera inconvenientes técnicos cuando se cambia de proveedor externo en materia de compatibilidad entre las bases de los datos, corriendo el riesgo de perder información histórica sobre los casos atendidos.

Si bien la decisión institucional de tercerizar el desarrollo y mantención de las plataformas TI puede ser comprendida en función de la escasa disponibilidad de recursos financieros y humanos del SernamEG y del MMyEG, desde la perspectiva estratégica, así como desde el punto de vista de la gestión de procesos y tecnológica, ello reviste grandes desafíos que van en desmedro de la integración de sistemas y de la posterior –y anhelada– implementación e interoperabilidad de un Sistema que permita mejoras sustantivas en la calidad de la atención que reciben las sobrevivientes de VbG por parte del Estado.

La idea de una integración institucional de sistemas TI que fomente la interoperabilidad se funda en lo dispuesto en la Ley No. 21.180 de Transformación Digital del Estado[20] que establece los siguientes principios:

a) Principio de neutralidad tecnológica: libertad de los individuos y organizaciones de elegir la tecnología más adecuada para sus fines.

b) Principio de actualización: los órganos de la Administración del Estado deberán actualizar sus plataformas a tecnologías no obsoletas o carentes de soporte, así como generar medidas que permitan el rescate de los contenidos de formatos de archivo electrónicos que caigan en desuso.

c) Principio de equivalencia funcional: los actos administrativos suscritos con firma electrónica serán válidos y producirán los mismos efectos que si se ejecutan por escrito.

19 Durante esta Asistencia Técnica el SATT fue analizado. Sin embargo, actualmente éste se encuentra en etapa de rediseño, por lo cual los reportes donde se incluían las recomendaciones para el SATT quedarán en documentos internos que no serán actualizados hasta tener un nuevo sistema que permita interconectar con el SIIVbG, pero el espíritu de esta asistencia ha sido desde el comienzo conectar el SATT al SIIVbG. Además, se realizó una primera revisión del SIAC/OIRS a través de un análisis a sus sistemas y entrevistas con funcionarias. Su incorporación al SIIVbG también está previsto para etapas posteriores al desarrollo, implementación y pilotaje del SIIVbG.

20 Ley No. 21.180. Ministerio Secretaría General de la Presidencia. 2019. Fuente: https://bcn.cl/2naga

d) Principio de fidelidad: todas las actuaciones del procedimiento se registrarán y conservarán íntegramente y en orden sucesivo en el SIIVbG electrónico.

e) Principio de interoperabilidad: los medios electrónicos deben ser capaces de interactuar y operar entre sí al interior de la Administración del Estado, a través de estándares abiertos que permitan una segura y expedita interconexión entre ellos.

f) Principio de cooperación: los órganos de la Administración del Estado deben cooperar en la utilización de medios electrónicos.

Además, de acuerdo a lo establecido en el Artículo No. 3 del Decreto No. 12 de SEGPRES (2023) que Establece la Norma Técnica de Interoperabilidad[21] es altamente recomendable que tanto el MMyEG como el SernamEG evalúen la posibilidad de adecuar el desarrollo TI de sus sistemas, orientándolo a las sobrevivientes e internalizando la mantención de sus sistemas TI a través de los ajustes necesarios en los recursos financieros, técnicos y humanos para implementar y mantener el SIIVbG con el fin de propender a fortalecer la capacidad institucional en estas materias.

Para ello es necesario levantar una línea base que permita un análisis profundo con foco en los lineamientos de la Secretaría de Modernización del Estado de la Dirección de Presupuestos (DIPRES) del Ministerio de Hacienda[22] y de la División de Gobierno Digital del Ministerio de la Secretaría General de la Presidencia[23] en materia de modernización del Estado e interoperabilidad, al menos en las siguientes áreas:

1. Gobernanza de los sistemas TI: Evaluar la capacidad institucional para establecer la gobernanza de los sistemas TI y del SIIVbG en el MMyEG o en SernamEG.

2. Tecnológica: Evaluar la utilización de software de código abierto (open source por sus siglas en inglés) para el desarrollo de sus sistemas TI.

3. Técnica: Evaluar la envergadura y tipo de equipamiento tecnológico necesario para desarrollar y mantener el SIIVbG en todas sus etapas, considerando como eje principal garantizar su capacidad de interoperar con las instituciones estatales de la Ruta Crítica.

4. Financiera: Evaluar la cantidad de personal necesario para la internalización del desarrollo y mantención de los sistemas TI del MMyEG y de SernamEG, especificando los perfiles profesionales deseados.

21 Artículo No 3. Decreto 12. Ministerio Secretaría General de la Presidencia. 2023. "La red de interoperabilidad consiste en un conjunto de conexiones directas y seguras a través de internet, en base a nodos de interoperabilidad alojados en la infraestructura informática de los órganos de la Administración del Estado, quienes, actuando como proveedores y/o consumidores a través de plataformas electrónicas, permiten el intercambio y la transmisión de datos, documentos y sistemas electrónicos" Fuente: https://bcn.cl/3enmo

22 Secretaría de Modernización del Estado de la Dirección de Presupuestos. Ministerio de Hacienda. Fuente: https://modernizacion.hacienda.cl/

23 División de Gobierno Digital. Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Fuente: https://digital.gob.cl/

III.2. Gobernanza del Sistema Integral de Información sobre Violencia Basada en Género

Tal como se menciona en la Hoja de Ruta de 2021, una de las principales definiciones para asegurar el correcto funcionamiento del SIIVbG es la definición de la institución que será responsable de su diseño e implementación.

Esta entidad debe contar con un mandato legal suficiente y un engranaje orgánico que facilite y potencie los procesos de colaboración interna y externa, tendientes a construir consensos en materia de prevención y abordaje de la VbG en los ámbitos de procesos institucionales, tecnológicos y legales.

De acuerdo a lo establecido en la Ley No. 20.820 que crea el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género,[24] éste tiene como misión "*colaborar con el Presidente o Presidenta de la República en el diseño, coordinación y evaluación de las políticas, planes y programas destinados a promover la equidad de género, la igualdad de derechos y de procurar la eliminación de toda forma de discriminación arbitraria en contra de las mujeres*". Entre sus funciones se encuentra la de "*Desarrollar políticas, planes y programas destinados a atender, prevenir, erradicar y sancionar la violencia contra las mujeres, generando los espacios de coordinación entre los organismos de la Administración del Estado a nivel nacional, regional y local*". Por lo tanto, se estima necesario que el MMyEG avance en un análisis profundo que permita establecer la entidad idónea para encabezar la gobernanza y coordinación del SIIVbG, considerando que éste será la base del Sistema Integrado de Información sobre Casos de VbG.

La recomendación de que el MMyEG lidere la gobernanza del SIIVbG, mencionada en la Hoja de Ruta 2021, se basa en su actual mandato legal y en sus funciones asociadas, entre las que destacan la formulación, coordinación y evaluación del Plan Nacional de Igualdad entre Hombres y Mujeres, del Plan Nacional de Acción en Contra de la Violencia de las Mujeres, y de la Estrategia para la Transversalización de la Perspectiva de Género en la Política Pública, además de su capacidad instalada y nivel político para consensuar y coordinar acciones a nivel intersectorial de carácter integral, así como la posibilidad de generar alianzas con otros poderes del Estado y el contar con los recursos humanos y tecnológicos especializados para asumir esta función.

24 Ley 20.820 que crea el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género del Ministerio de Desarrollo Social. 2015- Fuente: https://bcn.cl/2flok

Ecosistema en el que actúa el Sistema Integral de Información sobre Violencia Basada en Género

OBJETIVO

Integrar a todas las instituciones que participan en la prevención, detección, atención y reparación de la VbG en un sistema TI que facilite la coordinación intersectorial y mejore la calidad de los servicios.

SIIVbG

100%
SOBREVIVIENTES QUE BUSCAN APOYO ESTATAL

- REGISTRA EL TRAYECTO E HISTORIA DE VbG
- A TRAVÉS DE CONECTORES A LOS SISTEMAS Ti DE CADA INSTITUCIÓN
- MEJORA COORDINACIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS
- LIDERADA POR MMyEG

ECOSISTEMA DE LA RUTA CRÍTICA EN VbG RED ESTATAL DE SERVICIOS EN VbG CIF +

ALERTA TEMPRANA

78% Sobrevivientes que buscan apoyo estatal

Sin Denuncia

22% Sobrevivientes que buscan apoyo estatal

Con Denuncia

PRIORIZACIÓN DE CASOS VG (PUIR)

SERNAMEG
MINSAL
MUNICIPIOS, GOB. REGIONALES, SEREMÍAS
CALVE Y MINISTERIOS SECTORIALES

MIN. INTERIOR
CARABINEROS, PDI, SPD
FISCALÍA. PODER JUDICIAL
MIN. DE JUSTICIA Y DDHH (SML, GENDARMERÍA)

PROFESIONALES DE 1° ATENCIÓN
ESPECIALISTAS
ORGANIZACIONES SOCIEDAD CIVIL

Fuente: Elaboración propia.

En ese sentido, es recomendable avanzar en:

1. Gobernanza

Formalización administrativa de la gobernanza del SIIVbG, definiendo su estructura, funciones, responsabilidades, metas, mecanismos de rendición de cuentas, auditoría y resolución de problemas, entre otros aspectos estratégicos, administrativos y operativos.

2. Criterios mínimos

Definición y acuerdo de un marco común en las instituciones de la Ruta Crítica de VbG[25] , de acción para el abordaje integral de la VbG en la que se definan criterios mínimos en materia de: (i) detección y registro homologado de los distintos tipos de violencia basada en género; (ii) mecanismos comunes para la estimación de riesgo a nivel de Ruta Crítica; (iii) definición y levantamiento de alertas tempranas; (iv) protocolos de derivación, contra-derivación y seguimiento de casos; (v) protocolos de atención tendientes a disminuir procesos de victimización secundaria; (vi) directrices tendientes a homologar los registros de casos de VbG a nivel de Ruta Crítica; y (v) cláusulas de confidencialidad comunes a todos los operadores/as internos del SIIVbG, entre otras definiciones institucionales que permitan un diseño lógico, integral y eficaz de la Ruta Crítica que siguen las sobrevivientes de VbG cuando solicitan ayuda al Estado. Se recomienda que estas acciones estén en línea con lo establecido en el Plan Nacional de Acción en Contra de la Violencia Hacia las Mujeres 2021 - 2030[26] debido a su rol a nivel de política de Estado.

3. Interoperabilidad

Definición y acuerdo común en materia de intercambio de datos e información con base en los lineamientos de interoperabilidad y modernización del Estado actuales en materia de: (i) convenios entre instituciones; (ii) mecanismos y herramientas comunes para la protección de datos personales e información sensible; (iii) calidad y veracidad de la información a compartir; (iv) definición de estándares tecnológicos mínimos para asegurar el flujo de la información entre sistemas TI; y (v) mecanismos de validación y actualización de la información compartida, entre otros.

25 Instituciones que participan en la Ruta Crítica, esto es: instituciones de los sectores salud, educación y justicia, Gobiernos Regionales y Locales (municipios) e Instituciones parte del Circuito Intersectorial de Femicidio (CIF): el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y su servicio, el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género; el Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia del Ministerio de Desarrollo Social y Familia; la Subsecretaría de Prevención del Delito del Ministerio del Interior y Seguridad Pública; el Servicio Médico Legal del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones, ambas policías dependientes del Ministerio del Interior y Seguridad Pública; y la Fiscalía Nacional o Ministerio Público.

26 Plan Nacional de Acción en Contra de la Violencia Hacia las Mujeres 2021-2030. Ministerio de la Mujer y Equidad de Género. 2020. Fuente: https://minmujeryeg.gob.cl/wp-content/uploads/2021/12/RESEX-1408-2020-Plan-VCM.pdf

III.3. Directrices para el Intercambio de datos personales e información sensible

Para asegurar un flujo efectivo y continuo de información entre las instituciones que ofertan prestaciones en materia de VbG y que se irán integrando el SIIVbG, se deben establecer acuerdos y convenios de colaboración detallados que definan responsabilidades, formatos de datos y frecuencias de intercambio.

Los mecanismos de coordinación intersectorial, lo mismo que entre centros/programas, pueden carecer de pertinencia, ser insuficientes o, por el contrario, ser extremadamente excesivos y burocráticos. Por tanto, se sugiere trabajar en conjunto con otras instituciones de la Ruta Crítica en protocolos de intercambio de datos personales y sensibles de sobrevivientes de VbG, en los que se consideren los principios legales que rigen el derecho a la privacidad de las personas con sus consentimientos informados, así como mecanismos para establecer la pertinencia de contar con información personal y sensible por parte de cada institución.

Un paso crítico para cumplir a cabalidad este mandato, es la formalización de la articulación entre instituciones. Se propone una articulación integral y unificada entre las instituciones de la Ruta Crítica para el intercambio seguro y ético de datos mediante convenios específicos que detallen qué datos se compartirán, las razones sobre por qué se compartirán, mecanismos de validación y actualización de los datos, y con qué frecuencia y quién accederá a ellos. Esto proporcionará claridad a las instituciones y evitará ambigüedades respecto a sus competencias para compartir información. Para la correcta implementación del SIIVbG se sugiere seguir un protocolo que establezca pautas y procedimientos para el intercambio de datos de acuerdo a las siguientes recomendaciones mínimas de política:

1. Confidencialidad y anonimato

Se debe reforzar la protección de la confidencialidad de los datos, asegurando que ninguna información permita la identificación de supervivientes u organismos.

2. Consolidación de información

La institución líder debe ser responsable de consolidar los informes mensuales y proporcionar un análisis breve de los datos a las organizaciones participantes.

3. Fechas de remisión de informes

Se recomienda establecer el día específico de cada mes para la remisión de informes por parte de las organizaciones que recaban datos.

4. Zonas de cobertura

Las zonas geográficas deben ser claramente definidas y basadas en la información proporcionada por las organizaciones que recaban datos, en el caso de este SIIVbG se desagregaría a nivel Nacional, Regional y Municipal.

5. Seguridad de los datos

Las organizaciones deben garantizar la protección de los datos mediante el uso de formatos "solo lectura" y contraseñas acordadas. Debe establecerse un protocolo detallado sobre la recepción, almacenamiento, eliminación y acceso a los datos. Asimismo, se debe proteger la privacidad de las personas, anonimizando los datos sensibles para evitar la identificación personal, y cumplir con regulaciones de privacidad y protección de datos.

6. Calidad de los datos

La entidad administradora del sistema de considerar como fundamental el implementar prácticas y medidas que garanticen la precisión, integridad, relevancia y confiabilidad de la información recopilada en las bases administrativas y auto-reportadas.

7. Autorización para intercambio de datos

En caso de solicitudes de información por terceros no autorizados, se debe requerir la autorización escrita de todas las organizaciones involucradas, especificando el propósito y uso de la información.

8. Procedimiento para solicitudes de acceso a datos consolidados

Las organizaciones autorizadas para recibir datos consolidados deben dirigir las solicitudes de acceso a institución líder.

9. Período de vigencia y revisión

El protocolo debe entrar en vigor en la fecha acordada y estar en período de prueba hasta la fecha de revisión. Se recomienda una revisión periódica para evaluar su eficacia y cumplimiento.

10. Incumplimientos y resolución de problemas

En caso de incumplimientos, se debe interrumpir el intercambio de información hasta que se resuelva el problema y se realice una revisión del protocolo.

11. Derecho de negación de intercambio de información

Las organizaciones tienen el derecho de negarse a intercambiar información sobre casos de VbG a terceros no autorizados.

Se entiende que el modelo propuesto de interoperabilidad es el más adecuado para el intercambio de datos, permitiendo a cada institución mantener la propiedad y responsabilidad de sus registros. Para lograr esta interoperabilidad, los sistemas actuales de registro de SernamEG deben adaptarse a las Orientaciones Técnicas, para los Estándares e Interoperabilidad de estos, así como a las Comunicaciones Electrónicas y las Normas sobre la Fijación de Esquemas y Metadatos empleados por los Órganos de la Administración del Estado. Además de cumplir con las Recomendaciones del Consejo para la Transparencia sobre Protección de Datos Personales por parte de la Administración del Estado.

Se sugiere mejorar o establecer convenios de intercambio de datos e información con instituciones clave como Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Subsecretaría de Prevención del Delito, Servicio Nacional de Migración, Ministerio Público, Poder Judicial, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Ministerio de Desarrollo Social y Familia, Ministerio de Salud y Ministerio de Educación Pública. Estos acuerdos deben estar enfocados en la protección y seguridad de datos personales y de información sensible.

Se recomienda iniciar la gestión de acuerdos de nueva generación para compartir la información con los diferentes sistemas de TI a lo largo de la Ruta Crítica, más allá de los servicios proporcionados por SernamEG.

III.4. Sensibilización y capacitación

Tal como se consignó en 2021 en el estudio de actualización de la Ruta Crítica en Violencia Contra las Mujeres[27] el nivel de sensibilización y capacitación en materia de detección y abordaje de los distintos tipos de VbG que poseen los diversos agentes estatales a cargo de diseñar, implementar y evaluar planes y programas en materia de VbG es dispar. Esto afecta directamente la calidad, pertinencia, eficacia e integralidad de los servicios que reciben las sobrevivientes de VbG a lo largo de la Ruta Crítica.

La maqueta del SIIVbG que se ha diseñado se constituye como una solución tecnológica que sirve como medio para abordar el desafío de mejorar la calidad de los servicios en VbG a través de la consolidación y visualización del historial/trayecto de las sobrevivientes de VbG a lo largo de la Ruta Crítica y de la operativización de mecanismos de interoperabilidad tendientes a fortalecer la coordinación interinstitucional, así como la mejora en el sistema de reportes estadísticos agregados y anonimizados. Sin embargo, junto con el desarrollo TI del SIIVbG y con la definición de mecanismos administrativos para garantizar su operación, es necesario diseñar procesos permanentes de sensibilización y capacitación destinados a todos los potenciales usuarios/as del SIIVbG (instituciones de la Ruta Crítica), que permitan establecer criterios comunes para la prevención, detección y abordaje de la VbG.

27 Resumen estudio cualitativo actualización de la Ruta Crítica de Violencia Contra las Mujeres. Universidad de Chile – Banco Mundial. 2021. Fuente: https://documents1.worldbank.org/curated/en/648241627069382501/pdf/Resumen-Estudio-Cualitativo-Actualizacion-de-Ruta-Critica-de-Violencia-Contra-la-Mujer.pdf

En ese sentido, se estima que una actividad necesaria para garantizar el éxito del SIIVbG es desarrollar una estrategia ampliamente consensuada de sensibilización y capacitación en VbG y uso de SIIVbG permanente y vinculante, que permita certificación en la Hoja de Vida a las y los funcionarios usuarios del SIIVbG, del MMyEG y de SernamEG en las primeras etapas de implementación, como de autoridades, y funcionarios/as de otras reparticiones públicas que se vayan incorporando al SIIVbG en etapas posteriores.

Con base en experiencias previas de apoyo a diversas políticas sociales se sugiere la elaboración de una estrategia de formación en el puesto de trabajo (In-job training por sus siglas en inglés) sobre el sistema de gestión de casos y la utilización de los datos propuesto en el SIIVbG, a través de una metodología de Diseño Centrado en las Personas, ya que la atención a la VbG en Chile presenta altas tasas de demanda frente a una oferta limitada de atenciones y se debe minimizar la interrupción de la atención prioritaria de las sobrevivientes.

En la etapa de pilotaje del SIIVbG, se capacitará al personal que operará el SIIVbG de acuerdo a su perfil en las materias que sean de su competencia, tales como:

a. **Consulta de información;**
b. **Ingreso de información;**
c. **Derivaciones y Contra-Derivaciones;**
d. **Detección temprana (sistema de alertas)**
e. **Recolección de información con fines administrativos o judiciales;**
f. **Seguimientos de casos;**
g. **Consulta y procesamiento de datos estadísticos e indicadores.**

Gestión Social Local en Chile
Un nuevo modelo de atención integral para la eficiencia de

En 2018, Chile inició una transformación en sus políticas públicas con el objetivo de mejorar la eficiencia en la entrega de beneficios y servicios. Esto llevó a la creación del Programa de Gestión Social Local (GSL) en colaboración con el equipo de Protección Social y Empleos del Banco Mundial, con un enfoque centrado en la familia y la implementación de una ventanilla única municipal.

El programa Gestión Social Local (GSL), optimiza la atención social municipal para brindar beneficios y servicios de manera integrada. Con un enfoque centrado en las personas, su estructura modular se inicia con un Módulo Base Municipal que facilita la gestión de casos a través de un análisis exhaustivo de la información del usuario en el mesón de atención municipal. Esto permite actualizar datos, identificar beneficios y procesar alertas a subsidios, mejorando la eficiencia y resultados de las intervenciones sociales.

Orígenes y Diagnóstico Inicial: Un diagnóstico inicial en seis comunas chilenas identificó los desafíos del sistema existente y estableció las bases para el desarrollo de GSL. Se diseñó una estructura modular, con el módulo Base como núcleo, enfocado en la gestión de casos sociales por parte de unidades municipales de Asistencia Social.

Ventanilla Única y el Módulo Base: Se implementó un instrumento consolidado para la atención de casos, introduciendo el concepto de screening social y la apertura de sistemas únicos. Este cambio implicó una integración de los servicios sociales y representó un desafío significativo para los equipos involucrados.

Piloto y Aprendizajes: En junio de 2019, se llevó a cabo un piloto del módulo Base en municipios seleccionados, involucrando a más de 132 funcionarios/as. Este proceso permitió analizar objetivos y experimentar con nuevos instrumentos, como la "Construcción de Personas".

Enfoque en las Personas y Diseño del Módulo Base: La participación activa de los funcionarios/as en la construcción de perfiles de personas fue fundamental para el diseño y funcionamiento del módulo Base GSL. Se adoptó un enfoque centrado en las personas, lo que resultó crucial para el éxito de GSL.

Expansión a Nivel Nacional: A pesar de los desafíos impuestos por la pandemia de COVID-19, se tomó la decisión de ampliar la convocatoria a todas las municipalidades chilenas. Esto llevó a la rápida expansión de GSL en medio de la mayor crisis sanitaria del siglo pasado.

Desarrollo de Módulos Temáticos: A partir de diciembre de 2020, se diseñaron los primeros módulos temáticos, enfocados en áreas sensibles como la Red Local de Apoyos y Cuidados, así como el Empleo y Empleabilidad. Estos módulos abordaron aspectos que tienen un impacto significativo en la vida de las personas.

Replicación a Nivel Regional y Provincial: La experiencia acumulada en dos años permitió identificar actores clave en la gestión de asistencia social, como los departamentos sociales de las delegaciones presidenciales regionales y provinciales. Se creó un módulo GSL específico para apoyar la gestión de estas entidades, lo que implicó una adaptación de herramientas y procesos.

El Programa de Gestión Social Local en Chile ha experimentado un notable avance en la transformación de la prestación de servicios sociales. A pesar de los desafíos, la implementación exitosa de GSL a nivel municipal y regional demuestra su impacto positivo en la vida de las personas.

Fuente: https://publicacionesgsl.cl/

Esto se hará a través de un proceso de asistencia técnica que considera el levantamiento y generación de material especializado y focalizado en cada uno de los pilotos a través de:

a. **Identificación de Personas – perfil de usuarios/as;**
b. **Levantamiento viaje funcionario – flujo de procesos y nudos críticos;**
c. **Identificación y calificación de redes de apoyo – ecomapas;**
d. **Catálogo Local de Mujer y Equidad de Género – formularios de protocolos de atención;**
e. **Metodología para formulación y seguimiento de planes de atención de la oferta.**

Con este levantamiento será posible la preparación del Plan de Certificación TI para operadores/as del SIIVbG.

III.5. Pilotaje y ajustes

Junto con el diseño e implementación de los procesos de sensibilización y capacitación de las y los operadores del SIIVbG, en una primera etapa de implementación se recomienda pilotear el funcionamiento del sistema en algunos centros/programas del programa APR de SernamEG, con el fin de ajustar sus funcionalidades y lo procesos de capacitación con perspectiva funcionaria y pertinencia territorial.

Se sugiere que el pilotaje, al igual que los procesos de sensibilización y capacitación, se efectúe a través de una estrategia de evaluación en el puesto de trabajo, con base en una metodología de evaluación centrada en las personas, lo que permitirá levantar necesidades y oportunidades a partir de la experiencia de los mismos operadores/as.

III.6. Monitoreo y evaluación para mejora continua

Se recomienda diseñar un sistema de monitoreo y evaluación continua del SIIVbG, basado en cinco ejes: (i) fortalecimiento de la coordinación interinstitucional con foco en procesos de seguimiento de derivaciones, estimación de riesgo y alertas tempranas; (ii) impacto en oportunidad y calidad de la atención; (iii) pertinencia y seguridad de la información; (vi) desarrollo de procesos de interoperabilidad seguros y pertinentes; y (v) eficacia y oportunidad de las herramientas de reportería estadística para seguimiento de indicadores y evaluación de la política pública, a través del diseño de instrumentos de monitoreo basados en los lineamientos definidos en:

1. Las recomendaciones para Chile del Mecanismo de Seguimiento de la Convención de Belém do Pará (MESECVI);
2. El Ministerio de la Mujer y Equidad de Género;
3. El Plan Nacional de Acción Contra la Violencia Hacia las Mujeres 2021-2030;
4. La política de Modernización del Estado; y
5. La política de Gobierno Digital, entre otras directrices pertinentes, tanto a nivel nacional como internacional.

Se debe además incorporar sistémicamente las perspectivas funcionaria y usuaria en los mecanismos de evaluación continua, a través de talleres periódicos de co-creación con las y los funcionarios públicos de las diferentes regiones y territorios del país, y de procesos de consulta y respesta permanente, con el fin de identificar de manera temprana mejoras al sistema y, con ello, perfeccionar el acceso y tránsito de las sobrevivientes de VbG a la Ruta Crítica.

Generar un proceso de evaluación continuo e integrado a nivel intersectorial es complejo, ya que existen divergencias entre las definiciones y estándares plasmados en las Orientaciones Técnicas de SernamEG que requieren de actualización, pues no conversan con los protocolos de atención de las otras instituciones de la Ruta Crítica, resultando muchas veces confusos para quienes deben implementarlas. Por eso, se observó en profundidad la coherencia entre los flujos de los procesos de atención y registro en la Unidad de Violencia de SernamEG y la capacidad de éstos para integrarse a los procesos de atención de casos de VbG en la Ruta Crítica, a través de las siguientes dimensiones:

a. Nivel de comprensión y adherencia a las orientaciones técnicas de SernamEG por parte de los equipos interventores para la atención y registro de casos de VbG;

b. Cumplimiento de expectativas de la beneficiaria;

c. Uso, eficacia y pertinencia de los sistemas TI de registro para casos de VbG;

d. Pertinencia de los registros administrativos para la gestión de casos de VbG;

e. Existencia y eficacia de sistemas de derivación, seguimiento y respuesta interinstitucional y con instituciones externas;

f. Eficacia de los mecanismos para levantar alertas tempranas con base al trayecto/historial de la sobreviviente;

g. Disponibilidad de información clave para una gestión de casos de VbG oportuna e integral; y

h. Necesidades específicas de capacitación del personal que interviene en VbG.

El SIIVbG se orienta a garantizar que la atención otorgada por el Estado a las sobrevivientes de VbG sea oportuna y efectiva, mejorando los procesos de coordinación de la oferta programática a nivel institucional e interinstitucional. Esto con el fin de aumentar la eficacia de las acciones de la política pública en materia de prevención y erradicación de la VbG a través mecanismos que propicien la detección temprana, con foco en aquellas violencias basadas en género que no se denuncian (alrededor de un 80% de los casos[28]) pudiendo así impactar positivamente la prevalencia de la VbG en el país.

En la etapa de implementación inicial del SIIVbG se contempla incorporar, a través del sistema OIRS/SIAC de SernamEG, mecanismos de medición de satisfacción usuaria constante para insumar el sistema de evaluación y mejora de la política pública en VbG. Además, se sugiere diseñar indicadores internos, con base en las fuentes de datos del MMyEG y del SernamEG, que permitirán monitorear de forma constante los procesos críticos de la atención en VbG, tales como: (i) la existencia y envergadura de listas de espera; (ii) niveles de deserción y abandono de los procesos de intervención, (iii) cantidad y eficacia de derivaciones; (iv) tiempos de atención; y (v) efectividad de los mecanismos de seguimiento, entre otros.

28 Encuesta Nacional de Violencia Intrafamiliar Contra la Mujer (ENVIF) 2020. Subsecretaría de Prevención del Delito. Fuente: http://cead.spd.gov.cl/centro-de-documentacion/

En etapas posteriores de implementación del SIIVbG, se sugiere diseñar un mecanismo de rendición de cuentas y participación en el que se consideren las necesidades de información de actores claves como los Gobiernos Regionales, las Delegaciones Provinciales, los Municipios, la sociedad civil y la academia.

III.7. Colaboración Interinstitucional

Dada la naturaleza multidimensional de la VbG, la maqueta del SIIVbG se ha desarrollado con miras a la incorporación y uso de la información por parte de diversas instituciones del Estado, incluyendo aquellas que integran el Circuito Intersectorial de Femicidios (CIF), pero también a otras instituciones que abordan la diversidad de violencias basadas en género, desde la prevención y el acompañamiento temprano, tales como el MMyEG, el Ministerio de Salud y el Ministerio de Educación, hasta la protección, reparación y sanción, a través del Ministerio Público y el Poder Judicial, entre otras instituciones que forman parte de la Ruta Crítica.

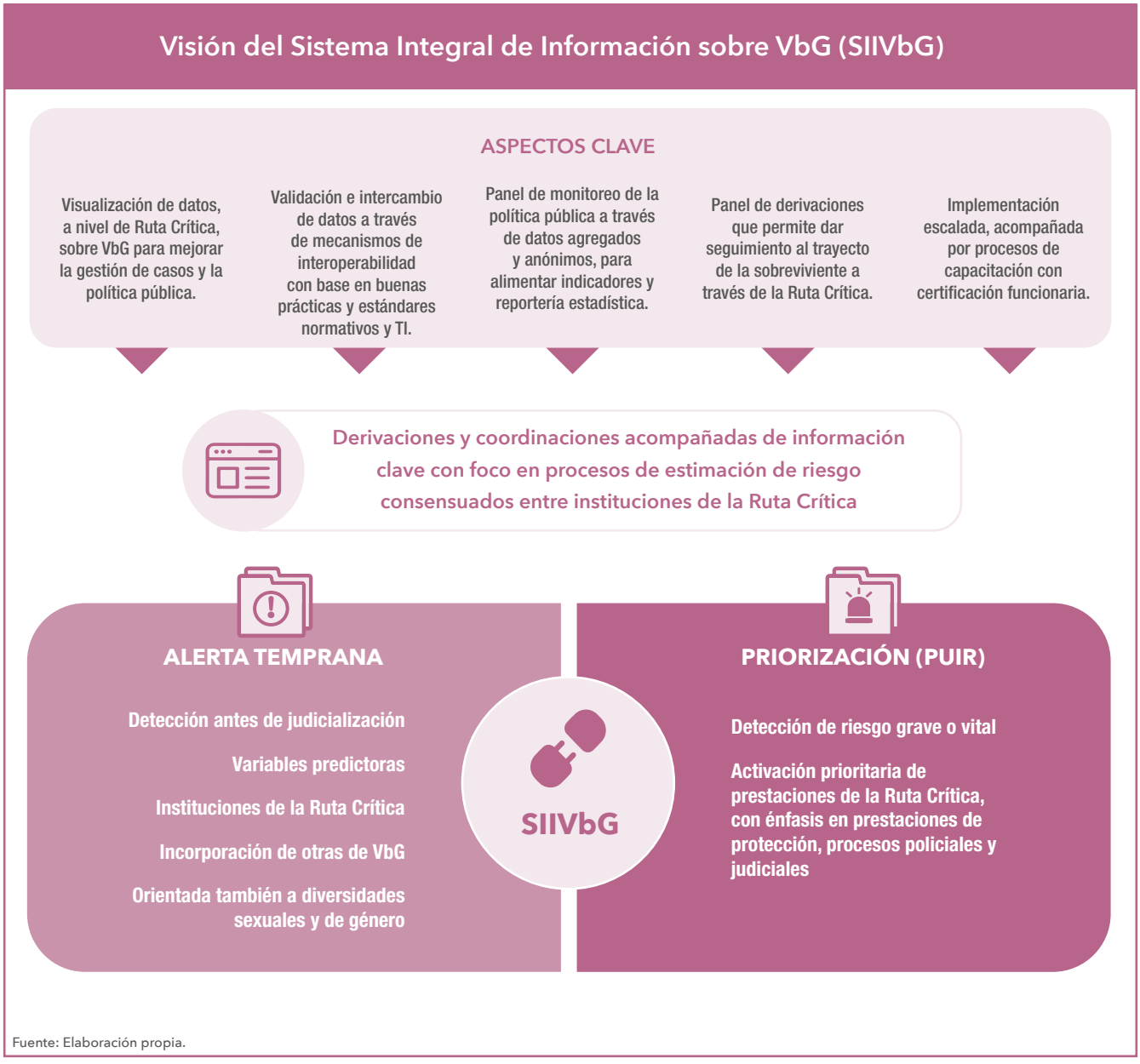
Para concretar la colaboración interinstitucional no basta con desarrollar mecanismos tecnológicos que factibilicen la interoperabilidad, sino que es necesario generar y formalizar acuerdos y alianzas que fortalezcan la coordinación entre instituciones, disminuyan la revictimización, y refuercen la capacidad de prevención, detección temprana, priorización, respuesta y alcance de la Ruta Crítica a través del diseño de una estrategia de colaboración interinstitucional.

Para convertir esta estrategia en una política de Estado, ésta se debe fundar en los lineamientos desarrollados por el MMyEG que se ven reflejados en: el Plan Nacional de Acción en Contra de la Violencia Hacia las Mujeres; el Plan Nacional de Igualdad entre Hombres y Mujeres; y en la Estrategia para la Transversalización de la Perspectiva de Género en la Política Pública.

La creación de una Comisión de Articulación Interinstitucional para el Abordaje de la Violencia Basada en Género contenida en el proyecto de ley por el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia constituye una sólida base institucional, de jerarquía legal, para la creación y gestión del Sistema Integrado de Información. Sin embargo, en ausencia de la aprobación del proyecto de ley, es recomendable avanzar por la vía administrativa hacia un amplio mecanismo de coordinación entre las instituciones vinculadas a la prestación de servicios en VbG.

Para favorecer y potenciar el diseño y articulación de iniciativas estatales en materia de prevención y abordaje de la VbG de los diversos organismos con competencia en la materia, es clave repensar las estrategias de coordinación intersectorial, tales como por ejemplo: (i) el diseño de un sistema de derivaciones y contra-derivaciones asistido que se constituya como una prestación más, destinada a brindar acompañamiento a las personas que solicitan servicios al Estado en

materia de VbG; (ii) la revisión y actualización de criterios mínimos compartidos para estimar riesgo y levantar alertas tempranas; (iii) sistemas de sensibilización y capacitación comunes y permanentes para personal de primera atención, y (iv) un sistema común de evaluación de impacto de la estrategia de coordinación interinstitucional basado en los datos e información registrados en el Sistema de Información, entre otros.



Fuente: Elaboración propia.

IV. Escalamiento y siguientes etapas

En una primera etapa, denominada Desarrollo TI y Pilotaje, se realizará el desarrollo tecnológico de la maqueta, con base en los datos e información que provienen de las fichas que se registran en el Sistema de Gestión de Programas (SGP) del Programa de Atención, Protección y Reparación (APR) de la Unidad de Violencia de SernamEG.

La etapa de Desarrollo finaliza con un proceso de pilotaje a través del cual se busca adecuar los procesos de capacitación para el uso del SIIVbG, así como también, verificar que las funcionalidades de éste respondan adecuadamente a las necesidades de los equipos interventores, de las autoridades y mandos medios del MMyEG y de SernamEG.

Al final de la etapa de desarrollo y pilotaje se espera realizar los ajustes necesarios en los ámbitos institucionales, de procesos, de tecnologías de la información y legales, así como también diseñar un mecanismo de monitoreo y evaluación permanente que permita observar el impacto del SIIVbG en la gestión de casos de VbG y en el monitoreo de los programas.

La segunda etapa, denominada Integración Interna, tiene por objeto integrar a los otros dos sistemas TI de SernamEG: SATT y OIRS/SIAC, así como a todas las líneas programáticas del SernamEG. Además, se proyecta que durante la etapa de implementación el MMyEG avance en establecer los fundamentos técnicos, legales y procedimentales para la tercera etapa, denominada Interoperabilidad.

Durante la etapa de interoperabilidad se espera que se vayan integrando paulatinamente las instituciones estatales consideradas clave en la prevención y abordaje de la VbG, es decir, aquellas que forman parte del Circuito Intersectorial de Femicidio (CIF) y otras de carácter sectorial, como salud, justicia, educación y desarrollo social, a través de mecanismos de interoperabilidad que potencien el flujo de datos clave entre instituciones y que permitan la instalación de un sistema asistido de derivaciones y contra-derivaciones, además de generar consensos respecto a las estimaciones de riesgo que se compartirán y el diseño lógico de alteras tempranas.

Plataforma Integrada en Nepal
Trazando un Futuro Libre de Violencia basada en Género en Nepal

Nepal ha emprendido un enfoque integral para combatir la Violencia basada en género (VbG), con la participación de múltiples actores, ya que 1 de cada 5 mujeres reportaron experimentar violencia física. La Comisión Nacional de la Mujer (NWC) lidera el apoyo a los mecanismos de justicia para las sobrevivientes. El Departamento de Mujeres y Niños, bajo el Ministerio de Mujer, Niños y Ciudadanos Mayores, empodera a las mujeres. Se crearon comités paralegales y centros de servicios en hospitales para la atención integral de sobrevivientes. Se formó un comité interministerial para revisar políticas y supervisar la implementación. Más de 1,000 organizaciones de la sociedad civil respaldan las iniciativas.

La Plataforma Integrada para la Prevención y Respuesta a la VbG en Nepal surge para llenar un vacío urgente en el acceso y coordinación de servicios de respuesta. Financiado por el Fondo de Construcción de Paz del Estado, el proyecto de $2 millones fue implementado por la NWC. Se estableció una línea de ayuda 24/7 para brindar servicios coordinados y multisectoriales a las sobrevivientes, con refugio, apoyo psicosocial, ayuda infantil y asesoramiento legal.

Lecciones Aprendidas:

1. La integración de servicios multi-sectoriales y sistemas de referencia son cruciales.
2. Las líneas de ayuda son parte de un sistema más amplio de respuesta a la VbG.
3. El diseño centrado en el usuario es esencial para el éxito de las líneas de ayuda.
4. La conciencia y el cambio de comportamiento comunitario requieren recursos y experiencia técnica.

Recomendaciones:

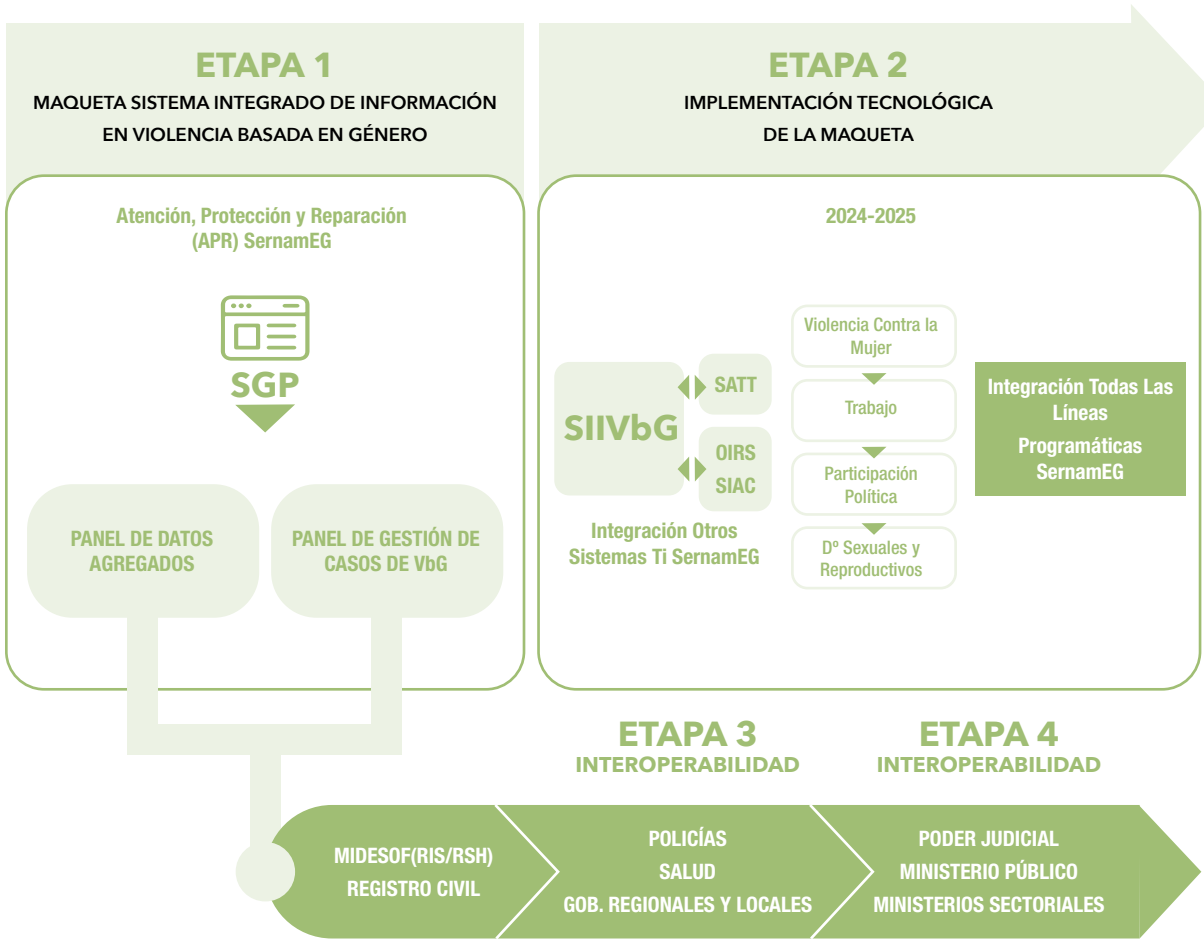
1. Es crucial fomentar la independencia económica de las sobrevivientes para prevenir futuras violencias.
2. Utilizar el CMS desarrollado para estandarizar la recopilación de datos centrada en las sobrevivientes.
3. Establecer asociaciones con proveedores de servicios para mejorar la calidad de la atención.
4. La NWC pudo liderar la estandarización de la atención y coordinar con otros ministerios.
5. Apoyar la respuesta coordinada a la VbG a nivel provincial y local, aprovechando un nuevo marco federal.

Este proyecto ha sido un paso significativo en la lucha contra la violencia basada en género en Nepal, destacando la importancia de la coordinación interinstitucional y la atención centrada en las sobrevivientes. Esto resultó en 13.477 servicios integrados dentro de 21.054 clientes. A Octubre de 2020, el proyecto proveyó 1.082 servicios legales, 590 psicológicos, 155 de refugio, y 173 servicios de protección de menores.

Fuente: A survivor-centered multi-sectorial GBV helpline Service in Nepal

Como se ha indicado previamente, el objetivo del SIIVbG en el mediano plazo es ofrecer una solución tecnológica diseñada de acuerdo a la estructura orgánica del Estado chileno y a la oferta programática en VbG que responda a las necesidades y anhelos institucionales, de las sobrevivientes, de los equipos interventores y de la sociedad civil, para avanzar sustantivamente en prestaciones integrales capaces de ofrecer una Ruta Crítica coherente, coordinada, acogedora, eficiente y oportuna a las personas que sufren VbG.

Escalabilidad del Sistema Integral de Información sobre Violencia Basada en Género



Fuente: Elaboración propia.

En el mediano y largo plazo, se espera que la maqueta siente las bases para el desarrollo del Sistema Integrado de Información de Casos de VbG contemplado en el proyecto de ley, cuyo objeto es propiciar un ecosistema holístico, integrado y consensuado para la coordinación intersectorial basado en criterios comunes para la prevención, detección temprana, estimación de riesgo, protección y reparación de la VbG. Es clave asegurar un enfoque centrado en la sobreviviente y su trayecto/historial, fortaleciendo los mecanismos para la sensibilización y capacitación de agentes públicos, así como también, los sistemas de monitoreo y evaluación de las políticas públicas en VbG.

IV.1. Próximos Pasos y Recomendaciones para la Implementación del Sistema Integral de Información sobre Violencia Basada en Género

1. Asistencia Técnica para el mediano y corto plazo:

Actualmente, se ha definido dar continuidad al trabajo del proyecto GovTech con un instrumento de asistencia técnica reembolsable solicitado por el MMyEG, el cual representa un paso crucial en el proceso de implementación del SIIVbG. Con el objetivo general de proporcionar apoyo en procesos institucionales y tecnologías de la información, esta iniciativa busca instalar los mecanismos y competencias necesarias para alcanzar tres metas fundamentales: la integración a una nueva versión de la Maqueta Informática de las cuatro líneas de la oferta programática de SernamEG consistente con el rediseño programático de SernamEG, la capacitación institucional y cambio cultural para el uso del Sistema y la progresiva interoperabilidad del SIIVbG con otros sistemas informáticos priorizados.

En este contexto, se plantean objetivos específicos que deberían guiar el desarrollo de una próxima etapa:

a) **Identificación de Necesidades y Prioridades Institucionales:** Se recomienda iniciar un proceso de ajustes de las necesidades y nudos críticos en la implementación del SIIVbG debido al rediseño de la oferta programática del SernamEG y la finalización del nuevo sistema SATT. Esto implicará un análisis de los procesos, gestión de personas y tecnologías de la información de la Unidad de Violencia de SernamEG para el año 2024. Este levantamiento de información permitirá ajustar el SIIVbG y sus protocolos de acuerdo a las nuevas guías y orientaciones técnicas, así como las mejoras a la matriz de indicadores para evaluar su puesta en marcha en los centros piloto.

Recomendación de ejecución: Es esencial establecer un comité encargado de llevar a cabo esta evaluación, integrando expertos en tecnologías de la información, procesos institucionales y VbG. Este comité deberá trabajar en estrecha colaboración con los equipos del MMyEG y considerar la perspectiva de las beneficiarias y de las profesionales de los centros para garantizar una implementación efectiva y centrada en necesidades reales.

b) **Diseño de Planes de Capacitación Diferenciados:** La capacitación y acompañamiento para el uso del SIIVbG debe ser diferenciada según los perfiles de usuarios/as. Se sugiere elaborar planes específicos que aborden las distintas necesidades y niveles de competencia de los equipos involucrados en la implementación, con un énfasis diferenciado en la sensibilización de plataformas de tecnología de información para una mejora en la eficiencia de los servicios de VbG. Estos planes

deben ser iniciados en los centros piloto para asegurar una correcta apropiación de la herramienta para su expansión a nivel nacional.

Recomendación de ejecución: Es fundamental establecer un programa de formación continua que incluya actualizaciones periódicas y certificaciones validadas al interior de la Administración Pública para los usuarios/as del SIIVbG. Además, se recomienda promover la colaboración entre el MMyEG y entidades académicas especializadas en género y tecnologías de la información para fortalecer las capacidades del personal. Se destaca la política de Argentina, la cual ha logrado avances significativos en la promoción de la igualdad de género a través del Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad con el servicio de atención integral a la violencia basada en género, accesible a través del número 144 y también disponible vía WhatsApp, que opera las 24 horas del día y de manera gratuita en todo el país, brinda atención, asesoramiento y contención a personas que se encuentran en situaciones de violencia por motivos de género.

c) **Diseño de Modelo de Garantía y Monitoreo de Calidad:** La integración e interoperabilidad del SIIVbG con otros sistemas informáticos requiere la implementación de un modelo de garantía y monitoreo de calidad de la información. Este modelo debe considerar aspectos procedimentales y tecnológicos, y servir como línea base para el Sistema Integrado de Información sobre Violencia Basada en Género, una vez despachado el Proyecto de Ley del Congreso de Chile.

Se debe tambien reconocer que ningún sistema es perfecto, lo que podría generar el riesgo de que los datos registrados no representen con precisión las circunstancias de las sobrevivientes. Para proporcionar un mecanismo para que las sobrevivientes informen cualquier discrepancia o error en sus datos y busquen una resolución de manera oportuna, es aconsejable considerar establecer un mecanismo de quejas para las sobrevivientes.

Recomendación de ejecución: Se aconseja establecer una unidad especializada en el MMyEG encargada de supervisar y mantener la calidad de la información en el SIIVbG. Esta unidad deberá colaborar estrechamente con los responsables de tecnologías de la información y procesos institucionales para garantizar la efectividad del modelo de garantía y monitoreo.

En resumen, se recomienda una siguiente etapa que se alinearía de manera precisa con los objetivos del desarrollo, implementación, y uso sostenible del SIIVbG como objetivo prioritario del MMyEG.

V. Proyecto de Ley sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y Asistencia Tēcnica GovTech

El proyecto de ley sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (Boletín No 11.077-07) marca un hito significativo en la promoción y salvaguardia de los derechos fundamentales de las mujeres en Chile. La propuesta, ingresada el 5 de enero de 2017, ha vivido un proceso de enriquecimiento con indicaciones presentadas por el MMyEG en septiembre de 2022, para revitalizar y fortalecer su progresión. En la actualidad, se encuentra en su segundo Trámite Constitucional, bajo la revisión de las Comisiones Unidas de la Mujer y la Equidad de Género, así como de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento del Senado[29].

29 Estado de tramitación del Proyecto de Ley sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia. Boletín 11.077-07. Senado de la República. Fuente: https://www.senado.cl/appsenado/templates/tramitacion/

La relevancia de esta legislación radica en su enfoque holístico, el cual aborda las diversas manifestaciones de violencia basada en género hacia las mujeres. Adicionalmente, busca consolidar la respuesta estatal frente a la VbG, al establecer un marco legal sólido que delinea las obligaciones de los organismos gubernamentales en materia de prevención, protección, atención y reparación de las mujeres afectadas.

El proyecto de ley subraya la necesaria coordinación entre las instituciones con competencia en el tema, aspecto materializado mediante la creación de una Comisión Interinstitucional, que garantiza un manejo adecuado de la información sobre las sobrevivientes. Esto se concreta mediante la instauración de un Sistema Integrado de Información, tema que ha apoyado reiteradamente el Banco Mundial y que es parte de la asistencia técnica que ha realizado al Estado de Chile desde 2019.

En este contexto, la presente asistencia técnica ha desempeñado un papel estratégico al brindar apoyo especializado en la concepción de una maqueta informática, base el Sistema Integrado de Información sobre Violencia Basada en Género. Esta herramienta se erige como un cambio paradigmático en la prestación y articulación de servicios estatales en VbG, centrando su enfoque en el trayecto de las sobrevivientes a través de éstos. Esto se traducirá, en un fortalecimiento sustancial de las capacidades institucionales, posibilitando un salto cualitativo en la interconexión de datos, inicialmente en los servicios programáticos de la línea de Violencia Contra la Mujer (VCM) de SernamEG, para luego conectar los diversos actores implicados en la entrega de servicios y prestaciones en VbG.

La implementación del "Sistema Integrado de Información sobre Violencia Basada en Género" representa una innovación de relevancia internacional en el ámbito global de la erradicación de la violencia basada en género. La idea de unificar en una sola plataforma TI los casos de VbG contra la mujer atendidos por el Estado ha sido propuesta anteriormente, no solo por el Banco Mundial, sino también por el Mecanismo de Seguimiento de la Convención Belém do Pará (MESECVI)[30] la Sociedad Civil y diversas organizaciones internacionales, quienes ven en este Sistema un avance sustantivo e innovador en la prestación de los servicios del Estado en materia de VbG. Estas recomendaciones también han sido respaldadas por instituciones como la Contraloría General de la República, en su último informe sobre Violencia contra las Mujeres[31].

El Sistema Integrado de Información sobre VbG del mencionado proyecto de ley representa un hito importante para los esfuerzos estatales en la erradicación de la violencia basada en género y ha sido impulsado por diversos actores en la última década. Esta iniciativa, plasmada en el Artículo 24 del Título II del proyecto de ley, demuestra un firme compromiso por parte del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género en fortalecer la prevención, atención y protección a las sobrevivientes de violencia basada en género. Esto se encuentra en línea con la recomendación general del Comité para la Eliminación de la Discriminación Contra la Mujer (CEDAW) No 34 sobre coordinación, vigilancia y recopilación de datos, donde se establece que "*f) Asignar recursos humanos y financieros apropiados en los planos nacional, regional y local para aplicar efectivamente leyes y políticas para la prevención de todas las formas de violencia por razón de género contra la mujer, la prestación de protección y apoyo a las víctimas y supervivientes, la investigación de los casos, el enjuiciamiento de los autores y la reparación a las víctimas y supervivientes, en particular el apoyo a las organizaciones de*

30 Mecanismo de Seguimiento Convención Belém Do Pará. Fuente: https://belemdopara.org/chile/

31 Auditoría Coordinada Violencia de Género Respuesta Estatal en la Prevención, Sanción y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres. Informe N.° 327/2023, 16 de agosto de 2023. Contraloría Regional Metropolitana de Santiago. Unidad de Auditoría 1. Fuente: https://www.contraloria.cl/pdfbuscador/auditoria/d6cba809834108ad23c55b76b98a8c89/html

mujeres"[32] y con la urgencia que debe caracterizar a esta temática. Además, podrá alinearse con lo exigido en el Objetivo 5 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que señala "*Lograr la igualdad de géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas*" en la meta 5.2 que consiste en "*Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación*"[33].

El sistema ha sido diseñado para registrar las interacciones de las sobrevivientes con las instituciones de la Ruta Crítica y pretende proporcionar alertas tempranas que permitan prevenir y disminuir femicidios y casos graves de VbG. Sin embargo, su alcance va más allá de la mejora en la atención de casos de VbG, convirtiéndose también en una herramienta para fortalecer la gestión de la política pública a través de funcionalidades que permitan monitorear la efectividad de las medidas implementadas.

Un aspecto sobresaliente radica en la interoperabilidad y accesibilidad del sistema, que concuerda con las recomendaciones de Gobierno Digital. Esto garantiza que la información esté actualizada y sea de fácil acceso para las agencias pertinentes. Es imperativo recordar que la promulgación de la Ley No 21.180 de Transformación Digital del Estado el 11 de noviembre de 2019[34] representó un hito significativo en el proceso de modernización administrativa en Chile. Según esta normativa, se estipula que todo procedimiento administrativo deberá ser gestionado a través de medios electrónicos, salvo aquellas situaciones con excepciones legales específicas. La ley impone a los órganos de la administración pública la obligación de implementar y utilizar plataformas electrónicas que permitan la gestión de SIIVbG en formato digital. Estas plataformas deben cumplir con rigurosos estándares de seguridad, interoperabilidad, interconexión y ciberseguridad, garantizando así la integridad y confidencialidad de la información. Esto facilita la generación de datos y evidencias precisas y actualizadas para la formulación y seguimiento de políticas públicas.

La contribución técnica de la maqueta TI se revela como un elemento clave para asesorar en la efectiva implementación de estas plataformas digitales y en el fortalecimiento de las capacidades técnicas y tecnológicas del Estado chileno. Podrá colaborar en potenciar la capacidad del país para generar datos y evidencia, impulsando así políticas públicas más efectivas y acertadas en el camino hacia la erradicación de la VbG, que además podrán ser evaluadas y corregidas a la luz de los datos, por ejemplo: focalizar campañas con pertinencia a las características regionales de la VbG, entre otras adecuaciones.

Unificar el registro de casos de VbG permitirá al Estado contar con información confiable y actualizada, articular una respuesta integral, coordinada y centrada en la sobreviviente y contar con datos y evidencias para la formulación y seguimiento de políticas públicas. El Sistema, facilitará y fortalecerá la institucionalización de mecanismos de colaboración interinstitucional apoyados por las tecnologías de la información.

La incorporación de un Sistema Integrado de Información sobre VbG en el proyecto de ley es altamente valorado por el equipo del Banco Mundial, pues ello permitirá reforzar el rol del MMyEG como agente articulador de la política pública en materia de prevención y erradicación de todo tipo de violencia contra la mujer, otorgándole a la red de prestadores de servicios estatales en VbG información precisa y oportuna.

32 Comité para la Eliminación de la Discriminación Contra la Mujer (CEDAW). Recomendación general num. 35 sobre violencia por razón de género contra la mujer, por la que actualiza la recomendación general num. 19. 2017. Fuente: https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2017/11405.pdf

33 Objetivos de Desarrollo Sostenible, Meta 5.2. Fuente: https://sdgs.un.org/goals/goal5#targets_and_indicators

34 Ley N.° 21180 Sobre la Transformación Digital del Estado. 2019. Fuente: https://bcn.cl/2m3r4

VI. Recomendaciones de Política Pública en Violencia Basada en Género

De acuerdo con las etapas descritas en la Hoja de Ruta para el Diseño de una Plataforma Integrada de Gestión de Casos de Violencia contra las Mujeres para el Estado Chileno 2021, entre mayo de 2022 y octubre de 2023 el Banco Mundial avanzó en la primera etapa de la Hoja de Ruta, con el objeto de entregar al MMyEG el diseño de una maqueta TI del Sistema Integrado de Información de Violencia Basada en Género centrado en las mujeres sobrevivientes de VbG y que fue desarrollado con base en cinco principios rectores: (i) El Estado pregunta una sola vez; (ii) El Estado pregunta lo justo y necesario; (iii) El Estado propende a la eficiencia estatal, tanto en recursos como en recopilación y gestión de información; (iv) El Estado incorpora la pertinencia territorial y funcionaria en sus políticas públicas; y (v) El Estado protege el derecho a la seguridad y tratamiento de los datos personales que recopila.

Junto con la entrega de la maqueta TI para el Sistema y con el fin de orientar las siguientes etapas de su desarrollo, escalamiento e integración con las instituciones de la Ruta Crítica en VbG, se han desarrollado una serie de recomendaciones de política pública a través de cinco pilares que buscan fortalecer la gestión de casos de VbG, así como también, la evaluación de los planes, programas y acciones en la materia.

5 Ejes de política y estrategias

I Fortalecimiento de los sistemas de Información con foco en la sobreviviente

- Rediseño del Sistema de Gestión de Programas (SGP) con foco en las beneficiarias.
- Creación de una gobernanza integrada de información.
- Optimización de documentos anexos con mirada estratégica.
- Desarrollo de un modelo de gestión institucional.
- Pertinencia territorial de los programas.

II Implementación del Sistema Integral de Información sobre Violencia Basada en Género

- Inversión prioritaria en la implementación del SIIVbG.
- Medición de la experiencia de las beneficiarias.
- Refuerzo legislativo para la prevención de la violencia basada en género.
- Criterios mínimos para recopilación de datos electrónicos.
- Proceso de identificación y mapeo de datos a nivel de la Ruta Crítica.
- Incorporación progresiva de instituciones al SIIVbG.
- Consideraciones Tecnológicas para el SIIVbG
- Pertinencia funcionaria en la adecuación de planes, programas y acciones.
- Pertinencia de reportes administrativos periódicos.

III Monitoreo y Rendición de Cuentas

- Establecimiento de indicadores clave, de impacto y de resultados a nivel de Ruta Crítica.
- Participación vinculante de actores claves en el monitoreo.
- Gestión de demanda por servicios.
- Adhesión de las sobrevivientes a los procesos de intervención.

IV Coordinación Interinstitucional y Protección de Datos

- Creación de la Comisión de Articulación Interinstitucional.
- Convenios de intercambio de información.
- Gestión de ética de datos de sobrevivientes de género.
- Herramientas de coordinación intersectorial.
- Reportería estadística agregada y anonimizada.

V Estrategia y Gestión de Recursos

- Establecimiento de una línea de base.
- Formación y desarrollo profesional.
- Estandarización de registros administrativos (Fichas de Registro).
- Estimación de riesgo consensuada.

Pilar I

Fortalecimiento de los sistemas de Información con foco en la sobreviviente

Recomendaciones

1. Rediseño de los sistemas de registro de información

Es necesario mover el foco de los actuales sistemas de registro de información desde la oferta programática hacia las mujeres sobrevivientes, convirtiendo a las beneficiaras en la unidad que estructura las bases de datos. Ello permitirá trazar el historial o trayecto de la sobreviviente a través de la oferta programática, facilitando la gestión informada de casos de VbG y evitará la duplicidad de registros para una misma beneficiaria. Además, es recomendable propender a que todo registro sobre un caso de VbG se realice a través de los sistemas de información, eliminando la existencia de registros paralelos y/o análogos.

2. Creación de una Gobernanza Integrada de Informació

Iniciar procedimientos administrativos que faculten al MMyEG dentro de sus mandatos legales el establecer un "Sistema Integrado de Información en Violencia Basada en Género" que respalde la toma de decisiones de política pública y mejore la respuesta estatal ante este fenómeno, inclusive antes de la promulgación de la ley mencionada.

3. Optimización de Documentos Anexos con mirada Estratégica

En cuanto a la sección de "Documentos Anexos" del SIIVbG donde se describe que los equipos interventores adjuntan archivos en formato .pdf, durante la fase piloto se sugiere evaluar cuidadosamente el rediseño de estos documentos para definir su alcance,relevancia y funcionalidad para que permita una gestión más eficaz de la información cualitativa, al sistematizar y homologar los documentos críticos que actualmente son escaneados y subidos una vez al año al sistema SGP. Al cambiar la racionalidad del uso de estos documentos, se ha identificado que podría aprovecharse esta valiosa fuente de información, generando una mayor agilidad y precisión en la toma de decisiones, optimizando así los recursos y el proceso de intervención de las sobrevivientes que hoy no se están gestionando con mirada estratégica de política.

4. Modelo de Gestión Institucional

Desarrollar un modelo de gestión que promueva la capacitación y competencias en perspectiva de género y VbG para entes ejecutores, como municipios y proveedores externos, garantizando una prestación de servicios más eficaz y alineada con las necesidades de las sobrevivientes.

5. Pertinencia Territorial de los Programas

Asegurar que las definiciones programáticas desde el nivel central se ajusten a la realidad de los territorios, considerando factores como migración, poblaciones indígenas y tribales, y zonas rurales, para garantizar intervenciones efectivas y pertinentes.

Pilar II

Implementación del Sistema Integral de Información sobre Violencia Basada en Género

Recomendaciones

1. Inversión Prioritaria en la Implementación del SIIVbG

Solicitar a la Dirección de Presupuestos la dedicación de recursos financieros y humanos para la adjudicación y correcto pilotaje del sistema durante 2023 y 2024, siguiendo las buenas prácticas de MDSF con el Sistema de Gestión Social Local (GSL). Esto incluye cambios culturales significativos y el establecimiento de protocolos de interoperabilidad.

2. Medición de la Experiencia de las Beneficiarias

Incorporar herramientas que permitan medir sistemáticamente la satisfacción de las sobrevivientes en distintas etapas del proceso, incluyendo la utilización de la OIRS y el SIAC como parte del Estado Ciudadano, para mejorarla.

3. Refuerzo Legislativo para la Prevención de la Violencia Basada en Género

Disponer de todos los medios que posee el Ejecutivo para el despacho inmediato del proyecto de ley referido. Esta medida fortalecerá el Sistema Integrado y facultará al MMyEG con un mandato robusto sobre la gobernanza para la prevención de la VbG.

4. Criterios Mínimos para Recopilación de Datos Electrónicos

Establecer como criterio mínimo que los datos e información clave sean recopilados a través de los medios electrónicos determinados por la institucionalidad.

5. Proceso de Identificación y Mapeo de Datos

Identificar y mapear los procesos de registro de datos e información sobre las sobrevivientes y la gestión de casos de VbG. Definir qué datos pueden formar parte del SIIVbG y cuáles son deseables, pero no factibles actualmente.

6. Incorporación Progresiva de Instituciones al SIIVbG

Seguir un proceso similar con cada institución que se sume al SIIVbG, identificando y mapeando los procesos de registro de datos e información.

7. Consideraciones Tecnológicas para el SIIVbG

Desarrollar herramientas tecnológicas que aseguren la calidad de los datos, permitan la interoperabilidad entre instituciones, y faciliten la construcción y publicación de información. Además, establecer un modelo de base de datos y un repositorio de respaldo para garantizar la trazabilidad y auditoría de los datos registrados.

8. Pertinencia Funcionaria

Mejorar la comunicación entre el nivel central y los equipos profesionales tercerizados para asegurar una comprensión precisa de las condiciones laborales y adaptar las acciones e intervenciones a las necesidades territoriales y funcionarias.

9. Pertinencia de Reportes Administrativos Periódicos

Simplificar y agilizar los procesos administrativos para la generación de reportes, evitando que los profesionales tercerizados abandonen sus funciones regulares para cumplir con requisitos del nivel central.

Pilar III

Monitoreo y Rendición de Cuentas

Recomendaciones

1. Establecimiento de Indicadores Clave

Implementar el diseño de indicadores basados en datos del MMyEG y SernamEG para monitorizar procesos críticos de la Ruta de Cuidado Integral (RCI), como derivaciones, tiempos de atención y cuellos de botella.

2. Participación de Actores Claves en el Monitoreo

Involucrar a Gobiernos Regionales, Delegaciones Provinciales, Municipios, sociedad civil y academia en la fase de implementación progresiva y escalonada para fortalecer la política pública.

3. Gestión de Demanda por Servicios

Establecer mecanismos institucionales para gestionar listas de espera y registrar prestaciones que, aunque no estén inicialmente contempladas, son solicitadas por las sobrevivientes, asegurando así una atención oportuna y adecuada.

4. Adhesión de las Sobrevivientes a los Procesos de Intervención

Implementar estrategias para reducir la deserción desde las etapas iniciales, considerando una comunicación efectiva sobre las condiciones y requisitos de participación en los programas

Pilar IV

Coordinación Interinstitucional y Protección de Datos

Recomendaciones

1. Creación de la Comisión de Articulación Interinstitucional

Establecer esta comisión como una base legal para la gestión del sistema integrado de información, en ausencia de la aprobación del proyecto de ley.

2. Convenios de Intercambio de Información

Mejorar o establecer acuerdos de intercambio de datos con instituciones clave como Carabineros de Chile, Ministerio Público, Poder Judicial, Salud, Educación Pública y Servicio Nacional de Migración, priorizando la protección de datos personales y sensibles.

3. Gestión de Ética de Datos de Sobrevivientes de Género

Para garantizar la privacidad, equidad y transparencia en el uso de datos personales de las sobrevivientes, se sugiere implementar la gestión de "ética de datos" como un pilar fundamental en la institución. Esto enfrentará los desafíos de interoperabilidad en el sector social y minimizará posibles riesgos.

4. Herramientas de Coordinación Intersectorial

Establecer herramientas y mecanismos que faciliten y registren las coordinaciones intersectoriales, asegurando su continuidad incluso en cambios de profesionales a cargo, especialmente en lo referido a: (i) diseño consensuado a nivel de Red de un sistema de derivaciones y contra-derivaciones asistidas; (ii) consenso en mecanismos para estimación de riesgo a compartir; y (iii) diseño de un sistema de alerta temprana.

5. Reportería Estadística Anónima

Implementar protocolos para anonimizar la información en los reportes estadísticos, garantizando la protección de datos personales y sensibles de las beneficiarias.

Pilar V

Estrategia y Gestión de Recursos

Recomendaciones

1. Establecimiento de una Línea de Base

Definir los recursos financieros y humanos necesarios para todas las etapas de diseño, implementación, operación y actualización del Sistema.

2. Formación y Desarrollo Profesional

Implementar el "in-job training" focalizado en el diseño centrado en las personas para el manejo eficaz de sistemas de gestión de casos y datos, que permita una intervención mínima, para resultados máximos en la mejora de gestión de casos con certificaciones que vayan a la hoja de vida de funcionarias y profesionales, que deberá ser obligatorio en su implementación en regla.

3. Estandarización de Registros Administrativos (Fichas de Registro)

Estandarizar los registros administrativos, promoviendo un formato único y digital para agilizar la captura de información y evitar errores de transcripción.

4. Estimación de Riesgo

Facilitar herramientas y capacitación para consensuar con todas las instituciones de la Ruta Crítica una estimación de riesgo precisa y estandarizada, asegurando que las y los profesionales comprendan y utilicen adecuadamente las variables proporcionadas en las fichas del SGP.

Referencias

- Decreto No. 12 Establece Norma Técnica de Interoperabilidad. Ministerio Secretaría General de la Presidencia. 2023. Fuente: https://bcn.cl/3enmo

- Auditoría Coordinada Violencia de Género Respuesta Estatal en la Prevención, Sanción y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres. Informe N.º 327/2023, 16 de agosto de 2023. Contraloría Regional Metropolitana de Santiago. Unidad de Auditoría 1. Fuente: https://www.contraloria.cl/pdfbuscador/auditoria/d6cba809834108ad23c55b76b98a8c89/html

- Comité para la Eliminación de la Discriminación Contra la Mujer (CEDAW). Fuente: https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2017/11405.pdf

- Convenio Marco de Colaboración suscrito entre la Subsecretaría de la Mujer y Equidad de Género, el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género y la Subsecretaría de Prevención del Delito. Resolución Exenta No. 57 del 16 de enero de 2023. Ministerio de la Mujer y Equidad de Género.

- Definición consignada en el Marco Europeo de Interoperabilidad. Comisión de las Comunidades Europeas. 2006. Fuente: https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0045:FIN:ES:PDF

- División de Gobierno Digital. Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Fuente: https://digital.gob.cl/

- Encuesta Nacional de Violencia Intrafamiliar Contra la Mujer (ENVIF) 2020. Subsecretaría de Prevención del Delito. Fuente: http://cead.spd.gov.cl/centro-de-documentacion/

- Proyecto de Ley sobre el Derecho de las Mujeres a Vivir una Vida Libre de Violencia. Boletín 11.077-07. Senado de la República. Fuente: https://www.senado.cl/appsenado/templates/tramitacion/index.php?boletin_ini=11077-07

- GovTech Global Partnership. Fuente: https://www.worldbank.org/en/programs/govtech/partners#:~:text=To%20support%20countries%20in%20adopting%20sound%20practices%20and,Government%20of%20Switzerland%2C%20Austria%2C%20and%20Korea%20in%202019.

- Hoja de Ruta para el diseño de una Plataforma Integrada de Gestión de Casos de Violencia contra las Mujeres en Chile. Banco Mundial. 2020. Fuente: https://www.bancomundial.org/es/country/chile/publication/Gestion-Violencia-Mujeres-Chile

- Ley 20.820 que crea el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género del Ministerio de Desarrollo Social. 2015- Fuente: https://bcn.cl/2flok

- Ley 21.180 sobre Transformación Digital del Estado. Ministerio Secretaría General de la Presidencia. 2019. Fuente: https://bcn.cl/2naga

- Ley N.º 20575 que Establece el Principio de Finalidad en el Tratamiento de Datos Personales . Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. 2012. Fuente: https://bcn.cl/2k1le

- Ley N.º 21096 que Consagra el Derecho a protección de los Datos Personales. Ministerio Secretaría General de la Presidencia. 2018. Fuente: https://bcn.cl/2f9w0

- Mecanismo de Seguimiento Convención Belém Do Pará. Fuente: https://belemdopara.org/chile/

- Pauta Unificada Inicial de Riesgo (PUIR) Ley 21.057. Ministerio Público. Fuente: https://www.pjud.cl/prensa-y-comunicaciones/docs/download/36891#:~:text=%C2%BFQU%C3%89%20ES%20LA%20PAUTA%20UNIFICADA%20DE%20EVALUACI%C3%93N%20INICIAL%20DE%20RIESGO%3F&text=Es%20un%20cuestionario%20estructurado%20que%20contiene%20preguntas%20con%20puntaje%

- Plan Nacional de Acción en Contra de la Violencia Hacia las Mujeres 2021 – 2030. Ministerio de la Mujer y Equidad de Género. 2020. Fuente: https://minmujeryeg.gob.cl/wp-content/uploads/2021/12/RESEX-1408-2020-Plan-VCM.pdf

- Política de privacidad. SernamEG. Fuente: https://www.sernameg.gob.cl/?page_id=29325

- Resumen estudio cualitativo actualización de la Ruta Crítica de Violencia Contra las Mujeres. Universidad de Chile – Banco Mundial. 2021. Fuente: 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

- Secretaría de Modernización del Estado de la Dirección de Presupuestos. Ministerio de Hacienda. Fuente: https://modernizacion.hacienda.cl/

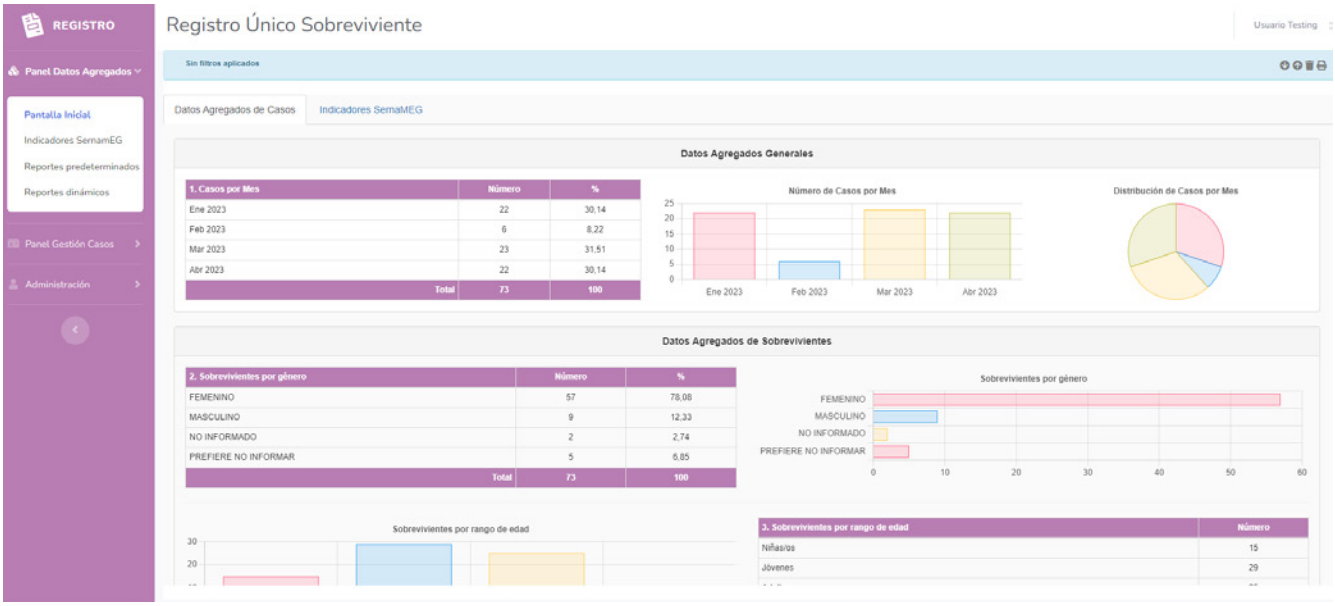
- Sistema de Gestión Social Local Social (GSL). Fuente: https://publicacionesgsl.cl/

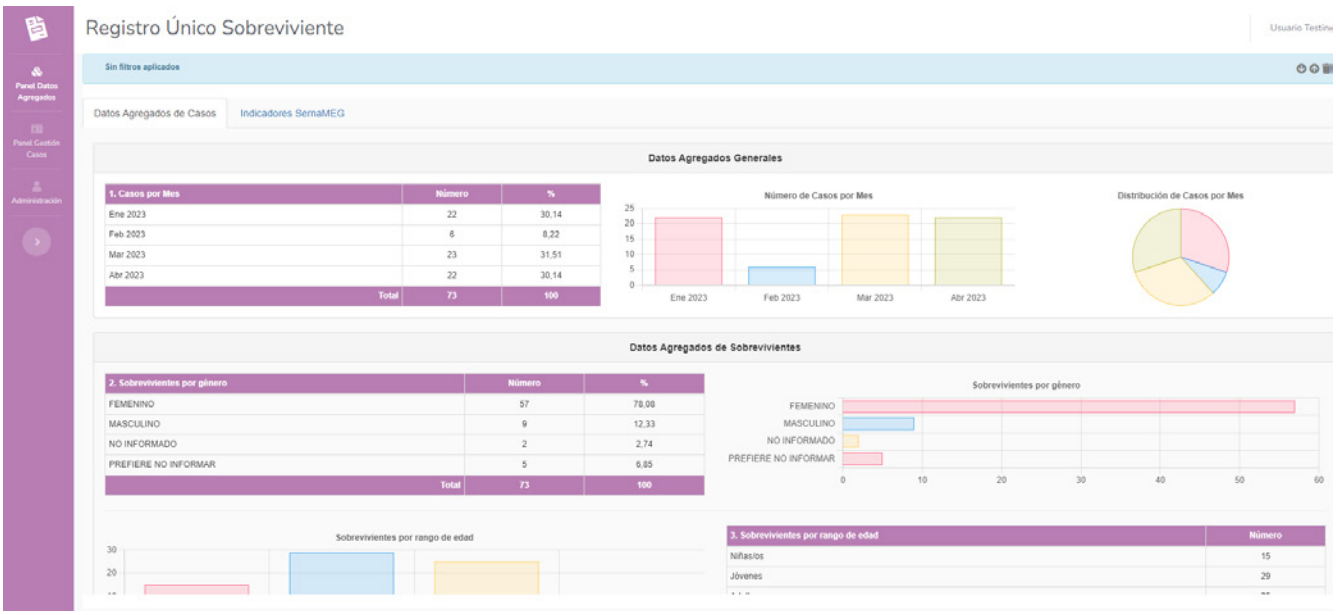
- Solicitud de Derechos ARCO. Chile Atiende. Fuente: https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/112661-solicitud-de-derechos-arco-proteccion-de-la-vida-privada#:~:text=Los%20derechos%20ARCO%20son%20los,el%20sitio%20web%20del%20CPLT.

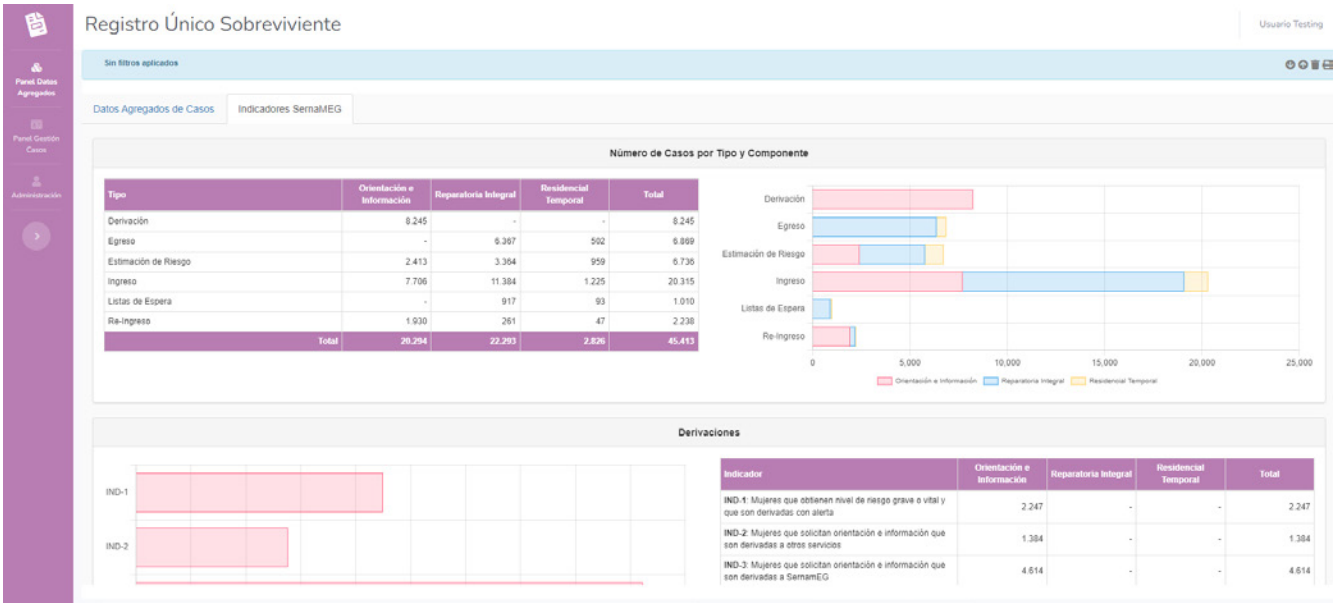
ANEXO 1

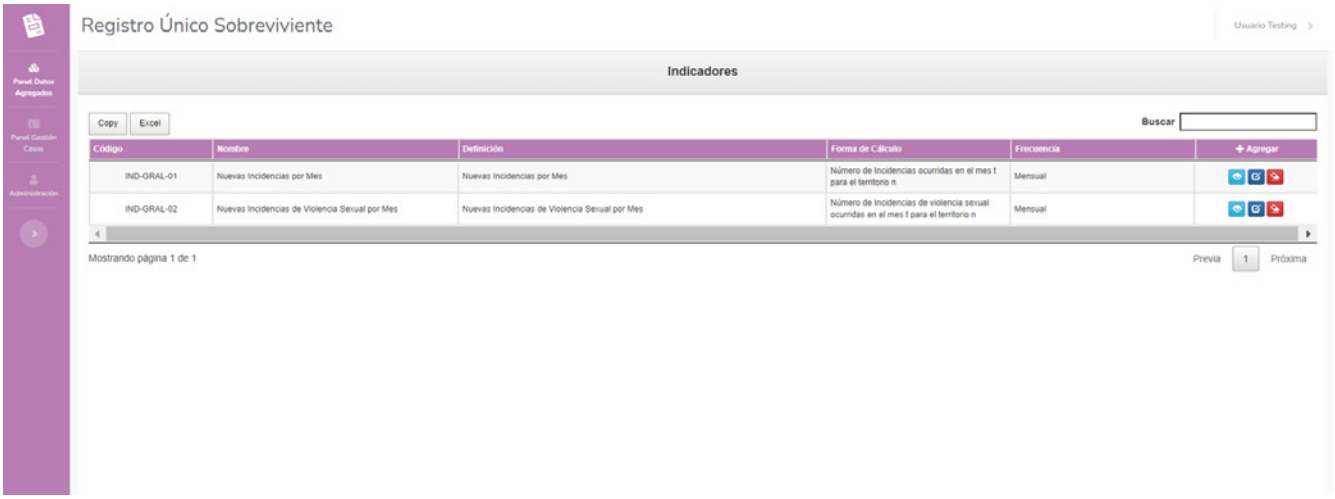
Visualización de la maqueta del SIIVbG

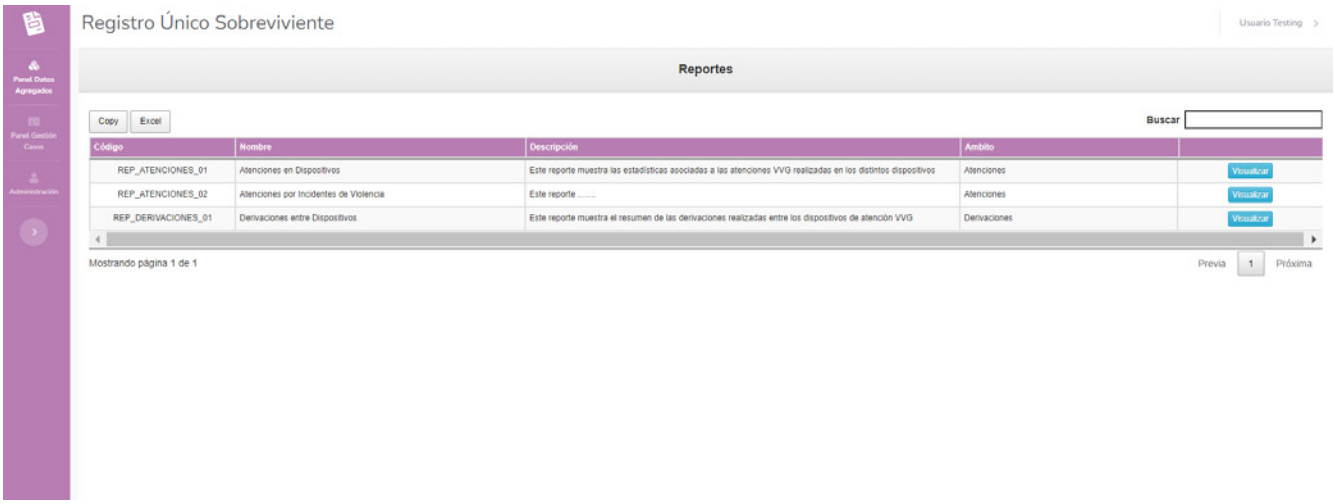
Nota: La maqueta no contiene datos reales. Se ha usado datos ficticios para la visualizacion del funcionamiento de la maqueta

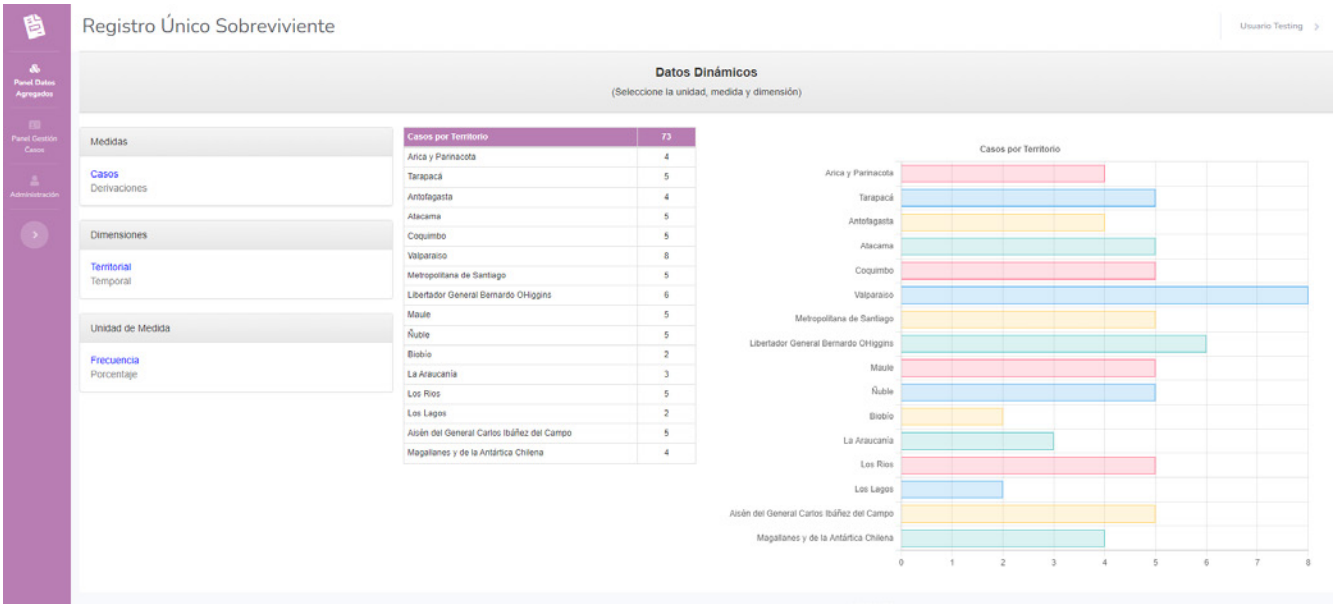


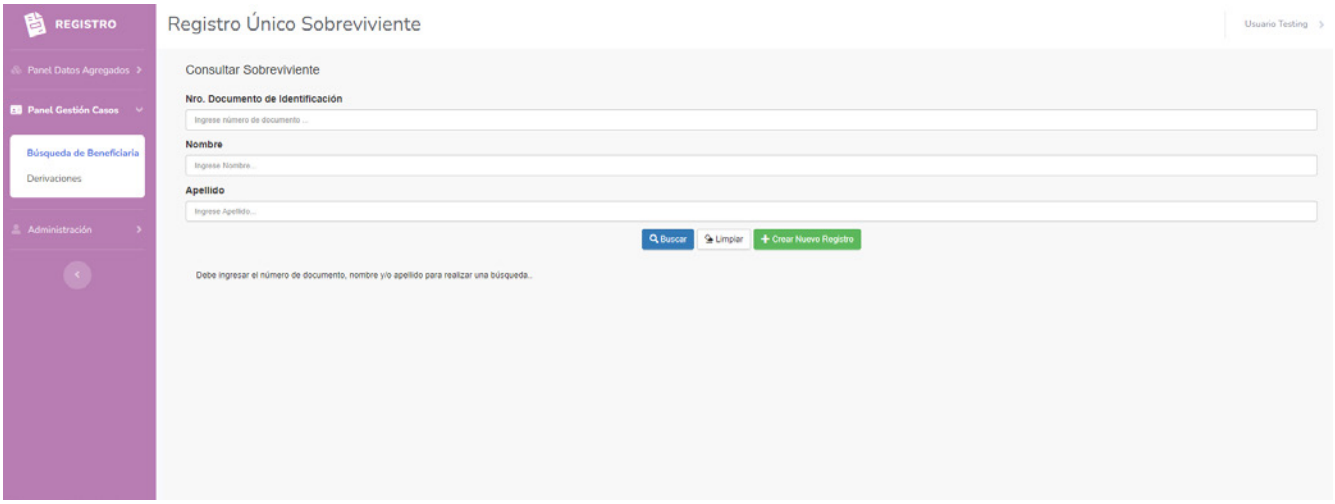


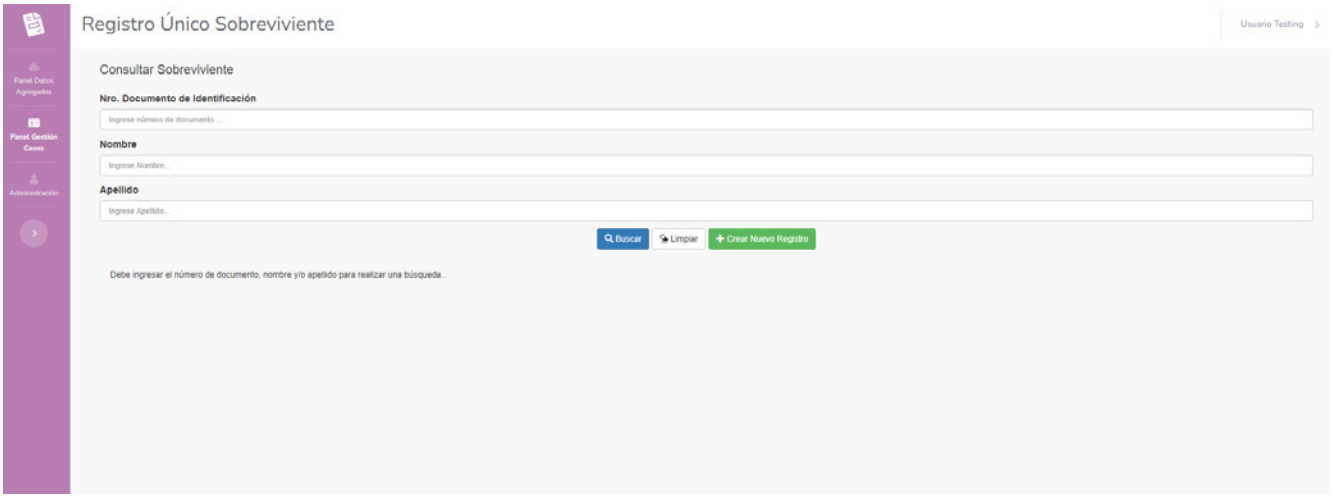

Registro Único Sobreviviente
Usuario Testing
Panel Datos Agregados
Panel Gestión Casos
Administración
Sin filtros aplicados
Datos Agregados de Casos
Indicadores SernaMEG
Número de Casos por Tipo y Componente
Tipo | Orientación e Información | Reparatoria Integral | Residencial Temporal | Total
Derivación | 8.245 | - | - | 8.245
Egreso | - | 6.367 | 502 | 6.869
Estimación de Riesgo | 2.413 | 3.364 | 959 | 6.736
Ingreso | 7.706 | 11.384 | 1.225 | 20.315
Listas de Espera | - | 917 | 93 | 1.010
Re-Ingreso | 1.930 | 261 | 47 | 2.238
Total | 20.294 | 22.293 | 2.826 | 45.413
Derivación
Egreso
Estimación de Riesgo
Ingreso
Listas de Espera
Re-Ingreso
0
5,000
10,000
15,000
20,000
25,000
Orientación e Información
Reparatoria Integral
Residencial Temporal
Derivaciones
IND-1
IND-2
Indicador | Orientación e Información | Reparatoria Integral | Residencial Temporal | Total
IND-1: Mujeres que obtienen nivel de riesgo grave o vital y que son derivadas con alerta | 2.247 | - | - | 2.247
IND-2: Mujeres que solicitan orientación e información que son derivadas a otros servicios | 1.384 | - | - | 1.384
IND-3: Mujeres que solicitan orientación e información que son derivadas a SernamEG | 4.614 | - | - | 4.614

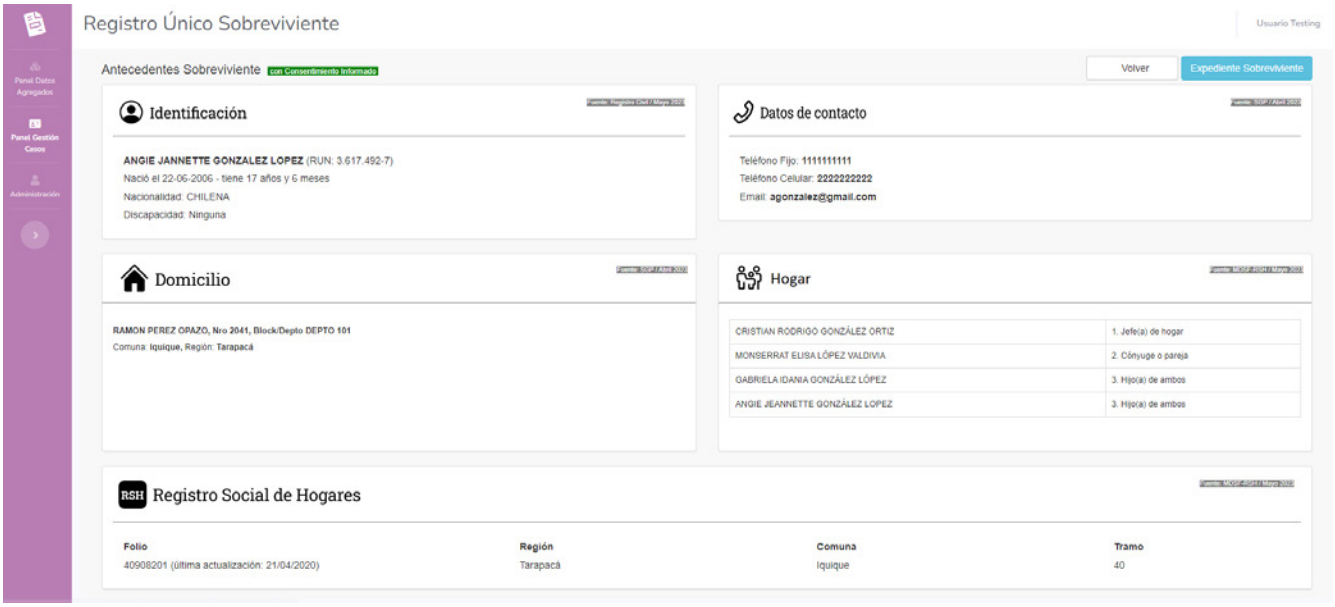

Registro Único Sobreviviente
Usuario Testing
Panel Datos Agregados
Panel Gestión Casos
Administración
Indicadores
Copy
Excel
Buscar
Código | Nombre | Definición | Forma de Cálculo | Frecuencia | + Agregar
IND-GRAL-01 | Nuevas Incidencias por Mes | Nuevas Incidencias por Mes | Número de Incidencias ocurridas en el mes t para el territorio n | Mensual
IND-GRAL-02 | Nuevas Incidencias de Violencia Sexual por Mes | Nuevas Incidencias de Violencia Sexual por Mes | Número de Incidencias de violencia sexual ocurridas en el mes t para el territorio n | Mensual
Mostrando página 1 de 1
Previa
1
Próxima

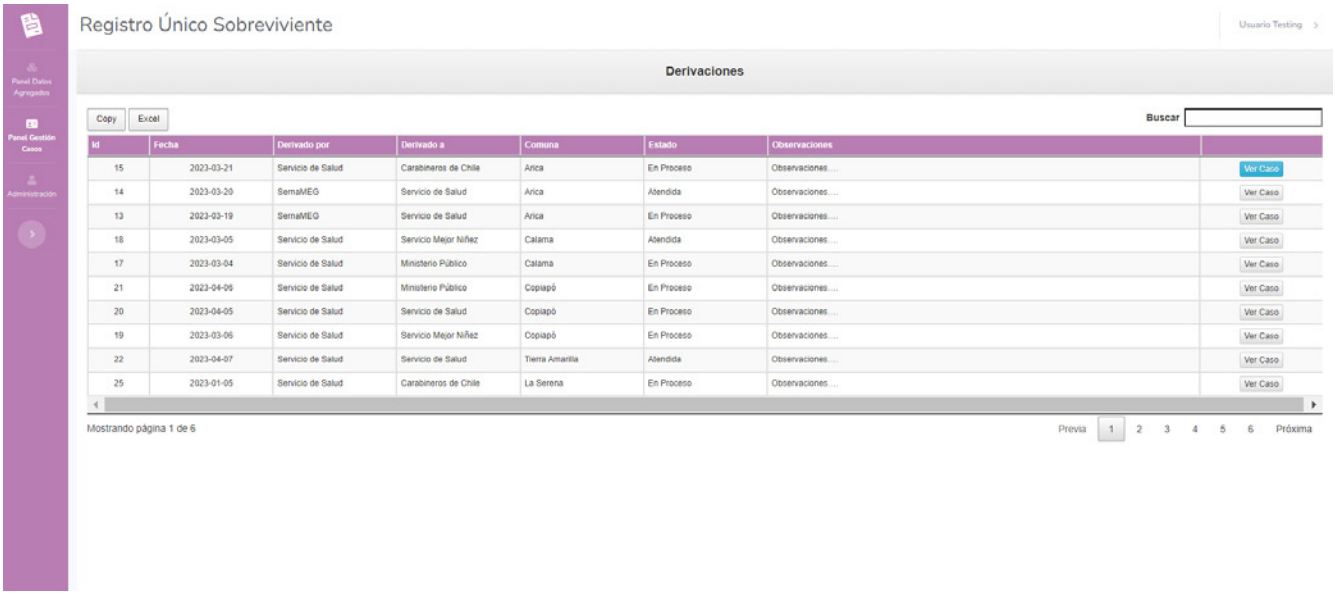

Registro Único Sobreviviente
Usuario Testing
Panel Datos Agregados
Panel Gestión Casos
Administración
Reportes
Copy
Excel
Buscar
Código | Nombre | Descripción | Ambito
REP_ATENCIONES_01 | Atenciones en Dispositivos | Este reporte muestra las estadísticas asociadas a las atenciones VVG realizadas en los distintos dispositivos | Atenciones | Visualizar
REP_ATENCIONES_02 | Atenciones por Incidentes de Violencia | Este reporte ..... | Atenciones | Visualizar
REP_DERIVACIONES_01 | Derivaciones entre Dispositivos | Este reporte muestra el resumen de las derivaciones realizadas entre los dispositivos de atención VVG | Derivaciones | Visualizar
Mostrando página 1 de 1
Previa
1
Próxima


Registro Único Sobreviviente
Usuario Testing
Panel Datos Agregados
Panel Gestión Casos
Administración
Datos Dinámicos
(Seleccione la unidad, medida y dimensión)
Medidas
Casos
Derivaciones
Dimensiones
Territorial
Temporal
Unidad de Medida
Frecuencia
Porcentaje
Casos por Territorio
73
Arica y Parinacota 4
Tarapacá 5
Antofagasta 4
Atacama 5
Coquimbo 5
Valparaíso 8
Metropolitana de Santiago 5
Libertador General Bernardo OHiggins 6
Maule 5
Ñuble 5
Biobío 2
La Araucanía 3
Los Ríos 5
Los Lagos 2
Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo 5
Magallanes y de la Antártica Chilena 4
Casos por Territorio
Arica y Parinacota
Tarapacá
Antofagasta
Atacama
Coquimbo
Valparaíso
Metropolitana de Santiago
Libertador General Bernardo OHiggins
Maule
Ñuble
Biobío
La Araucanía
Los Ríos
Los Lagos
Aisén del General Carlos Ibáñez del Campo
Magallanes y de la Antártica Chilena
0 1 2 3 4 5 6 7 8


REGISTRO
Registro Único Sobreviviente
Usuario Testing
Panel Datos Agregados
Panel Gestión Casos
Búsqueda de Beneficiaria
Derivaciones
Administración
Consultar Sobreviviente
Nro. Documento de Identificación
Ingrese número de documento ...
Nombre
Ingrese Nombre...
Apellido
Ingrese Apellido...
Buscar
Limpiar
Crear Nuevo Registro
Debe ingresar el número de documento, nombre y/o apellido para realizar una búsqueda..


Registro Único Sobreviviente
Usuario Testing
Panel Datos Agregados
Panel Gestión Casos
Administración
Consultar Sobreviviente
Nro. Documento de Identificación
Ingrese número de documento ...
Nombre
Ingrese Nombre...
Apellido
Ingrese Apellido...
Buscar
Limpiar
Crear Nuevo Registro
Debe ingresar el número de documento, nombre y/o apellido para realizar una búsqueda..


Registro Único Sobreviviente
Usuario Testing
Antecedentes Sobreviviente con Consentimiento Informado
Volver
Expediente Sobreviviente
Identificación
ANGIE JANNETTE GONZALEZ LOPEZ (RUN: 3.617.492-7)
Nació el 22-06-2006 - tiene 17 años y 6 meses
Nacionalidad: CHILENA
Discapacidad: Ninguna
Datos de contacto
Teléfono Fijo: 1111111111
Teléfono Celular: 2222222222
Email: agonzalez@gmail.com
Domicilio
RAMON PEREZ OPAZO, Nro 2041, Block/Depto DEPTO 101
Comuna: Iquique, Región: Tarapacá
Hogar
CRISTIAN RODRIGO GONZÁLEZ ORTIZ | 1. Jefe(a) de hogar
MONSERRAT ELISA LÓPEZ VALDIVIA | 2. Cónyuge o pareja
GABRIELA IDANIA GONZÁLEZ LÓPEZ | 3. Hijo(a) de ambos
ANGIE JEANNETTE GONZÁLEZ LOPEZ | 3. Hijo(a) de ambos
Registro Social de Hogares
Folio
40908201 (última actualización: 21/04/2020)
Región
Tarapacá
Comuna
Iquique
Tramo
40


Registro Único Sobreviviente
Usuario Testing
Derivaciones
Copy
Excel
Buscar
Id | Fecha | Derivado por | Derivado a | Comuna | Estado | Observaciones
15 | 2023-03-21 | Servicio de Salud | Carabineros de Chile | Arica | En Proceso | Observaciones.... | Ver Caso
14 | 2023-03-20 | SernaMEG | Servicio de Salud | Arica | Atendida | Observaciones.... | Ver Caso
13 | 2023-03-19 | SernaMEG | Servicio de Salud | Arica | En Proceso | Observaciones.... | Ver Caso
18 | 2023-03-05 | Servicio de Salud | Servicio Mejor Niñez | Calama | Atendida | Observaciones.... | Ver Caso
17 | 2023-03-04 | Servicio de Salud | Ministerio Público | Calama | En Proceso | Observaciones.... | Ver Caso
21 | 2023-04-06 | Servicio de Salud | Ministerio Público | Copiapó | En Proceso | Observaciones.... | Ver Caso
20 | 2023-04-05 | Servicio de Salud | Servicio de Salud | Copiapó | En Proceso | Observaciones.... | Ver Caso
19 | 2023-03-06 | Servicio de Salud | Servicio Mejor Niñez | Copiapó | En Proceso | Observaciones.... | Ver Caso
22 | 2023-04-07 | Servicio de Salud | Servicio de Salud | Tierra Amarilla | Atendida | Observaciones.... | Ver Caso
25 | 2023-01-05 | Servicio de Salud | Carabineros de Chile | La Serena | En Proceso | Observaciones.... | Ver Caso
Mostrando página 1 de 6
Previa 1 2 3 4 5 6 Próxima

HACIA UN SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN SOBRE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO: DISEÑO DE UNA MAQUETA INFORMÁTICA

Fortalecimiento del sistema de prestación de servicios y gestión de programas para responder y prevenir la violencia basada en género en Chile

Diciembre de 2023

Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género
Gobierno de Chile

SERNAMEG
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género
Gobierno de Chile

GovTech
Putting people first

BANCO MUNDIAL
BIRF • AIF | GRUPO BANCO MUNDIAL