



CSP · INGENIERÍA INDUSTRIAL
UNIVERSIDAD DE CHILE
CENTRO DE SISTEMAS PÚBLICOS

Banco Interamericano de Desarrollo (BID)
Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género
(SernamEG)

Mejoramiento del servicio de atención y derivación del Fono 1455 del Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres del SernamEG.

INFORME 4

Julio 2023

Estudio realizado entre
enero de 2023 y julio de 2023

DIRECTOR ACADÉMICO

Pablo González

JEFA DE PROYECTO

Andrea Peroni

EQUIPO

Andrea Bonilla

Francisca Contreras

Francisca Guzmán

Jonny Heiss

Carmen Leyton

Patricia Soto

Javiera Lecourt

CONTRAPARTE INSTITUCIONAL

Claudia Piras

Líder de la División de Género y Diversidad del Banco Interamericano de Desarrollo

Paula Correa

Abogada Unidad Violencia contra las Mujeres, SemamEG

Paulina Cid

División de Estudios y Capacitación, Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género

Las opiniones expresadas en el presente documento no representan necesariamente la posición de la Contraparte Institucional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido del informe.....	12
1. Antecedentes Generales.....	14
2. Marco Conceptual.....	16
2.1. Violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer	16
2.1.1. Violencia Intrafamiliar (VIF).....	16
2.1.2. Violencia Contra la Mujer (VCM)	17
2.2. Normativas y orientaciones Internacionales	19
2.2.1. Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) 19	
2.2.2. Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la Violencia Contra la Mujer "Convención de Belém do Para".....	20
2.2.3. Objetivo 5 de Desarrollo Sostenible: Equidad de género.....	21
2.3. Enfoques Análíticos	22
2.3.1. Visión de procesos y <i>Business Process Management</i> (BPMN).....	22
2.3.2. Enfoque de valor público	23
3. Metodología.....	27
3.1. Análisis cuantitativo.....	27
3.1.1. Análisis base de datos SATT.....	27
3.1.2. Análisis teleoperadoras.....	30
3.1.3. Análisis derivaciones.....	30
3.2. Análisis cualitativo	31
3.2.1. Análisis de los audios.....	31
3.2.2. Análisis de las entrevistas.....	33
4. Análisis de la evolución del Fono 1455 desde 2020 a la fecha	37
4.1. Servicio de Atención telefónica y Telemática (SATT)	37
4.2. Evolución del servicio.....	40
4.2.1. Contratos de prestación de servicios.....	42
4.3. Procesos de prestación del servicio de atención telefónica y telemática especializada en VCM	43

4.3.1.	A.1. Servicio de atención de llamadas VCM Fono 1455.....	44
4.3.2.	A.2. Seguimiento, para el caso de llamadas de tercer nivel	45
4.3.3.	B. Servicio de atención Webchat/WhatsApp de orientación en VCM.....	46
4.3.4.	C.1 Activar Servicio de asistencia en emergencias por VCM	47
4.3.5.	C.2. Acoger llamadas de emergencia por VCM.....	48
4.3.6.	D. Seguimiento de denuncias en Carabineros de Chile.....	49
4.3.7.	F. Servicio de aplicación móvil.....	50
4.3.8.	G. Sistema de Georreferenciación.	51
4.4.	Descripción de la plataforma SATT	52
4.5.	Plataforma actual.....	53
4.6.	Ficha de usuaria	55
4.7.	Interoperabilidad.....	56
4.8.	Relaciones inter y extraministeriales	57
4.9.	Apreciaciones sobre el origen y evolución Análisis del Fono 1455.....	61
4.9.1.	Evolución del Fono 1455.....	61
4.9.2.	Registro de llamadas Fono 1455.....	64
4.10.	Análisis cuantitativo del Fono 1455	67
4.10.1.	Caracterización de la base de datos.....	68
4.11.	Caracterización de las llamadas.....	71
4.11.1.	Por región.....	71
4.11.2.	Por temporalidad.....	73
4.11.3.	Llamadas por usuaria.....	80
4.11.4.	Evolución del Botón de Emergencia.....	82
4.11.5.	Derivaciones.....	83
4.11.6.	Análisis de dotación de operadoras	84
4.12.	Análisis de las llamadas tipo Callback.....	86
4.12.1.	Por región.....	86
4.12.2.	Por temporalidad.....	88
4.12.3.	Por tipo de violencia.....	90
4.12.4.	Por canal de ingreso.....	91
4.12.5.	Por rango etario.....	91

4.13.	Análisis de usuarias/os del SATT	92
4.13.1.	Sexo	92
4.13.2.	Edad.....	93
4.14.	Análisis componentes del SATT	96
4.14.1.	Elementos operativos del SATT	96
4.15.	Análisis organizacional de SATT.....	97
5.	Análisis a partir del cruce de datas (registro Fono 1455, SGP y WhatsApp)	103
5.1.	Tiempos de espera, demora o pérdida de vinculación de las usuarias.....	103
5.1.1.	Análisis de derivaciones	103
5.1.2.	Análisis de los relatos acerca de los tiempos de espera, demora o pérdida de vinculación de las usuarias una vez derivadas desde el Fono 1455 a los dispositivos del SernamEG.....	105
5.2.	Análisis de las llamadas recibidas al Fono 1455	113
5.2.1.	Llamadas correspondientes a Violencia.....	113
5.2.2.	Llamadas correspondientes a Consultas.....	122
5.2.3.	Llamadas correspondientes a Otros.....	127
5.2.4.	Llamadas correspondientes a Connotación Sexual.....	130
5.2.5.	Análisis los relatos sobre las llamadas de situaciones de emergencia por violencia contra las mujeres	132
5.3.	Interoperabilidad entre el Fono 1455 y el WhatsApp.....	135
5.3.1.	Evaluar la interoperabilidad entre el sistema de registro del Fono 1455 con los casos del WhatsApp	135
6.	Evaluación y propuesta de mejoras de la plataforma SATT	141
6.1.	Evaluación de la plataforma	141
6.2.	Propuestas de mejoras	142
6.2.1.	Forma de disponer del servicio SATT.....	142
6.2.2.	Interoperabilidad de la plataforma SATT	144
7.	Recomendaciones Y mejoras del Fono 1455.....	147
7.1.	Sobre los sistemas informáticos.....	147
7.1.1.	Ficha de Registro del SATT	147
7.1.2.	Registros escritos	147
7.1.3.	Plataforma de registro y derivación	148
7.1.4.	Sistema de Gestión de Programas (SGP).....	148



7.1.5.	Interoperabilidad	148
7.1.6.	Atención simultánea llamadas entradas y salientes.....	149
7.1.7.	Atención simultánea llamadas telefónicas y por canal silencioso.....	149
7.1.8.	Parte de Carabineros.....	149
7.2.	Sobre los procesos de funcionamiento.....	149
7.2.1.	Condiciones laborales y contractuales de las teleoperadoras.....	149
7.2.2.	Botón de Emergencia (BDE)	150
7.2.3.	Interconexión y disponibilidad de dispositivos SernamEG.....	150
7.3.	Protocolos	151
7.3.1.	Llamadas correspondientes a Violencia.....	151
7.3.2.	Llamadas correspondientes a Consultas.....	152
7.3.3.	Llamadas correspondientes a Otros.....	152
7.3.4.	Llamadas correspondientes a Connotación Sexual.....	152
7.3.5.	Llamadas en situaciones de emergencia.....	153
7.3.6.	Indicaciones sobre las instituciones donde realizar la denuncia.....	154
7.3.7.	Derivaciones.....	154
7.4.	Generales	154
7.4.1.	Difusión SATT.....	154
7.4.2.	Rol del SATT.....	155
8.	Referencias	156
8.1.	Documentos	156
8.2.	Resoluciones excentas.....	156
8.3.	Protocolos	156
8.4.	Bases de Datos.....	157
9.	Anexos.....	158
Anexo I:	Centro de Sistemas Públicos.....	158
	Ingeniería Industrial, Universidad de Chile	158
	Centro de Sistemas Públicos.....	159
Anexo II:	Glosario de variables.....	160
Anexo III:	Pauta entrevistas a actores.....	165
Anexo IV:	Consentimiento informado.....	173

Anexo V: Listado de personas entrevistadas175

Anexo VI: Pauta de evaluación de riesgo175

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Llamadas entrantes al Fono 1455 per cápita por región en 2022.....	72
Gráfico 2 Llamadas entrantes al Fono 1455 per cápita por región en 2022 en categoría VCM grave/vital.....	72
Gráfico 3 Llamadas entrantes al Fono 1455 per cápita por región en 2022 según VCM.....	73
Gráfico 4 : Distribución de llamadas entrantes al Fono 1455 por mes en 2022	74
Gráfico 5 Distribución de llamadas entrantes al Fono 1455 por mes en 2022 para categoría VCM grave/vital	74
Gráfico 6 Distribución de llamadas entrantes al Fono 1455 por hora del día en 2022.....	75
Gráfico 7 Distribución de llamadas entrantes al Fono 1455 por hora del día en 2022 para categoría VCM grave/vital	76
Gráfico 8 Distribución porcentual de llamadas entrantes al Fono 1455 por hora del día en 2022 por día de la semana	76
Gráfico 9 Distribución porcentual de llamadas entrantes al Fono 1455 por hora del día en 2022 por día de la semana en categoría VCM grave/vital.....	77
Gráfico 10 Frecuencia del número de llamadas entrantes del Fono 1455 en el año 2022	81
Gráfico 11 Evolución de llamadas por BDE en 2022.....	83
Gráfico 12 Derivaciones desde Fono 1455 en el año 2022	83
Gráfico 13 Porcentaje de teleoperadoras según meses de estadía en el servicio.	84
Gráfico 14 Tasa de rotación de teleoperadoras por mes para el 2022.....	86
Gráfico 15 Porcentaje de llamadas tipo Callback por región, año 2022	87
Gráfico 16 Porcentaje de llamadas tipo Callback por región per cápita, año 2022.....	88
Gráfico 17 Caracterización llamadas tipo Callback según día de la semana.....	89
Gráfico 18 Porcentaje de llamadas tipo Callback según hora de devolución de llamada	90
Gráfico 19 Porcentaje de llamadas tipo Callback según tipo de violencia	91
Gráfico 20 Porcentaje de llamadas tipo Callback por rango etario	92
Gráfico 21 Porcentaje de llamadas con y sin información sobre el sexo de las personas que llamaron al Fono 1455, 2022.	93
Gráfico 22 Porcentaje de llamadas de usuarias/os de género femenino, masculino u otro, 2022.....	93
Gráfico 23 Porcentaje de llamadas con y sin información sobre la edad de las personas que llamaron al Fono 1455, 2022.	94
Gráfico 24 Porcentaje llamadas entrantes Fono 1455 según rango etario, 2022.....	94

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Línea de Tiempo SATT.....	41
Ilustración 2 Servicio de Atención de llamadas al Fono 1455.....	45
Ilustración 3 Seguimiento para el caso de llamadas de tercer nivel.....	46
Ilustración 4 Servicio de atención Webchat y WhatsApp de Orientación en VCM	47
Ilustración 5 Activar Servicio de asistencia en emergencias por VCM.....	48
Ilustración 6 Acoger llamadas de emergencia por VCM	49
Ilustración 7 Seguimiento a denuncias en Carabineros	50
Ilustración 8 Aplicación Móvil.....	51
Ilustración 9 Sistema de georreferenciación	52
Ilustración 10 Opciones de reportes disponibles en la plataforma SATT.....	54
Ilustración 11 Ficha de usuarias del SATT (ejemplo de la primera pestaña).	56
Ilustración 12 Ficha de usuarias del SATT (Anotaciones)	57
Ilustración 13 Mapa de Actores - SATT.....	58
Ilustración 14 Canal de ingreso de contactos entrantes año 2022	68
Ilustración 15 Tipo de llamadas entrantes del Fono 1455, año 2022	69
Ilustración 16 Categorización de VCM de contactos entrantes año 2022	70
Ilustración 17 Categorización de VCM de llamadas entrantes Fono 1455 año 2022	70
Ilustración 18 Categorización de VCM de llamadas entrantes BDE año 2022.....	71
Ilustración 21 Fono 1455 - ¿qué es?.....	100
Ilustración 22 Fono 1455 - descripción.....	101
Ilustración 23 Fono 1455 – presentación de la línea WhatsApp.....	102
Ilustración 24 Fono 1455 – llamado a denunciar	102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Lista de valores públicos mencionados en estudios	24
Tabla 2 Modelo de mapeo de valores públicos	25
Tabla 3 Categorías de análisis de los audios, según dimensiones y tipo de llamada.....	32
Tabla 4 Pauta base de entrevista.	33
Tabla 5 Entrevistas estimadas y realizadas.....	35
Tabla 6 Entrevistas estimadas y realizadas.....	35
Tabla 7 Proceso de renovación de contratos externos (2010-2021).....	42
Tabla 8 Distribución porcentual de llamadas entrantes del Fono 1455 para el año 2022 por día de la semana y rango horario.....	78
Tabla 9 Distribución de llamadas entrantes del Fono 1455 para el año 2022 según turno de las operadoras.	79
Tabla 10 Distribución de llamadas entrantes del Fono 1455 para el año 2022 según meses y días de la semana	80
Tabla 11 Frecuencia del número de llamadas entrantes del Fono 1455 en el año 2022.....	81
Tabla 12 Frecuencia del número de llamadas entrantes del Fono 1455 en el año 2022 según VCM	82
Tabla 13 Rotación mensual de teleoperadoras desde agosto 2021 a diciembre 2022	84
Tabla 14 Porcentaje de usuarias que llamaron al Fono 1455 según rango etario y canal de ingreso, 2022.	95
Tabla 15 Cuadro Resumen análisis entrevistas por dimensiones y actores relativas al objetivo III	111
Tabla 16 Matriz de atención y estrategia de intervención.	116
Tabla 17 Cuadro resumen evaluación matriz de atención y estrategia de intervención.	120
Tabla 18 Cuadro resumen estrategias de atención.....	125
Tabla 19 Cuadro resumen evaluación instrucciones básicas.....	129
Tabla 20 Cuadro resumen del análisis de los audios escuchados según dimensiones y tipo de llamada	131
Tabla 21 Cuadro Resumen análisis entrevistas por dimensiones y actores relativas al objetivo IV	134
Tabla 22 Cuadro Resumen análisis entrevistas por dimensiones y actores relativas al objetivo V	138
Tabla 23 Glosario de variables según dimensiones de análisis cualitativo	160
Tabla 24 Pauta de entrevista a actores institucionales.....	165
Tabla 25 Pauta de entrevistas a actores de la empresa operadora.....	167
Tabla 26 Pauta de entrevistas a Carabineros.....	169
Tabla 27 Pauta de entrevistas a Usuarías.....	171
Tabla 28 Personas entrevistadas.....	175
Tabla 29 Pauta de evaluación de riesgo.....	175

LISTADO DE ACRÓNIMOS

APR	Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia Contra las Mujeres
BDE	Botón de Emergencia
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
BPMN	Business Process Model and Notation
CAE	Centro de Atención Continua
CDA	Centro de Atención Continua Región Metropolitana - VCM
CDM	Centro de la Mujer
CEDAW	Convention on the Elimination of All Form of Discrimination against Women
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
CIM-OEA	Comisión Interamericana de Mujeres
CRH	Centro de Reeducción de Hombres que ejercen violencia de pareja (HEVPA)
CVS	Centros de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual
FAQS	Frequently Asked Questions (preguntas más frecuentes)
IPC	Índice de Precios al Consumidor
MinMujeryEG	Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género
MinInterior	Ministerio del Interior y seguridad pública
MINVU	Ministerio de Vivienda y Urbanismo
MDSyF	Ministerio de Desarrollo Social y Familia
MINSAL	Ministerio de Salud
MINJUDDHH	Ministerio de Justicia y Derechos humanos
PDI	Policía de Investigaciones
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
SAMU	Servicio de Atención Móvil de Urgencias
SATT	Servicio de Atención Telefónica y Telemática
SernamEG	Servicio nacional de la mujer y la Equidad de Género
SENADIS	Servicio Nacional de la Discapacidad

SGP	Sistema de Gestión de Programas
SPD	Subsecretaría de Prevención del Delito
UTP	Unión Temporal de Proveedores
VCM	Violencia Contra la Mujer
VIF	Violencia Intrafamiliar
ZONAFAM	Zona Prevención y Protección de la Familia

CONTENIDO DEL INFORME

Los representantes del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Centro de Sistemas Públicos (CSP)¹ de la Universidad de Chile suscribieron el 26/12/2022, un contrato para la ejecución de una consultoría para el mejoramiento del servicio de atención y derivación del Fono 1455 del Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres del SernamEG.

El contrato establece que en virtud de viabilizar y mejorar la atención de las usuarias VCM que son atendidas a través del Fono 1455, se plantea la necesidad de describir los procesos y caracterizar la demanda de éstos respecto a los servicios contratados y entregados a las usuarias tanto en el flujo interno de SATT como en la derivación de casos a los dispositivos territoriales, pues los servicios contratados están constituidos por una serie de procesos de atención a las mujeres víctimas de violencia en contexto de pareja o expareja.

El objetivo general de esta consultoría es viabilizar y mejorar la atención de las usuarias VCM que son atendidas a través del Fono 1455, a partir de la interoperabilidad de los registros del SATT (1455 y WhatsApp) con cupos disponibles y tiempos de espera de los dispositivos de atención psicosocial y legal del SernamEG, a partir del análisis de la evolución del Fono 1455 desde 2020 a la fecha y poder categorizar los llamados de riesgo grave y vital a través de las escuchas telefónicas de los mismos para definir si se tratan de Orientación, Información y Derivación o si se tratan de comunicaciones para solicitar auxilio en un caso inminente de Violencia contra la Mujer.

A continuación, se presentan los objetivos específicos de la consultoría:

- I. Dar cuenta de la evolución del Fono de atención de VCM en Chile (1455), desde el 2020 a la fecha a partir de sus objetivos iniciales.
- II. Analizar la información de los registros de las llamadas del Fono 1455 de los años 2020 a agosto del año 2022, cuantificando: llamadas totales, llamadas por VCM, número de llamadas de una misma usuaria, tipo de llamadas, riesgo, derivaciones, lugar de llamada.
- III. Dar cuenta de los tiempos de espera, demora o pérdida de vinculación de las usuarias una vez derivadas desde el Fono 1455 con los dispositivos del SernamEG mediante el cruce de datos con la plataforma del Sistema de Gestión de Personas (SGP) de los dispositivos de SernamEG.
- IV. Analizar la escucha de llamadas de situaciones de emergencia por violencia contra las mujeres de los últimos dos meses, identificando tipos de urgencia, el riesgo de vida, derivación, seguimiento y resultado del ciclo de atención, pudiendo categorizar entre llamadas de Orientación, Información y Derivación o si se tratan de comunicaciones para solicitar auxilio en un caso inminente de Violencia contra la Mujer
- V. Evaluar la interoperabilidad entre el sistema de registro (que usan las operadoras del Fono 1455), con los casos del WhatsApp y disponibilidad de cupos y tiempos de espera para acceder a los dispositivos de SernamEG.
- VI. Entregar recomendaciones de reestructuración y mejoras del Fono 1455, objetivos, tipos de atenciones ofrecidas, entre otras.

¹ Ver Anexo I sobre el Centro de Sistemas Públicos

A fin de dar cuenta de los objetivos enunciados, el presente informe final contiene los siguientes capítulos: 1) Antecedentes generales sobre el tema en estudio, donde se presenta el marco del problema en estudio; 2) Marco Conceptual, que da cuenta de las categorías que serán utilizadas para comprender el objeto de estudio, a través del análisis de Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT); 3) Metodología, allí se explicitan los procedimientos realizados tanto en la aplicación de metodologías cuantitativas como cualitativas; 4) Análisis de la evolución del Fono 1455 desde 2020 a la fecha, donde se describe al SATT, desde su marco institucional, organizacional y funcional; 5) Análisis a partir del cruce de datos (registro Fono 1455 con data SGP) describiéndose los tiempos de espera, demora o pérdida de vinculación de las usuarias, y el análisis realizado según tipos de llamadas, mediante la escucha a los audios; 7) Evaluación y propuestas de mejora al SATT y 8) Recomendaciones al Fono 1455.

1. ANTECEDENTES GENERALES

En abril de 2020, mientras el COVID-19 se extendía en América Latina y el Caribe con muchos países bajo confinamiento, el BID sostuvo un diálogo de política regional con las agencias gubernamentales a cargo de promover la igualdad de género para evaluar la situación de sus países en términos de violencia contra la mujer (VCM). La mayoría de los representantes expresaron serias preocupaciones por la evidencia de niveles crecientes de violencia. Como resultado de esta consulta, el BID aprobó la cooperación técnica regional Fortalecimiento de la Prevención y Atención a la Violencia Contra las Mujeres a través de la Tecnología para ayudar a los países de la región a abordar la denominada “pandemia silenciosa”. El objetivo del primer componente de la cooperación técnica es fortalecer los sistemas de atención de VCM a través de la implementación de tecnologías que reduzcan las barreras que enfrentan las mujeres para buscar apoyo e incrementen las capacidades de los gobiernos de ampliar la cobertura y mejorar la calidad de los servicios que ofrecen a mujeres sobrevivientes de violencia.

El Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, en adelante SernamEG, cuenta con el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT) cuyo fin es orientar e informar en temáticas de violencia contra la mujer, con una cobertura nacional, las 24 horas al día, los 365 días del año, atendiendo a toda persona que consulte por sí misma o por un/a otro/a.

En un primer momento, el objetivo de este servicio fue poner a disposición de las mujeres que se encuentran en un inminente riesgo grave y/o vital por violencia de género, un medio idóneo de comunicación para acceder a una plataforma de comunicaciones y seguimiento telefónico de su situación, el que fue ampliándose año tras año, considerando hasta febrero del año 2020 las siguientes prestaciones:

Servicio de atención de llamadas o Fono Orientación y Ayuda en Violencia, con su numeración corta como Fono 1455 de SernamEG, Servicio de Llamadas de Emergencia, Seguimiento a denuncias efectuadas en Carabineros de Chile y Seguimiento de Medidas Cautelares, dictadas por el Centro de Medidas Cautelares de los Tribunales de Familia de Santiago (estas últimas se dejaron de efectuar desde agosto del año 2021).

Desde abril del año 2020 se agregan los canales silenciosos de atención; el Servicio de Atención Webchat de Orientación en VCM y el Servicio de Atención WhatsApp de Orientación en VCM, pues en respuesta al incremento de casos de VCM durante la crisis de COVID, el Gobierno de Chile buscó formas de ampliar su capacidad de respuesta y desarrollar nuevos canales de atención que pudieran funcionar en el contexto de confinamiento.

Como se relata, el SATT, generó, desde su creación, un aumento de servicios y, de manera progresiva, también recibió un aumento de llamados y atenciones efectuadas, lo que ha hecho necesario mirar cómo este servicio ha logrado atender la totalidad de llamadas y de qué manera ello ha impactado al modelo que primeramente se tuvo en vista en su creación. Para graficar, el Fono 1455 atendía 4.236 llamadas mensuales en el año 2019, en el año 2020 se registran 10554 llamadas mensuales, y en enero de 2021, 9.260 llamados. Cabe mencionar el aumento, en el año 2020 correspondiente a los períodos más álgidos de confinamiento a 16.775 llamados.

En el año 2022, la apertura de las cuarentenas, permitió la movilidad de las personas pudiendo consultar de manera directa en servicios públicos y dispositivos territoriales de SernamEG. De esta manera se observa un descenso en las llamadas, en enero desciende a 8.637 llamadas recibidas, y se mantienen un promedio mensual de 6.965 entre enero y junio. Además, se registran las comunicaciones vía WhatsApp y de Webchat, que correspondieron a 2.349 comunicaciones promedio mensual entre enero y julio de este mismo año (2022).

De esta manera los canales de atención a las mujeres son: un número telefónico de conocimiento general, el número abreviado 1455, un número de teléfono reservado para víctimas de violencia grave o vital, el número 800, y los canales silenciosos WhatsApp y Webchat.

Las mujeres que se comunican a través de alguno de estos canales de orientación e información y que son catalogadas en riesgo grave o vital son sujetas de un proceso de seguimiento, con comunicaciones espaciadas en el tiempo y que tienen por finalidad ser derivadas a un dispositivo territorial de SernamEG para su atención final, que no siempre se concreta en el corto plazo. Existen también mujeres que llaman en situaciones graves donde están viviendo los hechos de violencia en el momento del contacto y sus requerimientos son de ayuda inminente, cambiando así el objetivo de las comunicaciones a uno de protección.

Cuando las llamadas son recibidas por las operadoras no es posible, distinguir inicialmente a qué tipo de situación se refiere, luego de la escucha de los relatos puede ser catalogada en los diferentes niveles de violencia, donde se aplican los protocolos correspondientes enterándose el servicio consignado. Ahora bien, es necesario escuchar ex post las llamadas correspondientes a VCM grave vital, a fin de poder analizar el uso actual de los canales de atención. Por ejemplo, si las llamadas de riesgo ingresan directamente a fonos de emergencia (ej.: Fono denuncia seguro, Fono de Policías, etc.), lo que podría implicar ganar un valioso tiempo para evitar situaciones de mayor riesgo para ellas. Conforme a lo anterior, se plantea la necesidad de describir los procesos y caracterizar la demanda, respecto a los servicios contratados y entregados a las usuarias tanto en el flujo interno de SATT como en la derivación de casos a los dispositivos territoriales. Los servicios contratados están constituidos por una serie de procesos de atención a las mujeres víctimas de violencia en contexto de pareja o expareja, que en la actualidad carecen de un análisis pormenorizado, que **permita al Estado de Chile tomar las decisiones acertadas respecto a la necesidad de rediseñar este Servicio para ampliar sus atenciones o bien restringirlo a un Servicio de Orientación e Información.**

2. MARCO CONCEPTUAL

A continuación, se presentan los conceptos que permitirán enmarcar el tema en estudio, desde la violencia intrafamiliar, la violencia contra la mujer, hasta la normativa internacional a la que ha adherido Chile. Luego se dará cuenta de los enfoques que, desde el Centro de Sistemas Públicos, se utilizarán para comprender el fenómeno a investigar.

2.1. VIOLENCIA INTRAFAMILIAR Y VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

2.1.1. Violencia Intrafamiliar (VIF)

La Violencia Intrafamiliar es aquella que afecta la integridad física o psíquica de una persona que sea o haya sido cónyuge del agresor, que tenga una relación de convivencia con éste o que sea pariente por consanguinidad o afinidad hasta el tercer grado. También se considera VIF cuando la violencia es ejercida contra hijos e hijas en común o sobre una persona menor de edad, persona adulta mayor o persona con discapacidad que esté bajo el cuidado de cualquiera de los integrantes del grupo familiar². De esta forma, la VIF es una de las formas de Violencia Contra la Mujer más comunes en el mundo, la que puede ser económica y/o patrimonial, sexual, psicológica y física, y puede culminar con el peor escenario; los feminicidios.

Dependiendo del país en cuestión, hay lugares que ponen el foco en la VIF a mujeres, a niños, niñas y adolescentes (NNA) o a personas adultas mayores, ancianas. No obstante, la evidencia a nivel mundial sostiene que la VIF es ejercida mayormente por hombres y hacia mujeres: de acuerdo con datos divulgados por la ONU, un 35% de mujeres alrededor del mundo han sufrido violencia física o sexual por parte de sus parejas u otros en algún momento de sus vidas³.

Durante la pandemia, las tasas de llamadas a líneas de emergencia por VIF aumentaron de manera generalizada en la región. Por ejemplo, en Argentina, las llamadas a la línea de emergencia en caso de VIF aumentaron en un 67% al compararlo con el mismo mes del año previo a la pandemia⁴. Además, a pesar de la mayor visibilización de la temática, al menos 4.091 mujeres fueron víctimas de femicidios el año 2020 en América Latina y el Caribe⁵.

² Biblioteca del Congreso Nacional, Guía fácil sobre: Violencia intrafamiliar, 2017. En: <https://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/violencia-intrafamiliar>

³ ONU Mujer, Un marco de apoyo a la prevención de la violencia contra la mujer, 2015.

⁴ Lucila Sigal, Natalia Ramos, Ana Isabel Martínez y Mónica Machicao, "Otra pandemia": violencia doméstica aumenta en América Latina durante cuarentena, 2020. En: <https://www.reuters.com/article/salud-coronavirus-latinoamericaviolenci-idLTAKCN2291KJ>.

⁵ Lucila Sigal, Natalia Ramos, Ana Isabel Martínez y Mónica Machicao, "Otra pandemia": violencia doméstica aumenta en América Latina durante cuarentena, 2020. En: <https://www.reuters.com/article/salud-coronavirus-latinoamericaviolenci-idLTAKCN2291KJ>.

2.1.2. Violencia Contra la Mujer (VCM)⁶

2.1.2.1. Violencia contra las Mujeres y las Niñas (VCMN):

Desde los organismos internacionales se ha abordado el tema de la VCMN y los Estados haciéndose parte de dicha realidad, han adherido a la prevención, protección y reparación, ante este tipo de abusos en términos de derechos humanos. La VCMN se visibiliza como un fenómeno estructural y prevalente en todas las sociedades, por consiguiente, no se limita a un país, región, cultura, grupo socioeconómico.⁷ La VCM es una forma de violencia de género, la cual ocurre específicamente en contra de las mujeres, dado que refiere a las relaciones estructurales de poder, dominación y privilegios distribuidos asimétricamente entre varones y mujeres, en detrimento de las mujeres. Finalmente, la violencia es la manifestación donde se expresa claramente el orden patriarcal, basado en la distribución desigual de poder, derechos y privilegios.

Desde el Estado chileno, el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, ha definido los distintos tipos de violencia contra las mujeres, con el fin de poder generar planes y estrategias preventivas y de intervención más efectivos⁸:

- Femicidio: Se entiende como “el asesinato de una mujer realizado por quien es o ha sido su esposo o conviviente”. Se le caracteriza como la forma más extrema de violencia hacia las mujeres, jóvenes y/o adultas. Se concibe como una demostración del patrón cultural que tradicionalmente ha consignado a las mujeres como sujetas al control y la voluntad de los hombres.
- Violencia física: Incluye todas aquellas formas de agresión en las cuales existe un contacto físico, sobre el cuerpo de la mujer. Además de los empujones, tirones de pelo y otros ejemplos, esta categoría también contempla femicidio y violencia sexual.
- Violencia psicológica: Aquella que se ejerce sobre la emocionalidad de la mujer, mediante humillaciones, amenazas y manipulación. No considera contacto físico.
- Violencia sexual: Toda instancia en la cual las mujeres sean coaccionadas (física y/o psicológicamente) para realizar actos sexuales, en contra de su voluntad. Inclusive dentro de la relación de pareja o el matrimonio.
- Acoso sexual: Forma de violencia sexual en la cual se supedita algún tipo de beneficio o mejoría en las circunstancias de las mujeres, a cambio de favores de carácter sexual.
- Hostigamiento y/o agresión en los espacios públicos: Se trata de formas de violencia que pueden incorporar elementos físicos y psicológicos. Esta tipología contempla conductas tales como los

⁶El presente apartado se basa en el estudio: ISONOMA (2018). Estudio Sobre Violencia en los Hogares de Santiago. Informe Final. Sección Cualitativa. Santiago, págs.13 y 14.

⁷ Se estima que el 35% de las mujeres de todo el mundo ha sufrido violencia física y/o sexual en algún momento de su vida (ONU Mujeres, 2015).

⁸ Ministerio de la Mujer y Equidad de Género (2018). Recuperado del portal web institucional del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género del Gobierno de Chile. https://minmujer.veg.gob.cl/?page_id=1359, mayo, 2023

llamados “piropos”; el decir insultos a mujeres, por ser consideradas atractivas; y contactos físicos de connotación sexual sin el consentimiento de la mujer (“agarrones” o “manoseos”).

Además de las ya citadas, también existen otras formas de violencia contra las mujeres tales como la violencia económica/patrimonial, la violencia obstétrica, la trata de mujeres, etc. De hecho, la violencia contra mujeres y niñas en el ámbito privado puede incluir⁹:

- Violencia económica. Consiste en lograr o intentar conseguir la dependencia financiera de otra persona, manteniendo para ello un control total sobre sus recursos financieros, impidiéndole acceder a ellos y prohibiéndole trabajar o asistir a la escuela.
- Violencia psicológica. Consiste en provocar miedo a través de la intimidación; en amenazar con causar daño físico a una persona, su pareja o sus hijas o hijos, o con destruir sus mascotas y bienes; en someter a una persona a maltrato psicológico o en forzarla a aislarse de sus amistades, de su familia, de la escuela o del trabajo.
- Violencia emocional. Consiste, por ejemplo, en minar la autoestima de una persona a través de críticas constantes, en infravalorar sus capacidades, insultarla o someterla a otros tipos de abuso verbal; en dañar la relación de una pareja con sus hijas o hijos; o en no permitir a la pareja ver a su familia ni a sus amistades.
- Trata de personas. Adquisición y explotación de personas utilizando medios tales como la fuerza, el fraude, la coacción o el engaño. Este atroz delito atrapa a millones de mujeres y niñas en todo el mundo, muchas de las cuales padecen explotación sexual.
- Violencia en línea o digital. La violencia en línea o digital contra las mujeres es cualquier acto de violencia cometido, asistido o agravado por el uso de la tecnología de la información y las comunicaciones (teléfonos móviles, Internet, medios sociales, videojuegos, mensajes de texto, correos electrónicos, etc.) contra una mujer por el hecho de serlo.

2.1.2.2. Violencia contra las Mujeres en las relaciones de pareja:

Las relaciones de pareja suelen ser un espacio para la manifestación de las diferentes formas de violencia de género hacia las mujeres. Algunos hombres, considerándose dueños de las mujeres, comienzan a dictar prohibiciones y limitar la libertad de ellas, por ejemplo, no permitiéndoles que usen determinada ropa o maquillaje; que salgan solas; que trabajen fuera de la casa, etc. La violencia que genera la sensación de ser propietario de la mujer se justifica -indebidamente- muchas veces por el mito del amor romántico, desde el hombre-, (“la maté porque era mía”), lo que alimenta y justifica ciertas prácticas abusivas como demostraciones de amor, basadas en la posesión. El mito del amor romántico también es vivenciado por las mujeres, al aceptar esa dinámica relacional (“me cela porque me ama”), como al considerar al amor como una energía mágica “que todo lo puede”, donde la mujer cree que puede cambiar al agresor, mediante una entrega incondicional, justificar, ser paciente, perdonar, a la espera de un cambio (indefensión aprendida). A su vez,

⁹ ONUMUJERES. Tipos de violencia contra las mujeres y las niñas (2023). <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/faqs/types-of-violence>

dicho mito suele asimilarse a la idea de completitud, donde sin una vida en pareja eres incompleta, por ende, se limita la separación del agresor.

La violencia de género hacia las mujeres en las relaciones de pareja debe entenderse como un fenómeno global, no casual o puntual, que, si bien se ejerce en un espacio privado, no responde a dicho ámbito ya que refleja un problema social de mayor alcance. “Se trata de un patrón abusivo de conducta que legitima la violencia masculina con la finalidad de imponerse sobre la mujer, tener dominio sobre ella y controlar su forma de vivir, de pensar o de actuar. Si estos comportamientos se toman de manera aislada, pueden parecer menores, triviales, o efectos de un “momento de enojo o impulsividad”, pero si se los observa en su raíz se entiende que corresponden a un patrón abusivo. De esta manera, el proceso para erradicar la violencia en las relaciones familiares o de pareja no se centra solo en causas psicológicas, en déficit personales, en el desarrollo de más o menos habilidades sociales o de autocontrol; tampoco se puede reducir a un problema psicopatológico que sirva para etiquetar; o a un mero problema de interacción familiar, en el que se comparta igualdad de poder y responsabilidades. Se trata de entender la violencia masculina como un comportamiento aprendido, en el cual se ejerce desigualdad y asimetría en la relación.

Un elemento importante en la violencia de género a mujeres en el ámbito de las relaciones de pareja o exparejas es el costo y la complejidad que tiene para las mujeres salir del contexto de la relación de violencia en la que están involucradas, pues en gran parte de los casos hay dependencia económica y emocional, autoestima disminuida o anulada, alejamiento de las redes de apoyo, etc.”¹⁰

2.2. NORMATIVAS Y ORIENTACIONES INTERNACIONALES

2.2.1. Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW)

La CEDAW es un tratado internacional adoptado en 1979 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, y es considerado uno de los documentos más importantes en términos de derechos de las mujeres y la lucha en contra de la discriminación y la violencia contra la mujer.

El tratado aborda la discriminación contra la mujer y la define en su Artículo 1 como “Cualquier distinción, exclusión o restricción hecha en base al sexo que tenga el efecto o propósito de disminuir o nulificar el reconocimiento, goce y ejercicio por parte de las mujeres, independientemente de su estado civil, sobre la base de igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural, civil o en cualquier otra esfera”¹¹.

Además de lo anterior, se ratifican los derechos reproductivos de las mujeres, y en 1992 se añaden antecedentes específicos con relación a la VCM, donde se establece que “la violencia contra la mujer, que menoscaba o anula el goce por la mujer de sus derechos humanos y libertades fundamentales en virtud del

¹⁰ ISONOMA (2018). Estudio Sobre Violencia en los Hogares de Santiago. Informe Final. Sección Cualitativa. Santiago, págs.13 y 14.

¹¹ Asamblea General de las Naciones Unidas, Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, 1979

derecho internacional o de convenios específicos de derechos humanos, constituye discriminación, tal como se entiende en el artículo 1 de la Convención”¹².

En esta Convención también se establece el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, ante el cual los estados firmantes deben presentar reportes periódicos sobre sus quehaceres en materia de eliminación de la discriminación contra las mujeres, a modo de recibir recomendaciones para mejorar las prácticas y políticas.

2.2.2. Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la Violencia Contra la Mujer "Convención de Belém do Para"

La Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la Violencia Contra la Mujer se creó y firmó en la ciudad de Belém, Brasil en 1994, y fue firmada ese mismo año por Uruguay.

En esta Convención queda definida la Violencia contra la Mujer en su primer capítulo como “cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado”¹³. Además, refiere a que esta puede ser perpetrada tanto por el núcleo íntimo y personal de la mujer, como de la esfera pública comunitaria y el Estado y/o sus agentes. Además, también se entenderá como VCM que el Estado tolere las acciones o conductas descritas.

Los deberes del Estado (Capítulo III) respecto a la materia son, de acuerdo al Artículo 7, abstenerse de la perpetración de VCM y procurar que sus agentes se comporten de acuerdo a la obligación que firmar el acuerdo significa. Debe actuar con diligencia para prevenir, investigar y sancionar la VCM, e intervenir jurídica y legislativamente lo necesario para cumplir con este fin.

Además de lo anterior, en el Artículo 8, se describe que los Estados firmantes deben fomentar el conocimiento de la VCM, lo que implica el diseño e implementación de programas educativos formales y no formales, así como directrices para medios de comunicación masiva, para reducir los prejuicios de género establecidos, para sus agentes y la población general.

En este artículo también queda declarado que los Estados firmantes deben ofrecer ayuda a mujeres víctimas de violencia, a través de programas para su atención, rehabilitación y capacitación para desarrollar una vida plena en todos los ámbitos sociales. Para esto, el Estado debe garantizar la investigación y recopilación de estadísticas que permitan evaluar la eficacia de los programas implementados y realizar las modificaciones que correspondan.

Como último artículo del Capítulo III (Artículo 9), se hace referencia a considerar otras variables de vulnerabilidad que interactúan con el género, como raza, orientación e identidad sexual o situación socioeconómica.

¹² CEDAW, Recomendación general 19, 1992.

¹³ Organización de Estados Americanos, Convención de Belém do Para, Capítulo I: “Definición y ámbito de aplicación”, 1994.

2.2.3. Objetivo 5 de Desarrollo Sostenible: Equidad de género

El quinto objetivo de desarrollo sostenible establecido por la Asamblea General de las Naciones Unidas es avanzar hacia la equidad de género, reconociendo las brechas que existen entre hombres y mujeres en distintos ámbitos, el efecto que esto tiene en la capacidad de llevar a cabo los proyectos de vida que tienen las mujeres y el impacto que tiene en la sociedad en su conjunto.

Algunas cifras relevantes en torno a este objetivo son que, a nivel mundial, 1 de cada 3 mujeres han experimentado violencia física y/o sexual y casi 750 millones de mujeres y niñas que están vivas hoy se casaron antes de cumplir los 18 años¹⁴.

Las metas declaradas por el PNUD en torno a este objetivo son:

- 5.1. Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo
- 5.2. 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.
- 5.3. Eliminar todas las prácticas nocivas, como el matrimonio infantil, precoz y forzado y la mutilación genital femenina
- 5.4. Reconocer y valorar los cuidados y el trabajo doméstico no remunerados mediante servicios públicos, infraestructuras y políticas de protección social, y promoviendo la responsabilidad compartida en el hogar y la familia, según proceda en cada país.
- 5.5. Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.
- 5.6. Asegurar el acceso universal a la salud sexual y reproductiva y los derechos reproductivos según lo acordado de conformidad con el Programa de Acción de la Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo, la Plataforma de Acción de Beijing y los documentos finales de sus conferencias de examen.
- 5.7. Empezar reformas que otorguen a las mujeres igualdad de derechos a los recursos económicos, así como acceso a la propiedad y al control de la tierra y otros tipos de bienes, los servicios financieros, la herencia y los recursos naturales, de conformidad con las leyes nacionales.
- 5.8. Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres.
- 5.9. Aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y las niñas a todos los niveles.

¹⁴ Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Objetivo 5: Equidad de género

2.3. ENFOQUES ANÁLITICOS

2.3.1. Visión de procesos y *Business Process Management* (BPMN)

2.3.1.1. Visión de procesos

La visión de procesos es una forma integradora de acercamiento a la organización, es una forma de comprender la compleja interacción entre acciones y personas distantes en el tiempo y el espacio.

En función de lo anterior, el concepto de un proceso puede tener varias definiciones, según el contexto que se utilice. La RAE la define como “*Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial*”. La ISO la define como “un conjunto de actividades relacionadas entre sí o que interactúan, transformando elementos de entrada en elementos de salida” y desde la perspectiva de BPMN¹⁵ un proceso es “una concatenación lógica de actividades, a través del tiempo y lugar, impulsadas por eventos que, a través de su proceso de transformación, cumplen un determinado fin”. Sea cual sea la definición que se utilice, un proceso, para efectos de su aplicación en SATT, debe considerar lo siguiente:

- Estar circunscrito dentro de la organización
- Orientado a un cliente (interno y/o externo)
- Generar un producto o servicio para un cliente

Dado lo anterior, un proceso se compone de los siguientes elementos:

- **Entrada o Input:** que gatillan o desencadenan las actividades y tareas que forman parte de un proceso. Pueden ser un evento, insumos de materiales o de información que el proceso necesita para producir una salida, los que pueden ser físicos o de información.
- **Salida u Output:** salidas o resultados que genera un proceso, que pueden a su vez ser entradas para otro proceso, o elementos de control y/o mecanismos para otros procesos, como también ser el producto o servicio final de un proceso.
- **Control:** son instrucciones, normas, políticas o restricciones de un proceso, para cumplir o realizar sus actividades.
- **Mecanismos:** son elementos, insumos y/o mensajes relevantes que requiere el proceso para generar el OUTPUT o salida o resultado.

2.3.1.2. BPM

Con el propósito de sistematizar y estandarizar los procesos de negocios, es que surge el concepto *Business Process Management* o BPM, el cual se define como un enfoque sistemático para identificar, levantar, documentar, diseñar, ejecutar, medir y controlar tanto los procesos manuales como automatizados, con la finalidad de lograr, a través de sus resultados en forma consistente, los objetivos de negocio y para que éstos se encuentren alineados con la estrategia de la organización

Esta disciplina de gestión tiene los siguientes objetivos:

¹⁵ BPMN: *Business Process Modeling Notation*.

- Lograr o mejorar la «agilidad de negocio» en una organización. El concepto de agilidad de negocio se entiende como la capacidad que tiene una organización de adaptarse a los cambios del entorno a través de los cambios en sus procesos integrados.
- Lograr mayor «eficacia». El concepto de eficacia se entiende como la capacidad que tiene una organización para lograr en mayor o menor medida los objetivos estratégicos o de negocio.
- Mejorar los niveles de «eficiencia». Eficiencia es la relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados, es decir el grado de productividad de un resultado. El término eficiencia está relacionado con todos los indicadores de productividad en cuanto a calidad, costos y tiempos.

2.3.2. Enfoque de valor público

Existen diferentes definiciones de valor público. En el trabajo original de Moore (1995), **valor público** se puede asimilar **a lo que el público valora**. Esto no parece muy distinto a la agregación de preferencias individuales, pero se contrapone a la visión más burocrática que supone que son los productores, políticos o expertos los que deciden qué es valioso. La preocupación se centra en los ciudadanos como clientes o usuarios, y no es muy distinto a lo que propone el NPM (New Public Management). Sin embargo, Benington & Moore (2011) proponen un concepto de valor público más amplio: **aquello que añade valor a la esfera pública**. Esto refiere tanto al concepto de *interés general* y al *interés de las futuras generaciones*, no solo el interés individual conformado por las preferencias de los actuales ciudadanos. El concepto de la *esfera pública* se define como aquellos “Valores, lugares, organizaciones, reglas, conocimiento, y otros recursos culturales que celebran en común las personas a través de sus compromisos y conductas diarias, y que son confiadas al gobierno y las instituciones públicas. Es lo que provee a la sociedad un sentido de pertenencia, sentido, propósito y continuidad, y que permite a las personas esforzarse y prosperar en medio de la incertidumbre” (Benington & Moore, 2011).

Esta concepción de valor público muestra una evolución en el pensamiento de Mark Moore, probablemente influido por su colaborador John Benington e, indirectamente, por sus críticos, como Barry Bozeman. Este último, en particular, propone el concepto de *interés público*: “un interés público ideal refiere a esos resultados que mejor sirven a la supervivencia de largo plazo y bienestar de un colectivo social constituido como público” (Bozeman, 2007). Este autor propone, además, el concepto de *valores públicos* de una sociedad, que son aquellos que *proveen consensos normativos sobre (a) los derechos, beneficios y prerrogativas que los ciudadanos debiesen (y no debiesen) poseer; (b) las obligaciones de los ciudadanos para con la sociedad, el Estado y entre ellos; (c) los principios en los cuales los gobiernos y políticas deberían basarse*. Uno de los primeros estudios (Antonsen & Jorgensen, 1997) concluye que en Dinamarca se valora el debido proceso, *accountability* (rendición de cuentas) y *welfare provision* (provisión de mínimos sociales de bienestar). La Tabla 1 provee ejemplos de valores públicos encontrados en una revisión de diversos estudios sobre la administración pública.

El tipo de política que se está analizando contribuye al bien común, al interés público y la dignidad. Contribuye también a equidad, justicia y *fairness*. En la medida que está siendo bien ejecutado, con efectividad y eficiencia y los funcionarios muestran una motivación sobresaliente con lo que están haciendo contribuye a confiabilidad, honestidad, profesionalismo e innovación.

Tabla 1 Lista de valores públicos mencionados en estudios

Categoría	Conjunto de Valores
Contribución del sector público a la sociedad	<ul style="list-style-type: none"> ~ Bien común ~ Interés Público ~ Cohesión Social ~ Altruismo ~ Dignidad Humana ~ Sostenibilidad ~ Voces del futuro ~ Dignidad de régimen ~ Estabilidad de régimen
Transformación de intereses en decisiones	<ul style="list-style-type: none"> ~ Gobierno de la mayoría ~ Democracia ~ Voluntad de la gente ~ Elección colectiva ~ Democracia del usuario ~ Gobernanza local ~ Involucramiento ciudadano ~ Protección de las minorías ~ Protección de los derechos del individuo
Rel. entre administración pública y políticos	<ul style="list-style-type: none"> ~ Lealtad Política ~ Accountability ~ "Responsividad"
Rel. entre administración pública y su ambiente	<ul style="list-style-type: none"> ~ Transparencia-Secrecía ~ Responsividad ~ Escuchar la opinión pública ~ Abogacía-Neutralidad ~ Compromiso ~ Balance de interés ~ Competitividad-Cooperación ~ Valor para stakeholder o shareholder
Aspectos intra-organizacionales de la administración pública	<ul style="list-style-type: none"> ~ Robustez ~ Adaptabilidad ~ Estabilidad ~ Confiabilidad ~ Oportunidad ~ Innovación ~ Entusiasmo
Comportamiento de los empleados del sector público	<ul style="list-style-type: none"> ~ Accountability ~ Profesionalismo ~ Honestidad
Relación entre administración pública y los ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> ~ Legalidad ~ Protección de los derechos del individuo ~ Trato igualitario ~ Gobierno de la Ley ~ Justicia ~ Equidad

Tabla 1 Lista de valores públicos mencionados en estudios

Categoría	Conjunto de Valores
	~ Razonabilidad
	~ Fairness

Fuente: Bozeman, B. (2007) p.141, adaptado de Jorgensen y Bozeman (2007).

Tanto el interés público y los valores públicos, de Bozeman, y el valor público y la esfera pública, de Benington y Moore, deben definirse políticamente. Bozeman (2007) propone el concepto de falla de valor público, que ocurre cuando *ni el sector privado ni el público proveen bienes y servicios esenciales para alcanzar los valores públicos*. Para detectar las fallas de valor público, Bozeman propone el modelo de Mapeo de los Valores Públicos (ver Tabla 2). Por ejemplo, en una sociedad donde la confianza en la política es muy baja y/o los políticos responden a intereses particulares, se está produciendo una falla en los mecanismos de articulación de valores y agregación, como podría ocurrir en el caso que los políticos estén respondiendo a intereses particulares más que a su papel de articular las preferencias sociales.

Tabla 1 Lista de valores públicos mencionados en estudios

Tabla 2 Modelo de mapeo de valores públicos

Valor Público	Conjunto de Valores
Mecanismos para articulación de valores y agregación	Procesos políticos y cohesión social deberían ser suficientes para asegurar la efectividad de la comunicación y procesamiento de valores públicos.
Monopolios legítimos	Cuando los bienes y servicios son considerados apropiados para monopolios del gobierno, la provisión privada de bienes y servicios es una violación al monopolio legítimo.
Información pública imperfecta	Similar al criterio de falla de mercado, los valores públicos pueden ser estorbados cuando la transparencia es insuficiente para que los ciudadanos hagan juicios informados.
Distribución de beneficios	Los commodities y servicios públicos deberían, permaneciendo el resto igual, ser libre y equitativamente accesibles. Cuando “bienes equitativos” han sido capturados por individuos o grupos, “acaparamiento de bienes”, ocurre la violación de valor público.
Disponibilidad de proveedor	Cuando hay reconocimiento de legitimidad en la necesidad de proveer bienes y servicios escasos, debe haber proveedores disponibles. Cuando un bien o servicio vital no es provisto porque no hay proveedores o porque éstos prefieren ignorar los bienes de valor público, hay una falla de valores públicos por falta de disponibilidad de proveedores.
Sustitucionabilidad vs. Conservación de recursos	Acciones relacionadas a un recurso común distintivo y altamente valorado, debiesen reconocer la naturaleza única del recurso en vez de tratar el recurso como sustituible o someterlo a un riesgo basado en indemnizaciones inapropiadas.

Tabla 2 Modelo de mapeo de valores públicos

Valor Público	Conjunto de Valores
Asegurar subsistencia y dignidad humana	De acuerdo al ampliamente legitimado Código Belmont, los seres humanos, especialmente los vulnerables, deben ser tratados con dignidad y, en particular, su subsistencia no debe ser amenazada.

Fuente: Table 8.3. Bozeman, B. (2007) p.141

Las fallas de valor público que estarían produciéndose en la temática abordada **se relacionan con fallas en la prevención, en la oportuna atención y accionar frente a una situación de violencia contra la mujer, en la protección**, así como también en los **mecanismos para la articulación de valores y agregación**: si bien existen consensos expresados en derechos de la mujer, niñas y jóvenes, estos no se traducen en la acciones y recursos priorizados para dar cumplimiento y garantizar el bienestar de los mismos.

3. METODOLOGÍA

A continuación, se presenta en detalle la metodología mixta utilizada para el desarrollo de los objetivos del estudio. A través de la metodología cuantitativa se abordó los primeros objetivos desde la base de datos del Fono 1455, así como del cruce de datos (registro Fono 1455 con data SGP). A través de la metodología cualitativa, se han realizado entrevistas semiestructuradas que han permitido abordar los objetivos I a V, así como examinar las escuchas de las llamadas de los últimos 2 meses. Sumado a lo anterior se realizó una revisión documental institucional, lo que en conjunto ha permitido abordar el presente informe.

Finalmente, mencionar que el proceso contó con el acompañamiento de la psicóloga Daniella Molett, a fin de custodiar el autocuidado del equipo, así como mediante la entrega de herramientas conceptuales y metodológicas para poder abordar el análisis cualitativo, en especial referido a los audios.

3.1. ANÁLISIS CUANTITATIVO

El análisis cuantitativo de los datos hace referencia a los objetivos II y III de la consultoría. Para esto se describe a continuación la metodología seguida para elaborar el análisis según distintas dimensiones. La primera parte de la descripción corresponde a la metodología que se siguió para caracterizar la base de datos, obteniendo el porcentaje de llamadas entrantes y salientes, porcentajes por canales de ingreso, tipo de llamadas entrantes, llamadas que corresponden o no a violencia (VCM) y de aquí el nivel de violencia al que pertenecen, inicial, media o grave/vital, por región considerando el porcentaje per cápita, temporalidad, por usuaria y evolución del uso de Botón de Emergencia (BDE).

3.1.1. Análisis base de datos SATT

El total de llamadas correspondiente al universo de la base de datos es de 307.311 llamadas, correspondiendo a los datos de los años 2021 y 2022. A efectos del estudio solo se usaron los datos del año 2022, para hacer el diagnóstico, comentar la evolución de este último año, y el cruce de datos con el SGP, de esta manera se trabajó con **233.466 llamadas**, correspondientes al año 2022.

La base inicial contenía un total de 14 columnas, cuyas categorías eran:

1. Realizada por: Se refiere a la teleoperadora que realizó o contestó el contacto.
2. Usuario contactado: Usuaria/o que efectuó o recibió el contacto
3. RUT: RUT del/a usuaria/o que efectuó/recibió el contacto
4. Nivel usuario: Se divide en cuatro categorías que pueden ser Nivel Inicial, Nivel Medio, Nivel Grave/Vital o No VCM. Esta categoría se refiere al nivel de gravedad de la usuaria en el primer contacto con el Servicio.
5. Teléfono: Teléfono de contacto.
6. Fecha: Contiene el día, mes, año y hora en la que se efectuó/recibió la llamada.
7. Tipo de llamada: Tipificación de la llamada que se divide en Consulta/Reclamos, Consultas, Otros, Procesos, Programas SernamEG, Reclamos, Seguimiento, Soporte APP SOI y Violencia.
8. Región: Región de Chile a la que pertenece la usuaria/o.

9. Comuna: Comuna de Chile a la que pertenece la usuaria/o.
10. Clasificación: Incluye clasificaciones del tipo de llamadas según las categorías de Activar Botón de Emergencia, Callback, Connotación Sexual / Pitanza, Consulta OIRS; Consulta SernamEG, Consulta terceros, Consultas acceso general, Contacto BDE, Contacto Parte de Carabineros , Derivación 101, Derivación OIRS, Dispositivo VCM – Deriva a OIRS, Información, Línea de violencia extrema, Llamadas de Connotación Sexual, Otras, Otros, Programa de atención, protección y reparación, Programa de prevención, Reclamos Dispositivos, Seguimiento 12 horas, Seguimiento 15 minutos, Seguimiento 24 horas, Seguimiento 48 horas, Sin seguimiento, Uso de Alerta válido, Violencia grave / vital, Violencia inicial y Violencia media.
11. Canal Ingreso: Activar BDE, Línea 800, Of. SernamEG, Otro, Otros 1455, Otros 800, Otros WS, Parte Carabineros , Saliente, Saliente – 149 Carabineros , Servicio Fono 1455, Webchat, WhatsApp
12. Derivado a: Campo manual que contiene al lugar o institución a la que fue derivada la usuaria.
13. Observación: Campo manual que contiene un relato breve del contenido de la llamada.
14. Fue Derivado: Indica si la usuaria fue derivada o no.

Para simplificar el análisis y generar submuestras que fueran de mayor aporte al momento de generar las estadísticas se agregaron las siguientes columnas:

1. ID: Se le da un número a cada llamada.
2. Mes y año: Mes y año de la llamada.
3. Día: Número del día de la llamada.
4. Mes: Número del mes de la llamada.
5. Año: Año de la llamada (2021 o 2022)
6. Día de la semana: Día de la semana a la que corresponde la fecha de la llamada (lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, sábado o domingo)
7. Hora: Hora en la que se recibió/efectuó la llamada.
8. VCM: Si corresponde a una llamada de violencia o no.
9. Canal de Ingreso 2: Si corresponde a una llamada entrante o saliente
10. Canal de Ingreso 3: Se agruparon las llamadas en Fono 1455. BDE, Carabineros , Webchat o WhatsApp
11. Derivado a 2: Normalización del campo Derivado a, dado que era un campo manual, las variables estaban escritas de forma distinta.

Para la creación de la columna “Canal de Ingreso 2” que caracteriza la llamada por entrante o saliente, se solicitaron reuniones en dos instancias con la encargada de informática de la empresa operadora y se revisaron las observaciones mediante el uso de la función “BUSCAR” en Excel usando palabras clave como “no contestada”, “llamó”, “se contactó”, entre otras.

Luego, se pudo filtrar por año, canal de ingreso, servicio por el que entró, etc.

En la segunda etapa del análisis cuantitativo se procedió a construir una base de datos más grande a partir de la ya construida y cuatro bases¹⁶ diferentes que contenían la fecha de nacimiento y el sexo de las personas que

¹⁶ Las cuatro bases facilitadas son hacen referencias a las bases 1 ene-feb-mar 2022, 2 abr-may-jun 2022, 3 jul-ago-sep 2022 y 4 oct-nov-dic 2022. Bases que contienen la fecha de nacimiento y el género de quienes hicieron uso del SATT el año 2022.

hicieron uso del servicio Fono 1455 durante el año 2022. Cabe recalcar que las cuatro bases con la información de sexo y edad estaban divididas por períodos trimestrales.

Para hacer la unión entre las bases se utilizó la categoría “Fecha” la cual incluía la fecha en que se había efectuado el contacto y la hora de este con el formato *dd-mm-yyyy;h_mm*.

Las bases proporcionadas que incluían fecha de nacimiento o que arrojaban resultados que no coincidían con la búsqueda por RUT, fueron categorizados como “Sin Información”. Por ejemplo, fechas de nacimiento para edades 1 y 2 años, que dado el contexto no tiene sentido que personas de estas edades puedan mantener una conversación con las teleoperadoras, lo que también se confirmó con las observaciones del contacto en estos casos. Además, existían fechas de nacimientos que daban como resultados usuarios de 10 y 11 años, pero al hacer el cruce con el RUT asociado a la llamada perdía sentido, por lo que también se incluyeron en aquellas “Sin información”. Luego, sólo una llamada correspondía a una usuaria menor de edad, de 17 años y correspondía al RUT asociado.

Por último, las nuevas categorías que se incluyeron en la base original que dio paso a la base de datos final con la que se trabajó fueron:

- ID: Se le da un número a cada llamada.
- Mes y año: Mes y año de la llamada.
- Día: Número del día de la llamada.
- Mes: Número del mes de la llamada.
- Año: Año de la llamada (2021 o 2022)
- Día de la semana: Día de la semana a la que corresponde la fecha de la llamada (lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, sábado o domingo)
- Hora: Hora en la que se recibió/efectuó la llamada.
- VCM: Si corresponde a una llamada de violencia o no.
- Canal de Ingreso 2: Si corresponde a una llamada entrante o saliente
- Canal de Ingreso 3: Se agruparon las llamadas en Fono 1455. BDE, Carabineros, Webchat o WhatsApp
- Derivado a 2: Normalización del campo Derivado a, dado que era un campo manual, las variables estaban escritas de forma distinta.
- Sexo: Incluye F, si es femenino, M si es masculino, O si es otro y vacías en caso de que la persona contactada no proporcionara esta información (o no fuera consultado).
- Edad: Edad de la usuaria.

En general, se hace referencia a “usuaria” con género femenino dado que el servicio va dirigido a ellas y que los casos en que llamaron personas de género masculino son poco.

El análisis realizado corresponde al tipo descriptivo, en general bivariado.

A continuación, se presenta la metodología seguida para desarrollar el objetivo III de forma más específica, añadiendo el componente de rotación de teleoperadoras, que se considera una estadística relevante y que podría de ser de utilidad para el estudio y el funcionamiento del SATT en sí mismo.

3.1.2. Análisis teleoperadoras

Respecto a la dotación de las teleoperadoras del servicio, se realizó este análisis para comprobar cuantitativamente lo que se relataba en las entrevistas, acerca de la rotación de las mismas. En particular, teniendo la base de datos con todas las teleoperadoras del servicio junto a su fecha de ingreso y egreso (o vigencia), se calculó la cantidad de ingresos y egresos por mes, desde agosto 2021 a diciembre 2022, obteniendo la rotación mensual del servicio mediante la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de teleoperadoras que egresaron en el mes}}{\text{Promedio de teleoperadoras del mes}} \times 100$$

Además, en esta línea, se analizó el tiempo que duran las teleoperadoras que han egresado del servicio.

3.1.3. Análisis derivaciones

Para el cruce de datos con SGP¹⁷, se identifican por un lado los RUT del SATT que fueron derivados a cada uno de los 4 dispositivos: CDM, CRH, CVS y CAE. Por otro lado, se identifican los RUT de la base de datos de cada dispositivo, filtrando por aquellos que ingresan vía derivación. Con esta información, se hizo un análisis en Excel, en particular con la función “BUSCARV”, para encontrar coincidencias de RUT del SATT en los dispositivos. La coincidencia indicaría que aquel RUT asociado a un dispositivo particular, luego aparece en los registros del dispositivo con tal asociación, con lo que la derivación fue efectiva, bajo el supuesto que haya sido por vía SATT. En caso contrario, implicaría que la derivación no se concretó. Cabe destacar que en las bases de datos del SGP no se especifica desde qué dispositivo ha sido derivada la usuaria atendida, por ende, no se puede analizar con precisión qué contactos a través del SATT pertenecen luego a usuarias ingresadas a los distintos dispositivos, incluso si el dispositivo es el mismo, la usuaria podría haber entrado al dispositivo por otra vía.

Se consideró utilizar la fecha de contacto de la usuaria del SATT y la fecha de ingreso a un dispositivo de parte de una usuaria para hacer el cruce de datos y obtener el historial completo de una derivación a usuaria, pero se ha presentado el siguiente problema:

- 1) La fecha en que se deriva a la usuaria desde el SATT no coincide con la fecha de ingreso de la usuaria en el dispositivo, pues existe un tiempo intermedio de contacto y la asistencia al dispositivo;
- 2) Aun cuando se pudiera definir un rango de días que permitiera asumir que el ingreso de la usuaria se debe a la derivación del SATT, esto podría ser incorrecto, la usuaria podría estar asistiendo al dispositivo por otra derivación posterior desde otra institución (por ejemplo, desde el consultorio, Tribunal de Familia, etc.).
- 3) Además, de esto, también se debe tener en cuenta que, en ambas bases de datos, SATT y SGP (dispositivo), hay usuarias que aparecen más de una vez, y derivadas al mismo dispositivo, por lo que esto complejiza el problema de hacer un nexo exacto entre contactos del SATT y usuarias del SGP.
- 4) Dado lo recién mencionado, tampoco se puede calcular tiempos de espera o pérdidas de vinculación, en relación con lo que se tenía inicialmente contemplado.

¹⁷Se entregó al equipo consultor 4 bases de datos extraídas desde el SGP, cada una desde los distintos dispositivos: CAE, CDM, CVS, CHS. Estas bases de datos poseen todas las usuarias históricas hasta el año 2022, junto con su información personal y su relación con el dispositivo.

Por consiguiente, este análisis se realizó asumiendo que un nexo entre un RUT de una usuaria y un dispositivo en particular entre ambas bases de datos, SATT y SGP (dispositivo), correspondía a una derivación efectiva.

3.2. ANÁLISIS CUALITATIVO

El equipo del CSP realizó la producción de información cualitativa a partir de un conjunto de entrevistas semiestructuradas a distintos actores relevantes para recoger información respecto del SATT. La pauta de entrevista fue elaborada en función de los objetivos específicos de la consultoría, y las personas a entrevistar fueron definidas por el equipo SernamEG/Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, según categorías propuestas por el equipo consultor.

Asimismo, se realizó la revisión de los audios disponibles en la plataforma, para el análisis cualitativo de las escuchas en el periodo definido. Este análisis se complementó con la revisión de la plataforma de registro del SATT y las observaciones realizadas *in situ* por el equipo consultor al funcionamiento de plataforma e interacción con las operadoras, durante una hora de la jornada normal de trabajo. También se realizó una revisión de los Protocolos¹⁸ del servicio que constituyen una “guía para el usuario”, en este caso, el “equipo del SATT”. Según esta revisión se evalúan las escuchas de acuerdo a las dimensiones de análisis que se presentarán más adelante.

A continuación, se presentan los instrumentos técnicos aplicados y el detalle de las definiciones metodológicas.

3.2.1. Análisis de los audios

La escucha de los audios correspondientes a llamadas al SATT responde al objetivo específico IV, por lo que se presentará el tratamiento de los datos y las características de la muestra.

Respecto a la descripción de la muestra, a partir de la base de datos de registro de audios del Fono 1455 y Fono 800 facilitada por la contraparte, se identificaron 16.178 audios correspondientes a los meses de noviembre y diciembre de 2022, según lo establecido en el informe 0. Los 16.178 audios configuran el universo de casos. Se realiza la escucha de un 1% de este total, equivalente a 162 audios. Este 1% es obtenido de manera aleatoria, a partir de los registros de llamadas entrantes. Se ajustan las bases de datos de manera tal que el formato de audios y registro sean compatibles para identificar, de manera más precisa, las llamadas entrantes sobre las clasificaciones de cada ID.

Se elaboró una hoja de registro para cada tipo de llamada en base a la clasificación de los Protocolos de Atención Fono Violencia: Violencia, Consultas, Otros, Connotación Sexual. Se definieron categorías de análisis considerando las variables más relevantes que ya estaban en el registro de la empresa operadora y otras incorporadas acorde a los objetivos del estudio, quedando clasificadas en las siguientes dimensiones:

- Validación de la información inicial
- Validación y evaluación de los Protocolos

¹⁸ Se revisaron los siguientes Protocolos: 1) Protocolos de atención fono violencia 27.07.2021; 2) Protocolos Parte de Carabineros 27.07.2021; 3) Protocolos servicio de asistencia en emergencia por VCM 27.07.2021

- Evaluación general de la llamada

En el Anexo II: Glosario de variables se encuentra una tabla descriptiva por dimensiones según objetivo del registro, categorías de respuesta y origen/fuente por cada variable.

A continuación, se presentan las categorías registradas por tipo de llamada, de acuerdo a las cuales se desarrolla el análisis:

Tabla 3 Categorías de análisis de los audios, según dimensiones y tipo de llamada.

Tipo de llamada/ Dimensiones	Violencia	Consultas	Otras	Connotación Sexual
Validación de la información inicial	Identificar si: coinciden los datos de la usuaria y el nivel de usuaria con la clasificación de violencia	Identificar si: coinciden los datos de la usuaria y si corresponde a una llamada por consulta	Identificar si: coinciden los datos de la usuaria y si existen casos que correspondan a VCM	Identificar si: corresponde a una llamada de connotación sexual
Validación y evaluación de los Protocolos	Evaluar la pertinencia de las estrategias de intervención y atención. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Intervención: Protección, Denuncia, Orientación del proceso. ▪ Atención: Contención, Concientizar, Informar, Derivar. 	Evaluar la pertinencia de la consulta, oferta programática de la red institucional, tipos de reclamos. Evaluar aplicación de estrategias de atención: Contención, Concientizar, Informar, Derivar.	Evaluar la oferta programática y derivación a organismo correspondiente. Evaluar las dos instrucciones básicas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atenciones se realizarán con empatía y asertividad ▪ Toda persona recibirá algún tipo de respuesta 	Evaluar respuesta de la operadora, identificar carácter de la llamada
Evaluación general de la llamada	Pertinencia intervención operadora, satisfacción usuaria, cumplimiento protocolo, pertinencia objetivos/propósitos SATT	Pertinencia intervención operadora, satisfacción usuaria, cumplimiento protocolo, pertinencia objetivos/propósitos SATT	Pertinencia intervención operadora, satisfacción usuaria, cumplimiento protocolo, pertinencia objetivos/propósitos SATT	Pertinencia intervención operadora, cumplimiento Protocolo

Fuente: Elaboración propia CSP en base a los Protocolos SATT

Se ha realizado la escucha de un total de 162 audios, lo que corresponde al 100% de la muestra, la cual se distribuye según tipo de llamada de la siguiente manera: 36,4% Violencia (todos los niveles¹⁹), 17,9% Consultas, 45,1% Otros²⁰ y 0,6% Connotación sexual. A su vez en el proceso de la escucha, se ha detectado que existen audios de duración mínima, alcanzando un total de 42 audios, tipificados en las categorías anteriores. De esta

¹⁹ Violencia inicial, media y grave/vital.

²⁰ Esta categoría corresponde a llamados que no coinciden en las categorías anteriores, usualmente porque consultan por otros servicios o instituciones ajenas a SernamEG.

manera, finalmente los **audios válidos escuchados y analizados son 120** y se distribuyen así: 53 en Violencia (44,2%), 27 en Consultas (22,5%), 39 en Otros (32,5%) y 1 en Connotación Sexual (0,8%).

Los audios no válidos -duración mínima- por tipo de llamada se distribuyen así: 6 en la categoría Violencia, 2 en Consultas y 34 en Otros. Cabe mencionar que los 34 audios de la categoría Otros corresponden al 46,6% de este tipo de llamada y se consideran audios “perdidos” ya que no tienen respuesta o no se pueden reproducir, por lo tanto, se realiza la escucha y análisis de 39 audios válidos. Además, la categoría Connotación Sexual contiene 1 audio, por lo que el análisis se hace en base a esa única escucha.

El registro de la escucha se fue perfeccionando durante el proceso, incorporando nuevas variables o agregando categorías de respuesta en función del análisis de las escuchas, dinámica propia de la iteración que requiere este tipo de investigación. En este sentido, la escucha implicó apoyo psicoemocional y capacitación en VCM por parte de una profesional experta en el tema, por lo que se realizaron encuentros para recibir orientaciones y estrategias de manejo emocional para la escucha.

3.2.2. Análisis de las entrevistas

El análisis de las entrevistas se realizó identificando dimensiones y tópicos de conversación según objetivo específico. En primer lugar, en la Tabla 4 se presenta la pauta base de entrevista indicando las principales dimensiones que se ajustaron según cada actor entrevistado. En Anexo III: Pauta entrevistas a actores, se encuentra la pauta adaptada según tipo de entrevistado/a y en Anexo IV: Consentimiento informado, el consentimiento informado solicitado a cada entrevistado/a para validar su participación en el estudio.

Tabla 4 Pauta base de entrevista.

Objetivos Específicos	Dimensiones
I. Dar cuenta de la evolución del Fono de atención de VCM en Chile (1455), desde el 2020 a la fecha a partir de sus objetivos iniciales	Origen y comprensión general del SATT
	Cambios a nivel de objetivos
	Cambios a nivel de funcionamiento
	Factores que han incidido en los cambios
	Relación de SernameG con la empresa operaria del SATT
II. Analizar la información de los registros de las llamadas del Fono 1455 de los años 2020 a agosto del año 2022, cuantificando: llamadas totales, llamadas por VCM, número de llamadas de una misma usuaria, tipo de llamadas, riesgo, derivaciones, lugar de llamada	Evolución presupuestaria
	Valoración/percepción del flujo de llamadas que recibe el servicio
	Tipo de llamadas predominantes
	Cambios en la categorización de llamadas
III. Dar cuenta de los tiempos de espera, demora o pérdida de vinculación de las usuarias una vez derivadas desde el Fono 1455 con los dispositivos del SernameG mediante el cruce de datos con la plataforma del Sistema de	Procedimiento de derivación de usuarias
	Valoración/percepción de los tiempos de espera en la derivación
	Valoración/percepción de la demora o pérdida de vinculación de las usuarias en el proceso de derivación
	Factores que han incidido en los tiempos de espera, demora o pérdida de vinculación con usuarias

Tabla 4 Pauta base de entrevista.

Objetivos Específicos	Dimensiones
Gestión de Personas (SGP) de los dispositivos de SernamEG.	Coordinación entre los dispositivos de SernamEG para la atención de usuarias
IV. Analizar la escucha de llamadas de situaciones de emergencia por violencia contra las mujeres de los últimos dos meses, identificando tipos de urgencia, el riesgo de vida, derivación, seguimiento y resultado del ciclo de atención, pudiendo categorizar entre llamadas de Orientación, Información y Derivación o si se tratan de comunicaciones para solicitar auxilio en un caso inminente de Violencia contra la Mujer	Descripción del ciclo de atención (solicitar ejemplo)
	Tipos de urgencia predominantes
	Aplicación del protocolo de atención según tipo de urgencia
V. Evaluar la interoperabilidad entre el sistema de registro (que usan las operadoras del Fono 1455), con los casos del WhatsApp y disponibilidad de cupos y tiempos de espera para acceder a los dispositivos de SernamEG.	Valoración/percepción de la relación entre el sistema de registro del Fono 1455 y el WhatsApp
	Gestión de casos en función de la vía de atención (Fono/WhatsApp)
	Limitantes técnicas para la interoperabilidad del sistema
VI. Entregar recomendaciones de reestructuración y mejoras del Fono 1455, objetivos, tipos de atenciones ofrecidas, entre otras.	Obstaculizadores en el funcionamiento del Fono 1455
	Fortalezas del servicio
	Necesidades actuales
	Valoración general SATT

Fuente: Elaboración propia CSP

Criterios de inclusión de la muestra, según su vinculación con el SATT:

- Funcionarias/os del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género y del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género que conozcan la trayectoria del SATT y funcionarias/os de los dispositivos SernamEG que tengan vinculación con el SATT, como los Centros de la Mujer (CDM) que reciben las derivaciones de usuarias.
- Operadoras de la empresa contratada para ejecutar el servicio, considerando a quienes atienden las llamadas, supervisoras y jefaturas.
- Usuarias de los dispositivos SernamEG que hayan sido atendidas por el SATT.
- Funcionarias/os de Carabineros que reciban las denuncias por Violencia Contra la Mujer y las deriven al SATT y/o a dispositivos SernamEG.

A continuación, se presenta la Tabla 5 con la cantidad total de entrevistas realizadas, por tipo de entrevistada/o. En Anexo V: Listado de personas entrevistadas se presenta el listado de personas entrevistadas según institución, cargo y fecha de entrevista. De acuerdo a la planificación inicial se concretaron todas las entrevistas estimadas, excepto una correspondiente al tipo Usuaría, luego de la evaluación del caso y por considerar el riesgo de victimización que implicaría concretar la entrevista.

Tabla 5 Entrevistas estimadas y realizadas.

Tipo de Entrevistada/o	Institución/cargo	Entrevistas realizadas
Funcionarios/as	SernamEG	3
	MinMujeryEG	2
	CDM	2
Operadoras	Jefaturas	2
	Supervisoras/ Coordinadoras	3
	Teleoperadoras diurnas/nocturnas	2
Usuaris	Dispositivos SernamEG	1
Carabineros	Funcionario/a denuncias por VCM	1
Total		16

Fuente: Elaboración propia CSP

La información de las entrevistas fue registrada *in situ*, luego corregida y complementada por el equipo según información de las grabaciones. Se realizó la sistematización en una matriz estructurada siguiendo las dimensiones de las pautas de entrevista y según tipo de actor. Posteriormente, se realizó un ejercicio de síntesis y traspaso de la información a través de nuevas categorías que se presentan en la Tabla 6, permitiendo y facilitando el análisis de contenido cualitativo redactado en este informe. En cuanto al objetivo específico VI, debido a que hace referencia a las recomendaciones, se consideró pertinente desarrollar ese apartado del análisis en el capítulo correspondiente: Recomendaciones y mejoras del Fono 1455.

Tabla 6 Entrevistas estimadas y realizadas

Objetivo Específico	Categorías de análisis
I. Dar cuenta de la evolución del Fono de atención de VCM en Chile (1455), desde el 2020 a la fecha a partir de sus objetivos iniciales	Origen SATT y periodo 2020-2022
	Factores de cambio y repercusiones
	Licitación, contrato y presupuesto
	Vínculo SernamEG - Empresa
II. Analizar la información de los registros de las llamadas del Fono 1455 de los años 2020 a agosto del año 2022, cuantificando: llamadas totales, llamadas por VCM, número de llamadas de una misma usuaria, tipo de llamadas, riesgo, derivaciones, lugar de llamada	Categorización
	Fichas de registro y ficha Carabineros
	Horarios y factores de demanda
III. Dar cuenta de los tiempos de espera, demora o pérdida de vinculación de las usuarias una vez derivadas desde el Fono 1455 con los dispositivos del SernamEG mediante el cruce de datos con la plataforma del Sistema de Gestión de Personas (SGP) de los dispositivos de SernamEG.	Caracterización de las usuarias
	Descripción y valoración general de la derivación
	Valoración/percepción de los tiempos de espera o demora
	Valoración/percepción de la pérdida de vinculación
	Factores que han incidido en los tiempos de espera, demora o pérdida de vinculación con usuarias
	Coordinación entre los dispositivos de SernamEG y el SATT
Usabilidad de plataformas de registro para la derivación	

Tabla 6 Entrevistas estimadas y realizadas

Objetivo Específico	Categorías de análisis
IV. Analizar la escucha de llamadas de situaciones de emergencia por violencia contra las mujeres de los últimos dos meses, identificando tipos de urgencia, el riesgo de vida, derivación, seguimiento y resultado del ciclo de atención, pudiendo categorizar entre llamadas de Orientación, Información y Derivación o si se tratan de comunicaciones para solicitar auxilio en un caso inminente de Violencia contra la Mujer	Descripción del ciclo de atención
	Aplicación del protocolo de atención según tipo de urgencia
V. Evaluar la interoperabilidad entre el sistema de registro (que usan las operadoras del Fono 1455), con los casos del WhatsApp y disponibilidad de cupos y tiempos de espera para acceder a los dispositivos de SernamEG.	Valoración del sistema de registro del Fono 1455 y del WhatsApp
	Gestión de casos según vía de atención
	Limitantes técnicas para la interoperabilidad

Fuente: Elaboración propia CSP

4. ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DEL FONDO 1455 DESDE 2020 A LA FECHA

En el presente capítulo se abordan los siguientes objetivos específicos:

- I. Dar cuenta de la evolución del Fondo de atención de VCM en Chile (1455), desde el 2020 a la fecha a partir de sus objetivos iniciales.
- II. Analizar la información de los registros de las llamadas del Fondo 1455 de los años 2020 a agosto del año 2022, cuantificando: llamadas totales, llamadas por VCM, número de llamadas de una misma usuaria, tipo de llamadas, riesgo, derivaciones, lugar de llamada.

A continuación, se describe, en primer lugar: el Servicio de Atención Telefónica y Telemática, su evolución, los procesos de prestación del servicio de atención telefónica y telemática especializada en VCM, la plataforma, así como y la relación con otras entidades. En segundo lugar, se da cuenta del análisis cualitativo y cuantitativo en torno a los objetivos específicos correspondientes. Y finalmente un primer análisis correspondiente a las temáticas tratadas.

4.1. SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA (SATT)

En 1991²¹ se crea el Servicio Nacional de la Mujer mediante la promulgación de la Ley N° 19.023 como un servicio público, funcionalmente descentralizado, dotado de personalidad jurídica y de patrimonio propio, que se relacionará con el presidente de la República por intermedio del Ministerio de Planificación y Cooperación. En este momento, era el organismo encargado de colaborar con el Ejecutivo en el estudio y proposición de planes generales y reformas legales conducentes a la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres; y a disminuir prácticas discriminatorias en el proceso de desarrollo político, social, económico y cultural del país.

SERNAM ha formulado los Planes de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres (PIO) que han abordado, entre otros temas, la violencia contra la mujer (PIO 1: 1994-1999; PIO 2: 2000-2010 y PIO 3: 2010-2020). En 1992, se crea la Comisión Interministerial para asesorar en prevención de violencia intrafamiliar, coordinada por SERNAM e integrada por los sectores de Salud, Educación, Justicia, Relaciones Exteriores, Secretaría General de Gobierno, Secretaría General de la Presidencia, Carabineros, Poder Judicial. En 1996, se crean Redes Interinstitucionales y Comunitarias para desarrollar acciones de prevención y atención, las que se constituyen a nivel regional y en la mayor parte de las comunas del país. Estas redes están integradas por representantes de la Municipalidad, Carabineros, Sector Salud y Educación, junto a una activa presencia de organizaciones comunitarias y grupos de mujeres²².

La Ley N° 20.066 de 2005 sobre violencia intrafamiliar releva el rol de SERNAM sobre el tema, “a través de los siguientes artículos: Artículo 4º. Corresponderá al Servicio Nacional de la Mujer proponer al/la presidente/a de la República las políticas públicas para el cumplimiento de los objetivos de esta ley. En coordinación y colaboración con los organismos públicos y privados pertinentes formulará anualmente un plan nacional de acción. Para los efectos de los incisos anteriores, el Servicio Nacional de la Mujer tendrá las siguientes funciones:

- a) Impulsar, coordinar y evaluar las políticas gubernamentales en contra de la violencia intrafamiliar;
- b) Recomendar la adopción de medidas legales, reglamentarias o de otra naturaleza para prevenir, sancionar y erradicar la violencia intrafamiliar;

²¹ Dos años antes ha sido ratificada por Chile, la CEDAW (1989)

²² <https://evaw-global-database.unwomen.org/en/countries/americas/chile/1991/servicio-nacional-de-la-mujer>

- c) Prestar asistencia técnica a los organismos que intervengan en la aplicación de esta ley que así lo requieran, y
- d) Promover la contribución de los medios de comunicación para erradicar la violencia contra la mujer y realzar el respeto a su dignidad”²³.

En el año 2015, durante el segundo periodo presidencial de Michelle Bachelet, se promulga la Ley N° 20.820 que crea el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, y que modifica el nombre del Servicio Nacional de la Mujer por Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SernamEG), incluyendo – entre otros cambios – que el medio para relacionarse con el/la Presidente de la República será por intermedio del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género; y que corresponde al organismo **encargado de ejecutar las políticas, planes y programas que le encomiende el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género**.

En esa línea, SernamEG tiene como misión²⁴:

“Fortalecer las autonomías y ejercicio pleno de derechos y deberes de la diversidad de las mujeres, a través de la implementación y ejecución de Políticas, Planes y Programas de Igualdad y Equidad de Género, considerando el enfoque territorial, y aportando al cambio cultural que se requiere para alcanzar una sociedad más igualitaria entre mujeres y hombres en el país”.

Adicionalmente, dentro de sus productos estratégicos, el Servicio ha definido²⁵:

- Programas para el fortalecimiento de la autonomía económica de las mujeres.
- Programas para el ejercicio pleno de los derechos sexuales y reproductivos, de la diversidad de mujeres y jóvenes.
- Programas para promover el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias.
- Programas con enfoque interseccional para avanzar en la autonomía política de la diversidad de mujeres y organizaciones de mujeres y su fortalecimiento.
- Acciones y medidas destinadas a contar con funcionarios y funcionarias saludables, con calidad de vida, condiciones de trabajo adecuadas, infraestructura, tecnología y equidad de género, a través del fortalecimiento institucional que permitan el cumplimiento de los objetivos del Servicio.

Particularmente, el producto estratégico “Programas para promover el derecho de las mujeres a una vida libre de violencias” tiene por finalidad contribuir al fortalecimiento de las autonomías de las mujeres, promoviendo su derecho a una vida libre de violencias, a través de programas o iniciativas relacionadas con la prevención, atención y reparación de la violencia contra las mujeres y el acceso a la justicia a través de la representación jurídica especializada.

La Unidad en Violencia contra las Mujeres (VCM) del SernamEG (ver mapa de actores -Ilustración 14) realiza intervenciones (acciones y prestaciones) para promover espacios en los cuales se fortalezca la autonomía en pos de una vida libre de violencia. La Unidad VCM, a través del **Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia Contra las Mujeres (APR)**, ha brindado atención a mujeres víctimas/ sobrevivientes a través de sus distintos dispositivos de intervención, abarcando las dimensiones psicosocial y jurídica. Para ello, se abordan estrategias que contribuyen en disminuir la violencia contra las mujeres, desde sus causas más próximas conformando un Modelo de Abordaje con enfoque territorial, a través de la oferta programática desplegada a

²³ <https://evaw-global-database.unwomen.org/en/countries/americas/chile/1991/servicio-nacional-de-la-mujer>

²⁴ De acuerdo a lo declarado en su Balance de Gestión Integral 2021. Ver < https://www.SernamEG.gob.cl/wp-content/uploads/2019/07/BGI_2021.pdf >

²⁵ De acuerdo a lo declara en el portal WEB de SERNAMEG. Ver < https://www.SernamEG.gob.cl/?page_id=25 >

lo largo del país, poniendo énfasis en la reparación y en la entrega de herramientas para que las mujeres alcancen su plena autonomía, libertad e igualdad de derechos.

El diseño del Programa APR²⁶ establece como objetivo de propósito disminuir el daño psicosocial causado por la violencia de género en las mujeres víctimas/sobrevivientes, considerando como población objetivo a mujeres mayores de 18 años que hayan sufrido violencia de género por parte de su pareja y/o ex pareja; violencia sexual por conocidos o desconocidos; violencia de género grave por parte de conocidos o desconocidos, migrantes vulneradas por trata de personas y en situación de explotación; víctimas de femicidios frustrados o atentados y familiares de mujeres víctimas de femicidio consumado.

La implementación del Programa APR se articula a partir de 10 componentes, los cuales, a través de distintos dispositivos desplegados a nivel nacional, ejecutan los modelos de intervención especializados en los diferentes tipos y manifestaciones de violencia de género. Cabe destacar que el alcance nacional de SernamEG se materializa a través de direcciones regionales en todas las regiones del país. Mediante éstas, se vincula con ejecutores públicos y privados en el ámbito regional, provincial y comunal, para la implementación de sus programas. Uno de estos componentes corresponde al **Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT)**.

El Servicio de Atención Telefónica y Telemática especializada en violencia contra las mujeres (SATT), tiene como objetivo fundamental poner a disposición de todas las ciudadanas y ciudadanos del Estado de Chile, especialmente de las mujeres que se encuentren en riesgo, por vivir o haber vivido algún tipo de violencia en el contexto de pareja, un medio de comunicación idóneo y gratuito para acceder a la red de apoyo pública y privada, generando una alerta para la coordinación intersectorial de acciones, el registro y seguimiento de las mismas, en cada caso bajo la dirección y supervisión del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.

Los propósitos del servicio son:

- Entregar de forma eficiente una respuesta satisfactoria a todas las usuarias/os que contacten al SATT.
- Entregar información clara y adecuada a la situación y/o problemática presentada por la usuaria/o.
- **Contener, Concientizar, Informar y Derivar**
- **Efectuar el seguimiento de los casos graves.**

Este servicio es de funcionamiento continuo las 24 horas del día y los 365 días del año. Debe, además, tener cobertura nacional, cuyo soporte de funcionamiento (línea telefónica) es gratuita y de uso exclusivo para el SernamEG. Lo anterior se lleva a cabo a través del desarrollo de las siguientes líneas del servicio²⁷:

- Servicio de Atención de Llamadas - Fono de Orientación en VCM (1455)
- Servicio de Asistencia en Emergencias por VCM
- Seguimiento de Denuncias en Carabineros de Chile
- Servicio de Atención de WhatsApp de Orientación en VCM (+569 9700 7000), Servicio de App Mobile de Orientación en VCM, Servicio de Georreferenciación transversal a todos los otros servicios

Es importante mencionar que este servicio tiene como público objetivo a todas las personas que deseen recibir orientación, información y derivación adecuadas a través del número 1455 sobre violencia hacia la mujer en el contexto de relaciones de pareja, ya sea para una tercera involucrada o para sí misma. También para aquellas mujeres mayores de 18 años que accedan al servicio de llamada de emergencia, como una medida de seguridad en casos de violencia grave o vital, solicitado a través de dispositivos SernamEG.

²⁶ De acuerdo a lo declarado en su Balance de Gestión Integral 2021. Ver <https://www.SernamEG.gob.cl/wp-content/uploads/2019/07/BGI_2021.pdf>

²⁷ Cabe destacar que, hasta el primer semestre de 2021, SATT también prestaba el servicio de seguimiento de las medidas cautelares.

4.2. EVOLUCIÓN DEL SERVICIO

Los servicios prestados por SATT han ido evolucionado en el tiempo, haciendo frente a la demanda de las usuarias/os y a las contingencias debido a la pandemia por COVID-19.

Tal como se mencionó previamente, SATT es uno de los componentes del Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia Contra las Mujeres (APR), cuya estructuración y foco específico en la lucha contra Violencia Contra las Mujeres, fue en 2015. Cabe destacar que su origen más remoto corresponde al llamado Chile Acoge: Violencia Intrafamiliar que atendía la problemática de Violencia Intrafamiliar (VIF). Inicialmente APR tenía 4 componentes, uno de ellos corresponde a la primera versión de SATT: “Orientación e Información: Personas que habitan en Chile, acceden a atención remota y presencial para recibir información en temática de violencia contra la mujer”. Este componente brindaba asistencia remota a través de una línea 800, por medio de un equipo de recepcionistas telefónicos/as capacitados/as para dar orientación, contención y atención a mujeres que solicitan ayuda porque están siendo víctimas de violencia. Del mismo modo, realiza seguimiento a los partes policiales de Carabineros donde las mujeres han realizado una denuncia como víctimas de violencia y acceden a ser derivadas a SernamEG. Se atienden llamadas de emergencia o bien requerimientos del dispositivo de emergencia instalado en teléfonos móviles de mujeres potenciales víctimas, conectando a la requirente con personal capacitado para la contención y a atención inmediata en su casa, incluyendo coordinación con Carabineros con el fin de brindar protección ante riesgo inminente²⁸.

La línea 800 evolucionó al Fono de numeración corta 1455 en 2019, mientras que durante 2020 y 2021, a propósito del aumento de casos de violencia contra la mujer a causa del confinamiento por la pandemia de COVID-19 y, por ende, del número de llamadas al Fono 1455, se ampliaron las plataformas de acceso a la respuesta de la red de atención a través de canales silenciosos de servicio:

- Servicio de Atención Webchat de Orientación en VCM
- Servicio de Atención WhatsApp de Orientación en VCM

Cabe destacar que el “seguimiento de Medidas Cautelares”, dictadas por el Centro de Medidas Cautelares de los Tribunales de Familia de Santiago, se dejaron de efectuar desde agosto del año 2021. En este sentido, el servicio actualmente cuenta con:

- **Servicio de atención de llamadas, Fono de orientación en VCM (1455):** Asistencia telefónica orientada especialmente a mujeres que viven o han vivido algún tipo de violencia, a través de un servicio de orientación, información y primera atención en crisis, evaluando factores de violencia y riesgo asociados a la situación de violencia, con la consecuente derivación a otras instituciones pertinentes, a través del número 1455, con funcionamiento las 24 horas al día, los 365 días del año, con cobertura nacional, de manera gratuita.
- **Servicio de atención Webchat de orientación en VCM:** Servicio de atención a través de Webchat, cubriendo la necesidad de orientación a mujeres no hispano parlantes o con hipoacusia, respecto de situaciones de violencia contra la mujer, vividas ya sea de manera personal, o bien por una tercera persona, realizando una primera atención en crisis, evaluando factores de violencia y riesgo asociados a la situación de violencia, con la consecuente derivación a otras instituciones pertinentes, con funcionamiento las 24 horas al día, los 365 días del año, con cobertura nacional, de manera gratuita.

²⁸ Macuer, T., Weintein, M., Belmar, C. (2017) Informe Final de Evaluación Programa de Prevención Integral de la Violencia Contra Las Mujeres Y Programa De Atención, Protección Y Reparación Integral De Violencias Contra Las Mujeres. DIPRES. Santiago de Chile.

- **Servicio de asistencia en emergencias por VCM²⁹**: Servicio telefónico que permite a las mujeres con riesgo grave o vital que son atendidas en los dispositivos de SernamEG (CDM, CDA, CVS, Casa Trata, Línea de violencia Extrema y Direcciones Regionales) ponerse en contacto de forma prioritaria con una asistencia y ayuda telefónica a través de un servicio de llamada de emergencia, en situaciones donde ellas se encuentren frente a una situación de violencia por parte de su pareja o ex pareja, agresores sexuales y tratantes. El servicio funciona 24 horas al día, los 365 días del año y con cobertura nacional, a través de una línea distinta al servicio de atención de llamadas 1455.
- **Seguimiento de denuncia en Carabineros**: El seguimiento consiste en las llamadas telefónicas semanales que se realizan a las mujeres que han realizado denuncias por haber vivido violencia en el contexto de pareja, en Carabineros de Chile a lo largo del territorio Nacional, y que han autorizado ser contactadas por SernamEG. En esta llamada se reforzará la importancia de su denuncia, y se orientará en los pasos a seguir, para luego derivar a los Centros de la Mujer u otra institución en caso necesario.

A continuación, se muestra la línea de tiempo de la evolución del SATT en la Ilustración 1, debajo de la línea de tiempo se identifica el nombre de la empresa a cargo de la ejecución del servicio³⁰:

Ilustración 1 Línea de Tiempo SATT.



Fuente: Elaboración propia CSP

Vale la pena hacer notar que la pandemia aumentó la demanda en forma importante. A partir de mayo de 2020³¹ número de llamadas por mes pasó de alrededor de 4.000 a 11.000 llamadas.

Los canales de comunicación actuales son:

- Fono 1455
- Webchat de SATT
- Servicio de WhatsApp de SernamEG
- Línea 800 – Llamadas de Emergencia

²⁹ Este es el servicio referido como Línea 800 – llamadas de emergencia

³⁰ Para más antecedentes ver Tabla 7

³¹ En un periodo anterior a la pandemia, esto es desde febrero de 2019, con el cambio a la numeración corta 1455 se aumentan de un promedio de 2000 a 3000 llamadas a sobre las 6000, que fue el escenario en que se encontraba el SATT antes de la pandemia

Las mujeres que se comunican a través de alguno de estos canales de orientación e información y que son catalogadas en riesgo grave o vital, son sujetas de un proceso de seguimiento, con comunicaciones espaciadas en el tiempo y que tienen por finalidad ser derivadas a un dispositivo territorial de SernamEG para su atención final, que no siempre se concreta en el corto plazo. Existen también mujeres que llaman en situaciones graves donde están viviendo los hechos de violencia en el momento del contacto y sus requerimientos son de ayuda, cambiando así el objetivo de las comunicaciones a uno de protección.

Las llamadas o chats recibidos se pueden agrupar básicamente en 3 tipos:

- Llamadas o chats por violencia contra las mujeres.
- Llamadas o chats por consultas, dudas o reclamos acerca de dispositivos SernamEG.
- Llamadas o chats por otros temas que no tengan relación con violencia contra las mujeres.

4.2.1. Contratos de prestación de servicios.

La Tabla 7 muestra cómo ha sido la renovación de contratos de prestación de servicios, los que en cada caso están formalizados mediante una Resolución Exenta (REX).

Tabla 7 Proceso de renovación de contratos externos (2010-2021)

REX N°	Fecha REX	Empresa	Fecha inicial	Duración	Monto
77	11/11/2010	Familia en línea SA	15/11/2010	12 meses	\$ 26.528.560
64	08/02/2012	Familia en línea SA	1/2/2012	5 meses	\$ 72.995.000
244	01/06/2012	Familia en línea SA	1/6/2012	6 meses	\$ 50.311.800
276	31/01/2013	Familia en línea SA	1/1/2013	12 meses	\$ 125.713.800
22	11/12/2017	Familia en línea SA	1/12/2017	15 meses	\$ 207.698.960
510	29/03/2019	Familia en línea SA	1/4/2019	7 meses	\$ 120.332.454
1341	02/10/2019	Familia en línea SA	30/9/2019	3 meses	\$ 60.169.200
1576	31/12/2019	Familia en línea SA	1/1/2020	1 mes	\$ 20.056.400
44 ³²	24/01/2020	Holdtech	1/2/2020	16 meses	\$ 366.715.040

³² Modificado por la Res Ex 346/2020 del 7 de Julio de 2020. Este contrato aumenta en un 20% el presupuesto total (el máximo permitido en el contrato) de tal manera de aumentar las llamadas mensuales y posiciones de mayo a diciembre 2020. - El servicio se pagará mediante un monto fijo mensual que asegure a lo menos 8.300 llamadas y como tope mensual máximo de \$15.471.333 (quince millones cuatrocientos setenta y un mil trescientos treinta y tres pesos) entre el 1 de mayo y el 31 de julio de 2020, con inclusión de ambas fechas, para lo cual Holdtech S.A. se compromete a contar como mínimo con 5 posiciones de atención durante el día y 2 posiciones de atención durante la noche. En los períodos de peacks, el servicio debe contar con a lo menos 6 posiciones disponibles durante el día y 3 durante la noche. - El servicio se pagará, se pagará mediante un monto fijo mensual que asegure a lo menos 10.234 llamadas y como tope mensual máximo una suma de \$21.526.278 (veintiún millones quinientos veinte seis mil doscientos setenta y ocho pesos) entre el 1 de agosto y el 31 de diciembre de 2020, con inclusión de ambas fechas, para lo cual Holdtech S.A. se compromete a contar como mínimo con 6 posiciones de atención durante el día, 2 posiciones de atención durante la noche, junto con el aumento de una supervisora. En los periodos de peacks, el servicio el servicio debe contar con a lo menos 7 posiciones disponibles durante el día y 3 durante la noche. Conforme a lo establecido en las Bases y en la Oferta Económica, las llamadas que excedan de las indicadas en los párrafos anteriores, en cada periodo, se pagaran a un precio de \$1591 por cada llamada gestionadas.

Tabla 7 Proceso de renovación de contratos externos (2010-2021)

REX N°	Fecha REX	Empresa	Fecha inicial	Duración	Monto
406 ³³	17/08/2020	Holdtech	01/05/2020	8 meses	\$63.735.789
0147 ³⁴	01/04/2021	Holdtech	01/01/2021	5 meses	UF 372 mensual
293	21/07/2020	Holdtech	01-06-2021	2 meses	\$ 68.048.256
441	29/09/2021	Suma Cuatro	1/8/2021	24 meses	\$ 1.301.086.176

Fuente: Elaboración propia CSP

Parte de las compras se efectuaron mediante licitaciones y otras mediante trato directo.

Cabe destacar que cada vez que hubo un cambio en el proveedor de servicios, éste tuvo que desarrollar una plataforma nueva. Esta situación generó una pérdida parcial del acceso a los datos anteriores. Específicamente se deja de contar, por vencimiento del contrato, con el software del proveedor, que incluye el *Front End*, y por tanto como el software deja de operar no es posible tener acceso a la plataforma en forma estructurada, aunque se haya hecho una copia de los datos³⁵. Gracias a esta última, sin embargo, sigue siendo posible tener acceso a información de audios y datos en Excel.

4.3. PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA ESPECIALIZADA EN VCM

Los diagramas de procesos y las descripciones de ellos están basadas en el Contrato con “Suma Cuatro Consultores y Asesorías” e “Ingeniería Ahumada y Cruz SPA” aprobado mediante la REX 441 del 29/9/2021. Cabe aclarar que no se ha considerado necesario ahondar en la descripción de las tareas de los procesos porque la REX 441 los describe con detalle.

Para cada proceso se presentan a continuación sus características principales y su diagrama de flujo.

Los procesos son los siguientes:

- A.1. Servicio de atención de llamadas VCM 1455.
- A.2. Seguimiento, para el caso de llamadas de tercer nivel.
- B. Servicio de atención Webchat de orientación en VCM.
- C.1 Activar Servicio de asistencia en emergencias por VCM.
- C.2. Acoger llamadas de emergencia por VCM
- D. Seguimiento de denuncias en Carabineros de Chile.
- E. Servicio de atención WhatsApp de orientación en VCM.

³³ Este contrato aumenta en un 20% el presupuesto total (el máximo permitido en el contrato) de tal manera de aumentar las llamadas mensuales y posiciones de mayo a diciembre 2020.

³⁴ Corresponde al servicio de WhatsApp de enero a mayo 2021

³⁵ Audios y datos de usuarias fueron entregados por las empresas, algunos de ellos parciales e incompletos en formatos de almacenaje (Excel, Word, Audios MP3 etc)

- F. Servicio de aplicación móvil.
- G. Sistema de Georreferenciación.

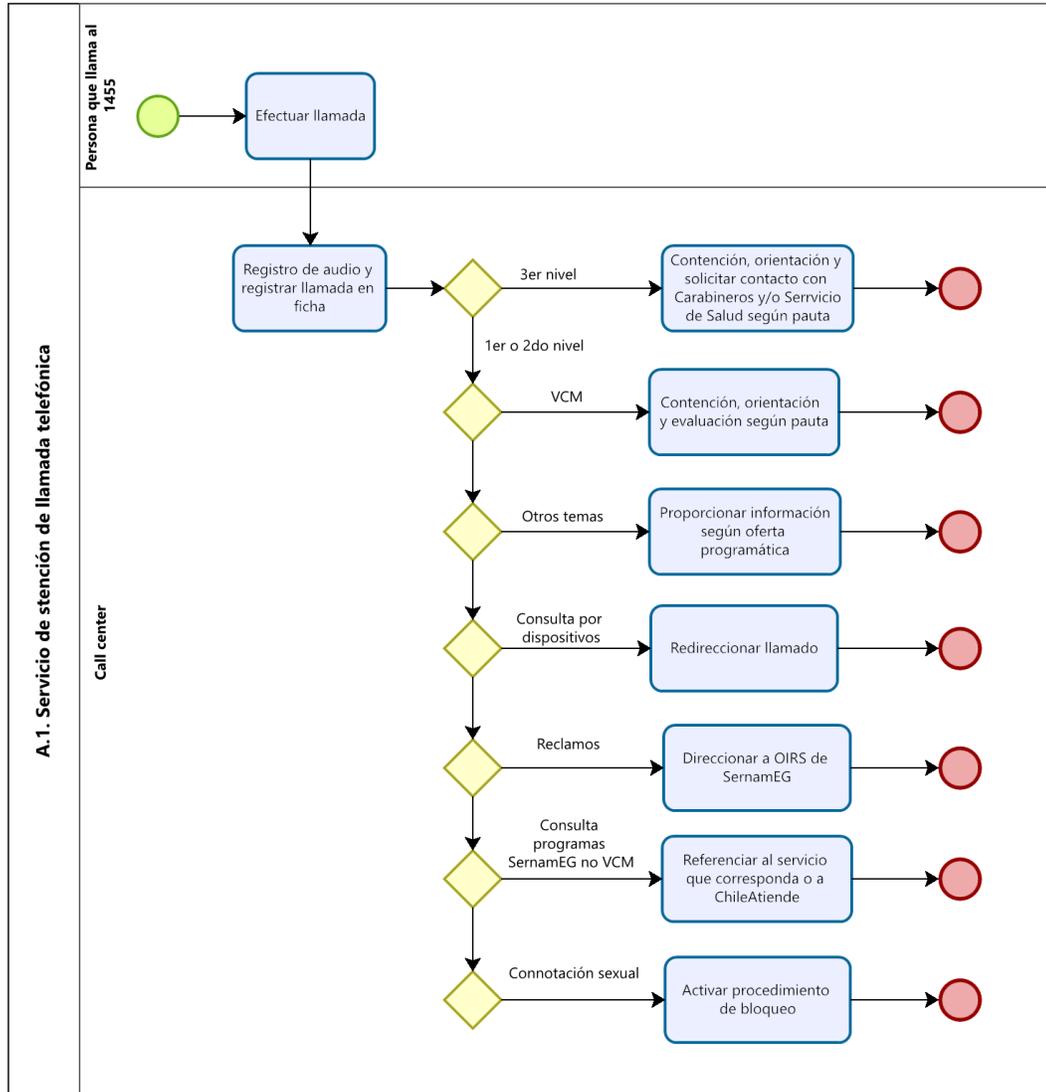
Los diagramas de procesos que se presentan a continuación, se apartan de los estándares de Business Process Model and Notation (BPMN)³⁶ a fin de simplificar y facilitar su uso y comprensión por personas no especializadas en el mismo. A su vez cabe aclarar que las figuras geométricas y los colores corresponden a la tipología disponible en el software utilizado (no siendo equivalentes al significado asignado a los colores de un semáforo). Asimismo, los diagramas de flujo no son equivalentes a una carta Gantt por ende no dan cuenta simultáneamente de la distribución temporal, sino procesual.

4.3.1. A.1. Servicio de atención de llamadas VCM Fono 1455

- Se habilitó un servicio de atención de llamadas, el Fono de orientación en VCM 1455.
- Opera 365 días/año y 24 horas/día, en todo el territorio nacional y de manera gratuita para quienes llamen.
- Se establecen 3 niveles de tipificación de acuerdo a la situación de violencia:
 - Primer nivel: Nivel inicial de riesgo.
 - Segundo nivel: Nivel medio de riesgo
 - Tercer nivel: Conlleva nivel de riesgo grave o vital.
- Hay un protocolo distinto para cada nivel.
- Se establece un procedimiento de seguimiento para las llamadas de tercer nivel.
- Se establece una tipificación de llamadas con más de 20 categorías.

³⁶ BPMN es un estándar internacional para la notación de procesos de modelamiento bajo la norma ISO 19.510

Ilustración 2 Servicio de Atención de Llamadas al Fono 1455



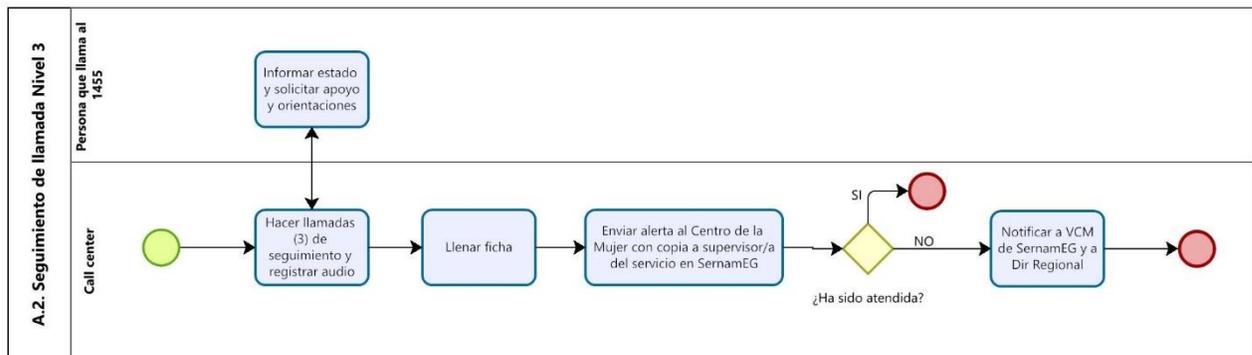
Fuente: Elaboración propia CSP

4.3.2. A.2. Seguimiento, para el caso de llamadas de tercer nivel

- El objetivo es evaluar el estado de la mujer y ofrecer apoyo y acompañamiento en el proceso para su recuperación.
- Se deben hacer al menos 3 llamadas de seguimiento:
 - A las 12 horas
 - A las 24 horas
 - Dentro de las 48 horas.

- Si se verifica que no ha tomado contacto con el dispositivo o no ha sido atendida, se deberá notificar a la Unidad en Violencia contra las Mujeres del Nivel Central de SernamEG y a la Dirección Regional que corresponda.
- Debe existir un modelo de alerta que permita indicar, respecto de aquellas llamadas que corresponde seguimiento, que éste no se ha llevado a cabo en el tiempo definido.

Ilustración 3 Seguimiento para el caso de llamadas de tercer nivel



Fuente: Elaboración propia CSP

4.3.3. B. Servicio de atención Webchat/WhatsApp de orientación en VCM

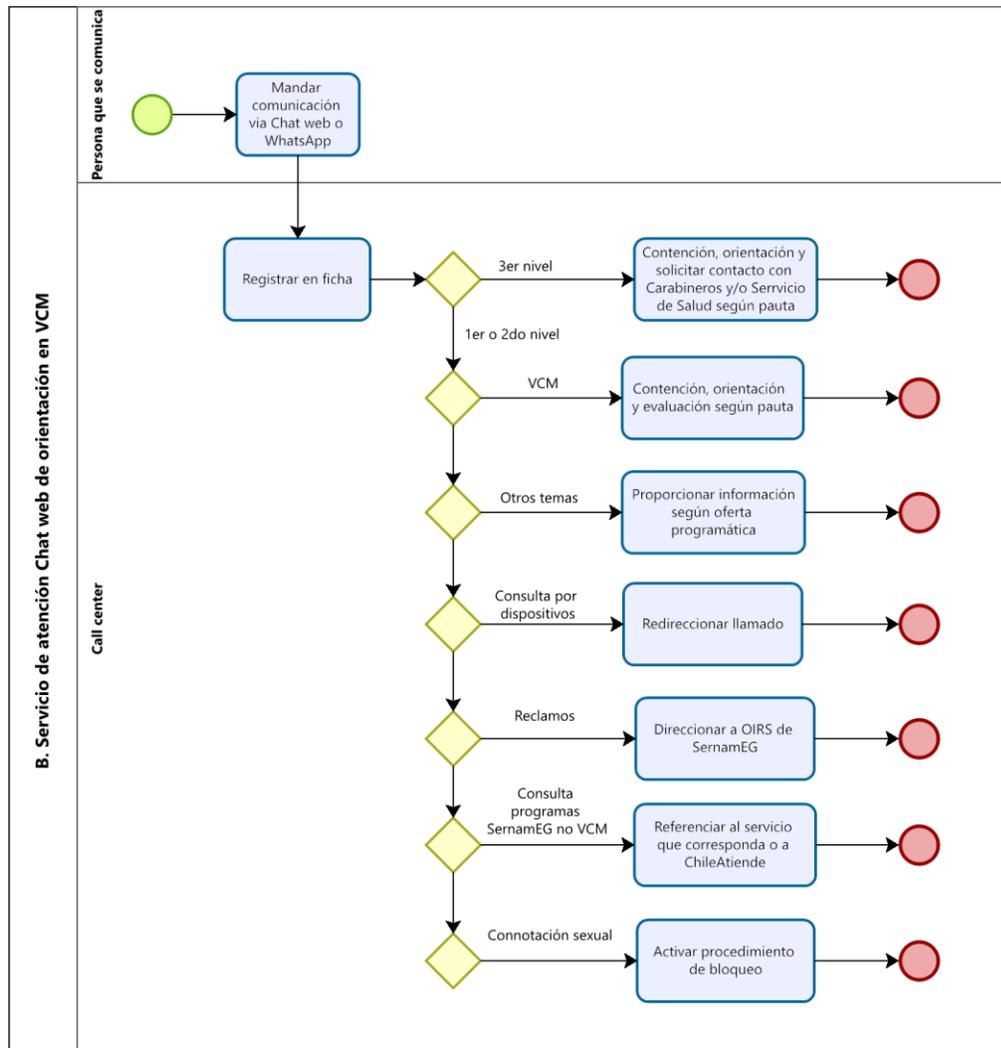
Para el caso del Servicio Webchat:

- Se habilitó un servicio de atención de mensajes vía web.
- Opera 365 días al año, 24 horas/día, dentro del territorio nacional en forma gratuita.
- Se establecen 3 niveles de seguimiento, de acuerdo a la situación de violencia:
 - A las 12 horas.
 - A las 24 horas.
 - Dentro de las 48 horas.
- Hay un protocolo distinto para cada nivel.
- Se establece un procedimiento de seguimiento para las comunicaciones de tercer nivel.
- Se establece una tipificación de llamadas con más de 20 categorías.
- El proceso es similar al proceso A.1. de atención de llamadas.

Para el caso del servicio WhatsApp:

- Servicio de atención telemática a través de WhatsApp.
- Da orientaciones los 365 días/año, 24 Horas/día, dentro del territorio nacional en forma gratuita.
- Sistema de traducción para lenguas originarias o idiomas extranjeros.
- SernamEG proporciona número +56997007000.
- Se debe contar con información en línea sobre la operación del servicio.
- En lo demás es similar al Fono 1455 (3 niveles, protocolos, tipos, etc.).
- Se debe proporcionar seguimiento a llamadas de tercer nivel.

Ilustración 4 Servicio de atención Webchat y WhatsApp de Orientación en VCM



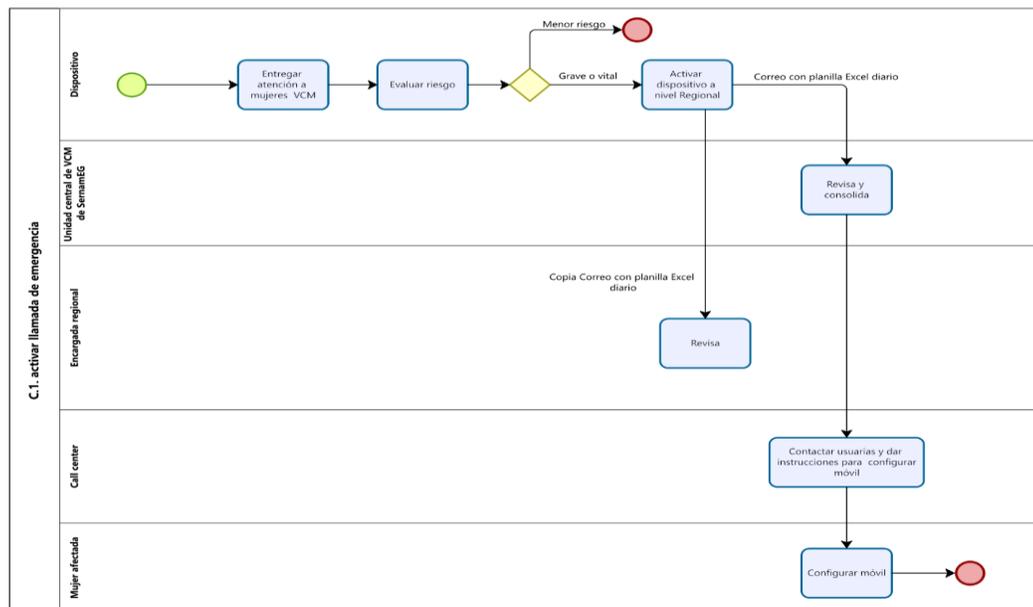
Fuente: Elaboración propia CSP

4.3.4. C.1 Activar Servicio de asistencia en emergencias por VCM

- Se basa en una red (de dispositivos) compuesta por:
 - Centro de la Mujer
 - Casa de Acogida
 - Centros de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas
 - Modelos pilotos
 - Casa Trata de SernamEG
- Permite a las mujeres tomar contacto en forma prioritaria con el SATT.

- Los dispositivos se activan a nivel regional, que a su vez informa a la Unidad en VCM, mediante un documento en Excel que se envía una vez al día vía correo o directamente en la plataforma. El proceso que se desarrolla a continuación es secuencial.
- El SATT contacta a la usuaria (máx. 2 horas) y se activa el sistema de llamada prioritaria.
- Se establece contacto con Carabineros, PDI, SAMU, etc.
- Se efectúa seguimiento
- La empresa debe elaborar informes de emergencia (máx. 12 horas)

Ilustración 5 Activar Servicio de asistencia en emergencias por VCM



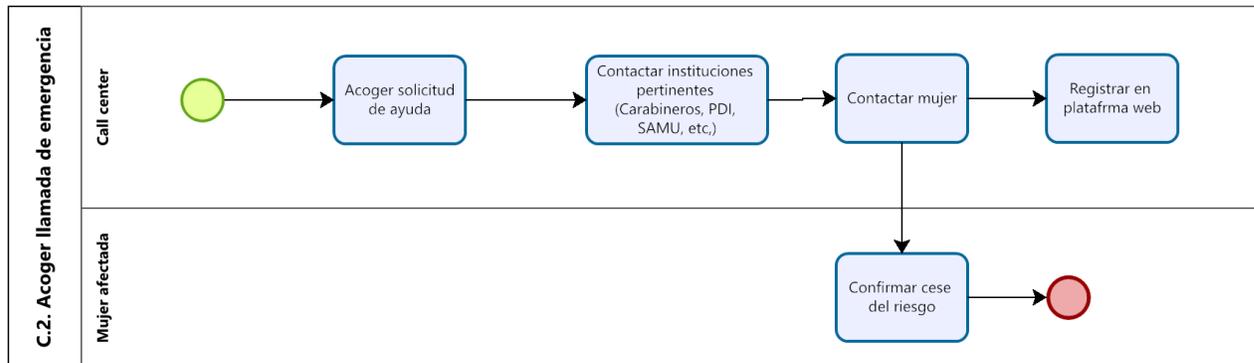
Fuente: Elaboración propia CSP

4.3.5. C.2. Acoger llamadas de emergencia por VCM

- Al acoger la solicitud de ayuda de la mujer, se debe establecer contacto con las instituciones pertinentes (Carabineros, PDI, SAMU, etc.)
- Posterior al contacto inicial se debe efectuar el contacto telefónico con la mujer, al menos cada 10 minutos, monitoreando la situación hasta el cierre de la llamada de emergencia.
- El cierre se debe hacer cuando la mujer indique no sentirse amenazada o con algún tipo de riesgo y habiéndose constatado la llegada de la institución pertinente a la emergencia o bien la activación de alguna red que le brinde protección.
- Posteriormente debe efectuarse seguimiento dentro de las primeras 12 horas.
- Luego debe efectuarse un segundo contacto, máximo en las 24 horas siguientes para verificar si ha tenido contacto con algún dispositivo de atención.
- Se debe concluir con un tercer llamado a las 48 horas para conocer si acudió a la situación programada con el dispositivo.

- Debe quedar registro en la plataforma web en el momento de la activación.
- Debe existir un modelo de alerta del seguimiento que permite indicar que este no se ha llevado a cabo en el tiempo definido.
- La duración del servicio de acceso preferente será de 3 meses para la mujer.

Ilustración 6 Acoger llamadas de emergencia por VCM

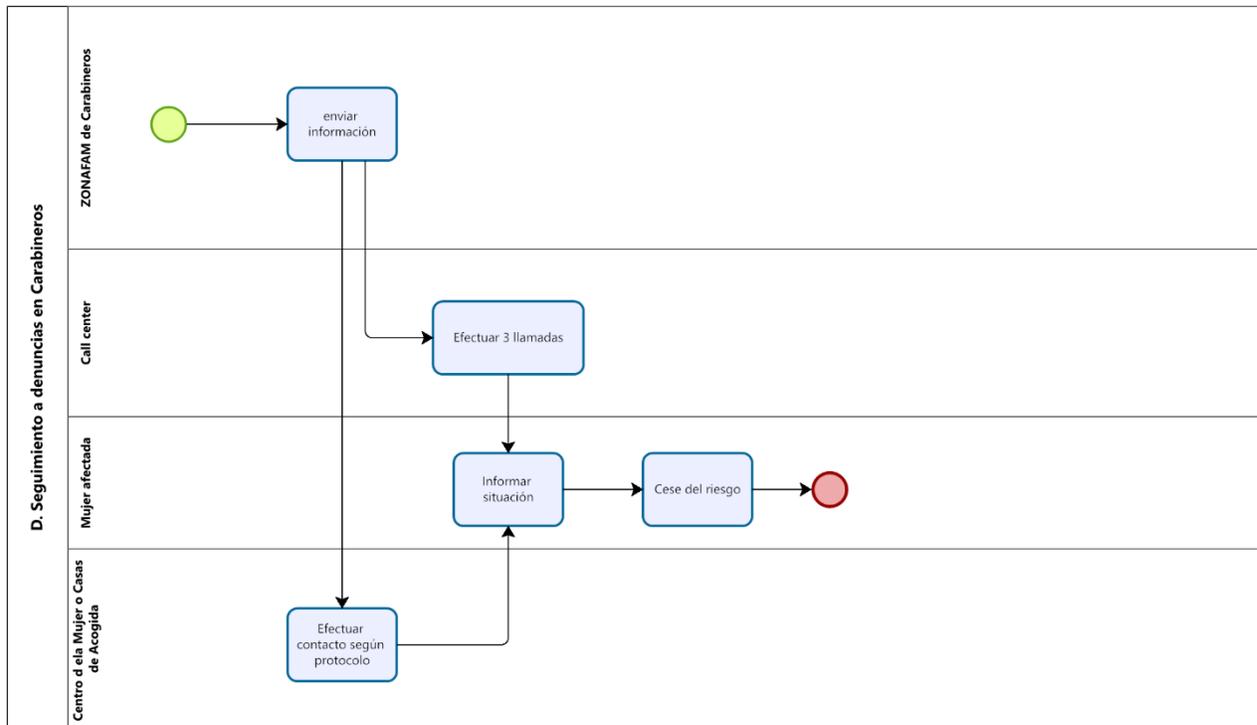


Fuente: Elaboración propia CSP

4.3.6. D. Seguimiento de denuncias en Carabineros de Chile

- Se entrega orientación a la usuaria que hizo la denuncia.
- Se efectúan informes semanales de Carabineros para el SATT, con datos de quién hizo la denuncia y su contenido.
- La información de la denuncia hecha en Carabineros se registra en una base de datos de SERNAMEG
- Las operadoras SATT efectúan llamadas (3) de seguimiento.
- El resultado de lo que se averiguó en las llamadas de seguimiento se notifica a los Centros de la Mujer, para efectuar contacto según protocolo.

Ilustración 7 Seguimiento a denuncias en Carabineros



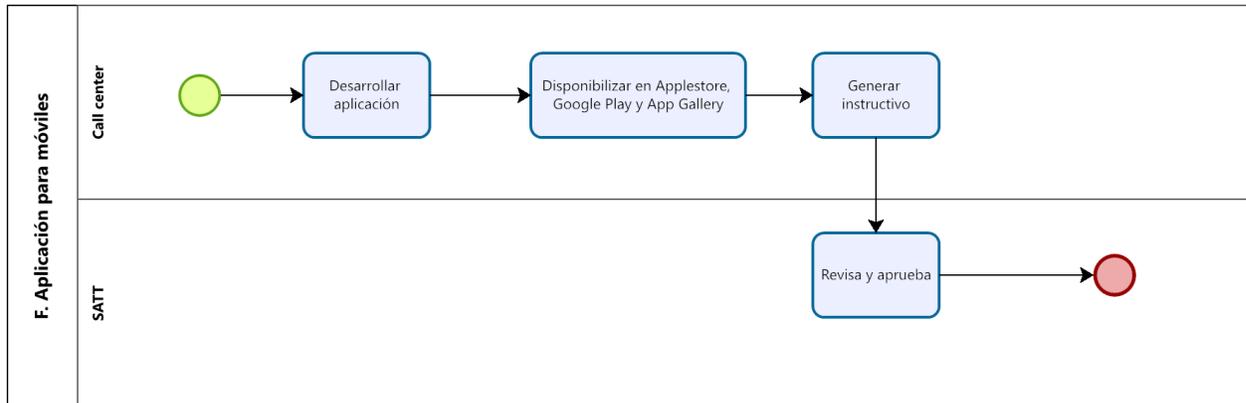
Fuente: Elaboración propia CSP

4.3.7. F. Servicio de aplicación móvil

El diagrama muestra el proceso de desarrollo de la aplicación:

- El proveedor debe implementar y habilitar una aplicación para conectarse desde un móvil al Fono 1455 y al WhatsApp.
- Esta debe operar para conectarse ya sea desde un aparato Apple, Android o Huawei.
- Debe contener una sección con información relevante (FAQS)

Ilustración 8 Aplicación Móvil

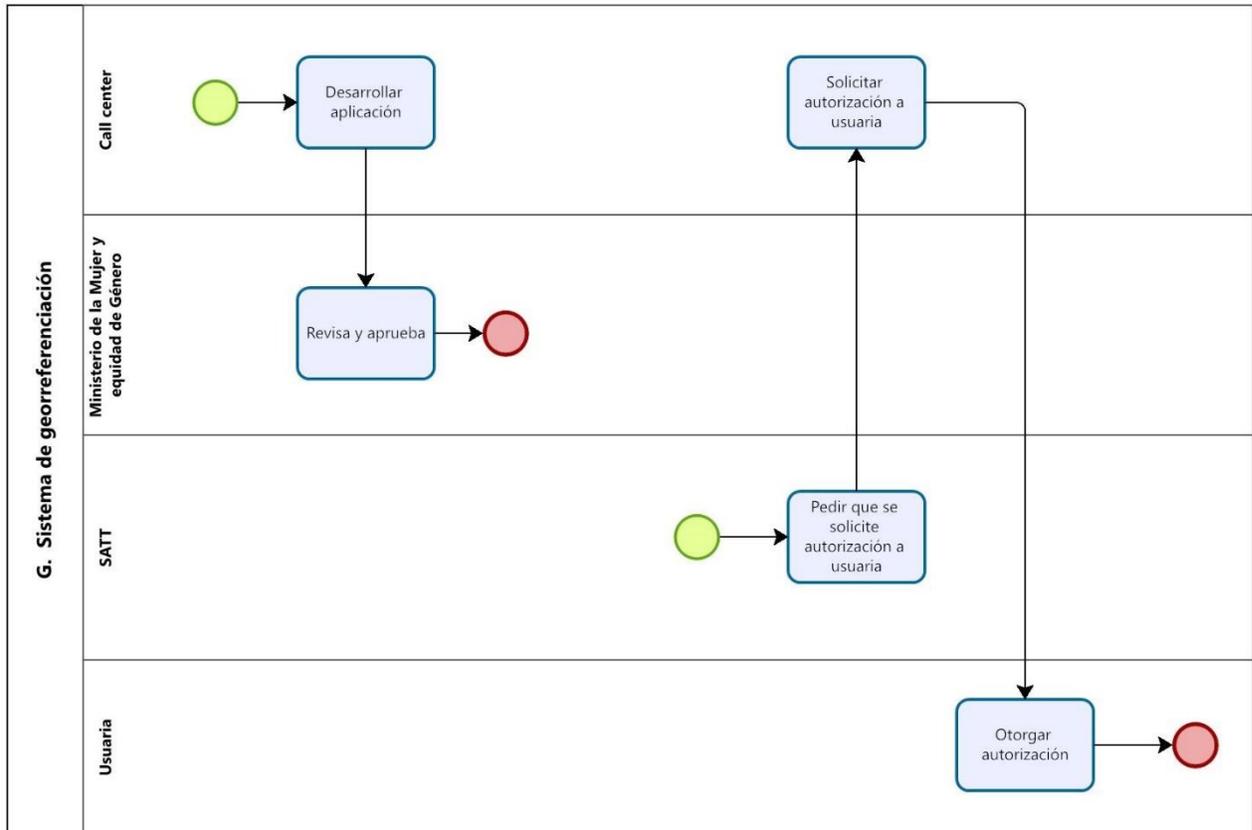


Fuente: Elaboración propia CSP

4.3.8. G. Sistema de Georreferenciación.

- Permite georreferenciar las llamadas.
- Permite identificar los servicios en las proximidades: Carabineros , PDI; centros médicos, Municipalidades, Centros de la Mujer, etc.

Ilustración 9 Sistema de georreferenciación



Fuente: Elaboración propia CSP

4.4. DESCRIPCIÓN DE LA PLATAFORMA SATT

Desde el punto de vista funcional, la plataforma requerida por el SATT es básicamente un repositorio de información, la cual se puede luego utilizar para hacer derivaciones, seguimiento, estadísticas, análisis, etc.

El modelo diseñado por SernamEG consiste en la contratación de una empresa de servicios que provee la plataforma y dispone de un callcenter donde se recibe información por diversos canales. Inicialmente se circunscribía solo a llamadas telefónicas, pero posteriormente se incorporaron ingresos de información vía WhatsApp y Webchat.

Su estructura es la que emplean las plataformas CRM³⁷ ampliamente utilizadas por las empresas que administran grandes números de clientes, para hacer seguimiento de ellos. Un CRM es un sistema o software

³⁷ CRM son las siglas en inglés de "Customer Relationship Management", que significa "Gestión de la Relación con el Cliente".

que ayuda a las empresas a gestionar las interacciones con sus clientes, con el objetivo de mejorar la relación con ellos y aumentar su satisfacción.

Un sistema CRM puede integrar y organizar información relacionada con los clientes, como su historial de compras, preferencias, comentarios, quejas, entre otros datos importantes. Además, puede automatizar ciertas tareas, como el envío de correos electrónicos de seguimiento, la asignación de tareas a diferentes miembros del equipo, la programación de citas, entre otras. La mayoría de los CRM son sistemas genéricos que poseen un alto grado de flexibilidad, permitiendo que el usuario pueda configurarlo de acuerdo a sus necesidades. Esto es lo que ha permitido que las empresas que brindan este servicio a SernamEG hayan podido implementar el servicio SATT en lapsos relativamente reducidos de tiempo.

Las plataformas típicas de los CRM poseen una arquitectura web con un *Front End*, con pantallas para ingresar la información, y un *Back Office* que administra el almacenaje de esta información en una base de datos, normalmente relacional. La plataforma actualmente en uso utiliza una base de datos *SQL Server 2019*, y está alojada en un datacenter de la empresa ACCIM.

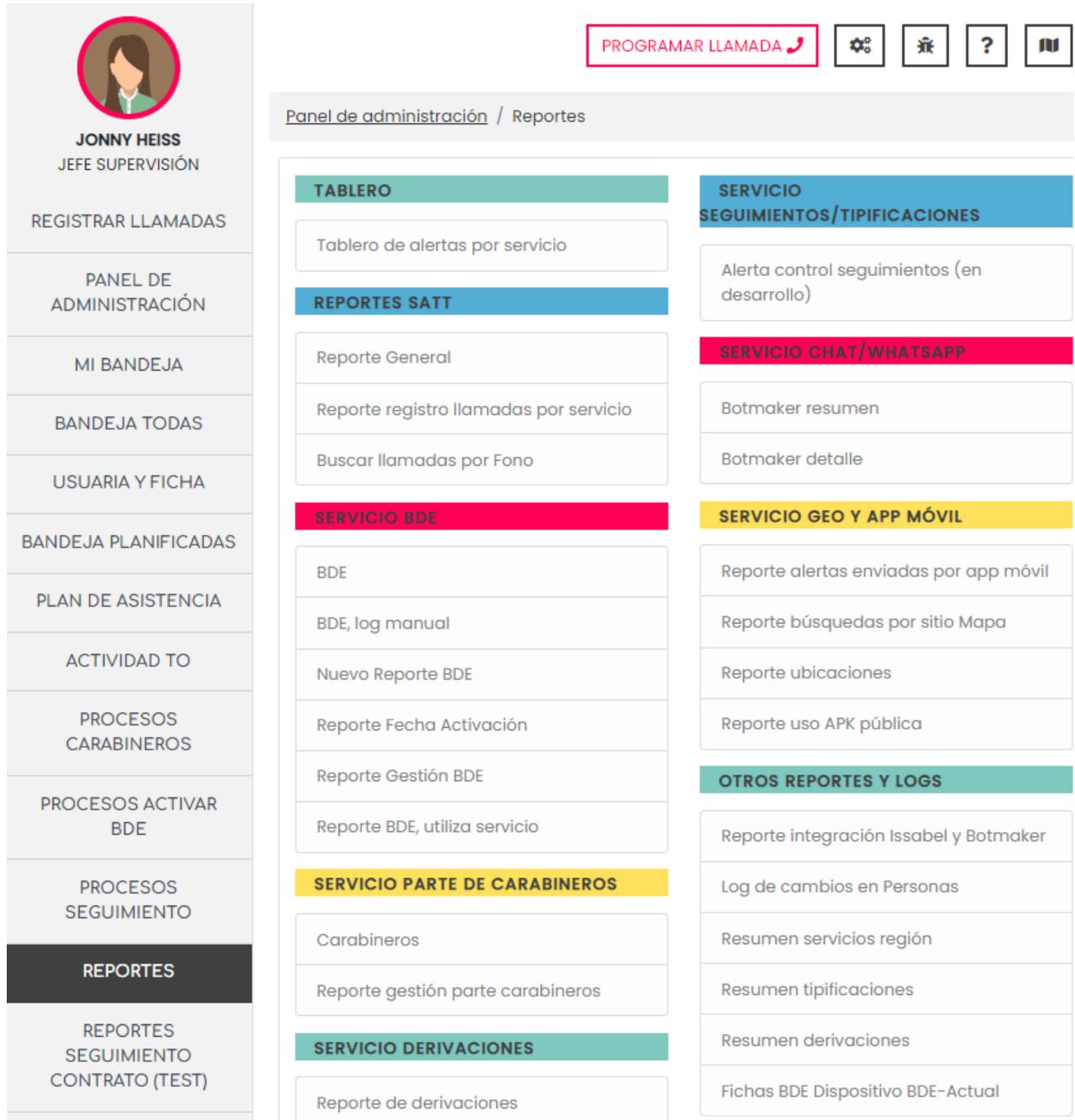
4.5. PLATAFORMA ACTUAL

A continuación, se resumen algunas características de la plataforma actual, provista por una Unión Temporal de Proveedores formada por la empresa Suma Cuatro Consultores y la empresa Asesorías e Ingeniería Ahumada y Cruz SpA.

La plataforma de registro SATT ofrece al usuario un menú con las siguientes opciones:

1. Registrar llamadas: permite el registro de datos asociados a la llamada
2. Panel de administración: permite revisar estadísticas del total de llamadas, llamadas de la Región Metropolitana, llamadas de regiones y llamadas de emergencia
3. Mi bandeja: muestra una grilla de los usuarios contactados y la información asociada a cada uno de ellos
4. Bandejas todas: similar al anterior
5. Usuaría y Ficha: muestra una grilla en la que al elegir una usuaria se puede visualizar su Ficha, los documentos adjuntos y escuchar el audio de la llamada.
6. Bandejas planificadas: muestra una grilla de todos los registros de llamadas planificadas
7. Plan de asistencia: muestra un calendario, por mes, de los planes de asistencia.
8. Actividad TO: muestra la actividad que ha tenido cada teleoperador (TO), su perfil y la fecha de acceso.
9. Procesos Carabineros: muestra una grilla de usuarias con sus datos y permite revisar la Ficha individual de cada una, hacer llamadas o eliminar del listado.
10. Proceso activar BDE: Muestra una grilla que permite asignar a una usuaria a un Teleoperador para activar su Botón de Emergencia (BDE).
11. Proceso de seguimiento: permite obtener información de seguimiento.
12. Reportes: muestra una lista de 29 reportes a elegir agrupados en 10 categorías, los que se muestran en la ilustración adjunta.
13. Reportes seguimiento contrato (TEST): existe información desde enero de 2022 en adelante.
14. Formulario reporte de uso BDE: presenta una grilla con los datos de usuarias que han hecho uso del Botón de Emergencia (BDE), y se puede elegir la Ficha de cada una.
15. AYUDA: muestra un diagrama de los dispositivos y la cantidad que hay de cada tipo.

Ilustración 10 Opciones de reportes disponibles en la plataforma SATT



The screenshot displays the SATT platform interface for a user named **JONNY HEISS**, Jefe Supervisión. The interface is organized into a sidebar on the left and a main content area on the right.

Sidebar (Left):

- Profile: JONNY HEISS, JEFE SUPERVISIÓN
- REGISTRAR LLAMADAS
- PANEL DE ADMINISTRACIÓN
- MI BANDEJA
- BANDEJA TODAS
- USUARIA Y FICHA
- BANDEJA PLANIFICADAS
- PLAN DE ASISTENCIA
- ACTIVIDAD TO
- PROCESOS CARABINEROS
- PROCESOS ACTIVAR BDE
- PROCESOS SEGUIMIENTO
- REPORTES** (highlighted)
- REPORTES SEGUIMIENTO CONTRATO (TEST)

Main Content Area (Right):

Panel de administración / Reportes

- TABLERO**
 - Tablero de alertas por servicio
- REPORTES SATT**
 - Reporte General
 - Reporte registro llamadas por servicio
 - Buscar llamadas por Fono
- SERVICIO BDE**
 - BDE
 - BDE, log manual
 - Nuevo Reporte BDE
 - Reporte Fecha Activación
 - Reporte Gestión BDE
 - Reporte BDE, utiliza servicio
- SERVICIO PARTE DE CARABINEROS**
 - Carabineros
 - Reporte gestión parte carabineros
- SERVICIO DERIVACIONES**
 - Reporte de derivaciones
- SERVICIO SEGUIMIENTOS/TIPIFICACIONES**
 - Alerta control seguimientos (en desarrollo)
- SERVICIO CHAT/WHATSAPP**
 - Botmaker resumen
 - Botmaker detalle
- SERVICIO GEO Y APP MÓVIL**
 - Reporte alertas enviadas por app móvil
 - Reporte búsquedas por sitio Mapa
 - Reporte ubicaciones
 - Reporte uso APK pública
- OTROS REPORTES Y LOGS**
 - Reporte integración Issabel y Botmaker
 - Log de cambios en Personas
 - Resumen servicios región
 - Resumen tipificaciones
 - Resumen derivaciones
 - Fichas BDE Dispositivo BDE-Actual

Fuente: Pantalla de la plataforma SATT

Adicionalmente, la plataforma provee acceso a una base de conocimientos con contenidos de capacitaciones, manuales y protocolos.

Otro servicio que provee la plataforma es el de georreferenciación, que permite localizar desde donde se genera una llamada o se encuentra una usuaria. Esta plataforma está enlazada con el sistema de registro SATT, permitiendo de esta forma entregar información relevante para la atención de la/el ciudadana/o que toma contacto a través de los servicios del SATT (Fono 1455, línea 800, Aplicación Móvil, Webchat, seguimiento parte de Carabineros). Este sistema de georreferencia permite identificar en las proximidades los servicios de Carabineros de Chile, PDI, Centros Médicos, Centros de la Mujer, Municipalidades y todo aquel servicio que implique asegurar la atención de la usuaria.

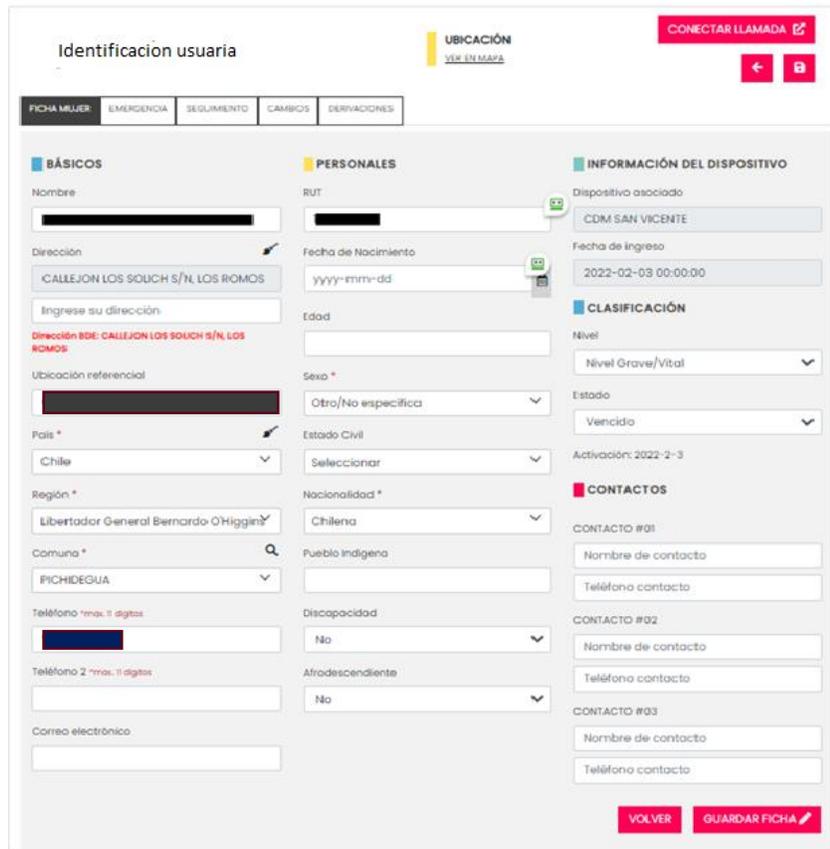
4.6. FICHA DE USUARIA

La unidad básica de agrupación de información de una persona es la “Ficha personal”, que tiene una gran cantidad de campos. Básicamente estos se distribuyen en 5 pestañas (en la Ilustración 11, se muestra como ejemplo la pantalla correspondiente a la primera pestaña) y están agrupados bajo los siguientes títulos:

- Pestaña “Ficha mujer”:
 - Básicos
 - Personales
 - Información del dispositivo
 - Clasificación
 - Contactos
- Emergencia:
 - Diagnóstico principal
 - Recibe apoyo de la unidad de víctimas y testigos del ministerio público
 - Denuncias/causas judiciales
 - Participa de algún programa de apoyo a víctimas de VIF
- Seguimiento
 - Historial de evolución
 - Anotaciones
- Cambios
 - En las Fichas
 - Traslado de dispositivos
- Derivaciones

A continuación, se muestra en imagen la Ficha de la Usuaria

Ilustración 11 Ficha de usuarias del SATT (ejemplo de la primera pestaña).



Identificación usuaria UBICACIÓN [VER EN MAPA](#) CONECTAR LLAMADA

FICHA MUJER | EMERGENCIA | SEGUIMIENTO | CAMBIOS | DERIVACIONES

BÁSICOS **PERSONALES** **INFORMACIÓN DEL DISPOSITIVO**

Nombre:

RUT:

Dispositivo asociado: CDM SAN VICENTE

Dirección: CALLEJON LOS SQUICH S/N, LOS ROMOS
Ingrese su dirección

Fecha de Nacimiento: yyyy-mm-dd

Fecha de ingreso: 2022-02-03 00:00:00

Ubicación referencial:

Edad:

CLASIFICACIÓN

Nivel: Nivel Grave/Vital

Estado: Vencido

Activación: 2022-2-3

CONTACTOS

CONTACTO #01: Nombre de contacto, Teléfono contacto

CONTACTO #02: Nombre de contacto, Teléfono contacto

CONTACTO #03: Nombre de contacto, Teléfono contacto

VOLVER GUARDAR FICHA

Fuente: Pantalla de la plataforma SATT

En relación a la sección cambios de la Ficha de Usuaría (cuarta pestaña) vale la pena aclarar que por una parte se actualiza la ficha, pero en esta pestaña queda la historia: aparece el campo modificado, el valor antiguo, el valor nuevo, quien realizó el cambio y en qué fecha se efectuó.

4.7. INTEROPERABILIDAD

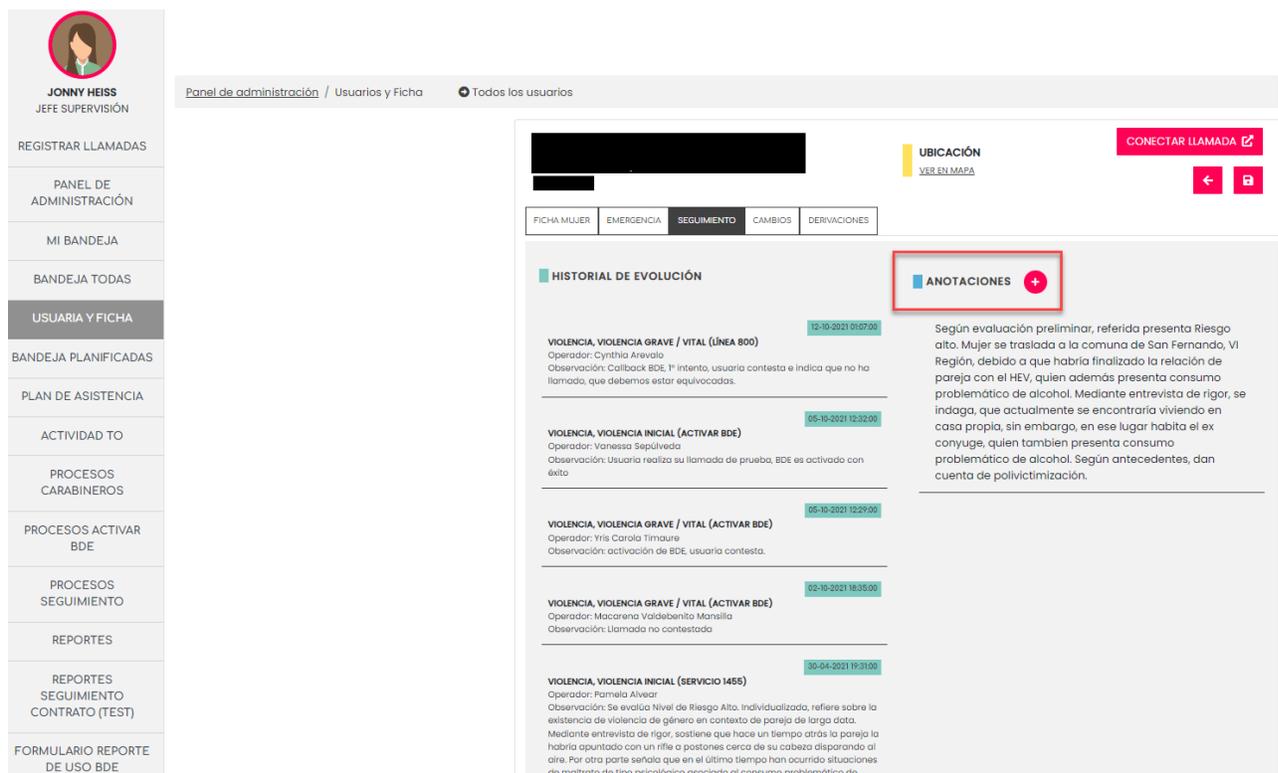
La plataforma no se encuentra integrada a las bases de datos del Registro Civil. En su defecto se nutre de información existente en el mismo sistema, que reconoce a las usuarias ya registradas o de las fichas de las usuarias de los dispositivos territoriales e informes de seguimiento de casos.

Además, opera el algoritmo que permite validar los RUT, para evitar el ingreso de números errados. Dado que no se encuentra integrada a registro civil, se nutre del RUT e información existente en el mismo sistema, que reconoce a las usuarias ya registradas.

La plataforma tampoco está integrada al Sistema de Gestión de Programas (SGP) que utilizan los dispositivos de la institución. Sin embargo, el personal de los dispositivos tiene acceso al SGP y al SATT, y normalmente copian información básica del SGP – o de las fichas de las usuarias de los dispositivos territoriales, e informes de seguimientos de casos - al SATT, que es de gran utilidad para el personal del call center, que solo tiene acceso al SATT, lo que constituye una forma de interoperación manual.

En la siguiente pantalla se muestra un ejemplo con información aportada por los dispositivos a la ficha del SATT, en el campo denominado “Anotaciones” destacado con un marco rectangular en rojo.

Ilustración 12 Ficha de usuarias del SATT (Anotaciones)



The screenshot shows the SATT user profile interface. On the left is a sidebar menu with the user's name 'JONNY HEISS' and various administrative options. The main content area displays the user's profile information, including a location field and a 'CONECTAR LLAMADA' button. Below this is a tabbed interface with 'SEGUIMIENTO' selected. The 'HISTORIAL DE EVOLUCIÓN' section lists several events related to violence and BDE activation. A red box highlights the 'ANOTACIONES' field, which contains a detailed note about the user's situation, including her location and the presence of an ex-husband who consumes alcohol.

Fuente: Pantalla de la plataforma SATT

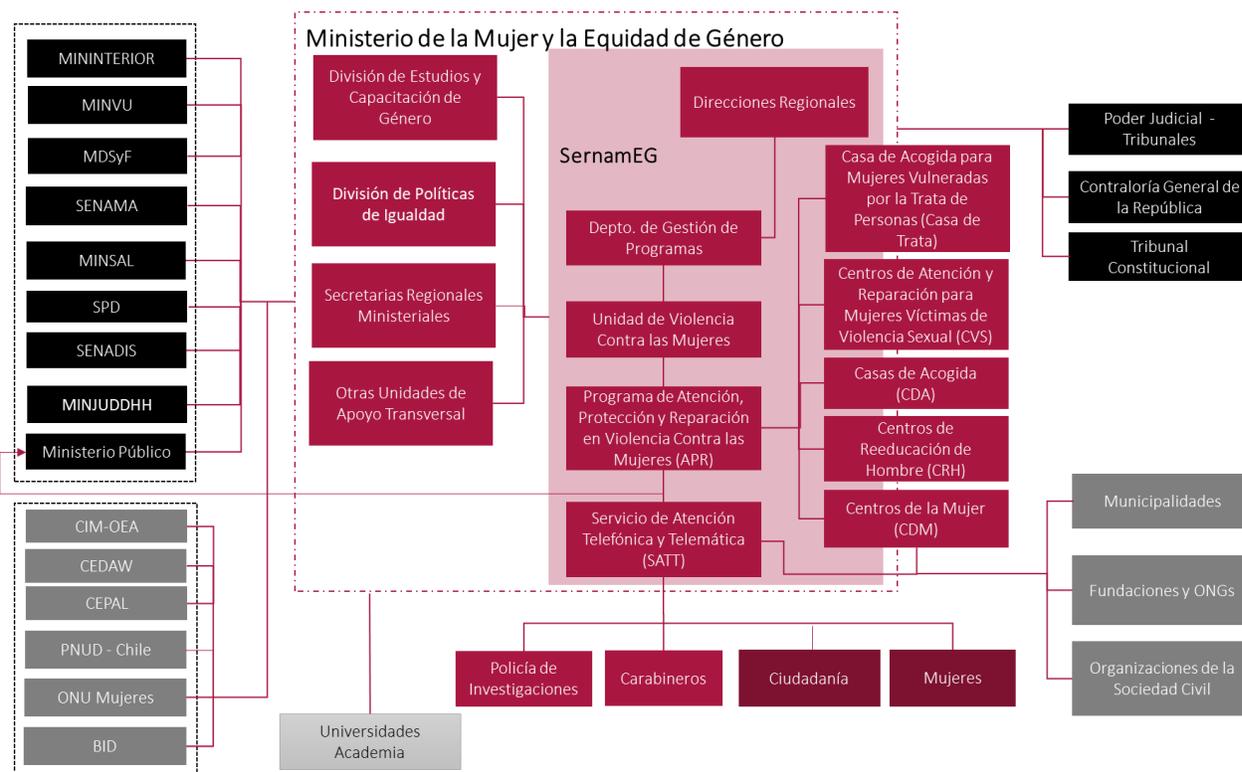
4.8. RELACIONES INTER Y EXTRAMINISTERIALES

Para entender el funcionamiento del SATT, y pronunciarse técnicamente – acerca de una posible reestructuración –, es necesario analizarlo dentro de su sistema de interrelaciones con otras entidades, ya sean públicas o privadas. Para ello, se utiliza la metodología de mapa de actores (ver Ilustración 13), que diagrama los vínculos y su nivel de cercanía. El presente análisis se realiza con base a la documentación entregada por SernamEG (Balance de Gestión Integral, contratos, Orientaciones Técnicas, leyes de creación del servicio, protocolos) y a la información levantada a través de entrevistas, además del análisis y juicio experto del equipo consultor en el contexto de gestión de casos de una mujer que sufre VCM. Si bien todos los servicios o entidades presentadas en el mapa de actores están nombrados específicamente en la información levantada (documental o indagaciones cualitativas), la diagramación también representa el enfoque sistémico que el

equipo consultor tiene respecto de la oferta estatal para enfrentar un caso de VCM. A pesar de que en la actualidad hay vinculación intersectorial, ésta es inicial, y aún queda un camino importante que recorrer para robustecer la misma, sin perjuicio de que en este camino aparezcan otras vinculaciones que aporten a la red de contención, reparación y empoderamiento de la mujer.

Tal como se mencionó previamente, el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT) es uno de los componentes del Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia Contra las Mujeres (APR), el cual es liderado y gestionado por la Unidad de Violencia contra las Mujeres (VCM), que a su vez depende del Departamento de Gestión de Programas. Esta es la estructura organizacional dentro de SernamEG que sostiene a SATT, y, por tanto, éste pertenece a la línea programática del Servicio, sin embargo, es ejecutado por una entidad externa al sistema público mediante un contrato adjudicado vía licitación pública. Cabe destacar que la Unidad VCM es contraparte técnica y administrativa de los ejecutores externalizados de SATT por lo que en el análisis de actores se sitúa dentro de SernamEG.

Ilustración 13 Mapa de Actores - SATT³⁸



Fuente: Elaboración propia CSP

El Programa de APR, como ya se mencionó, ofrece:

³⁸ Las cuadrículas punteadas en burdeos representan al Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, y el cuadro rosa a su vez, al Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género de modo amplio, es decir que se subentiende que en ellas (y no necesariamente de manera explícita) subyacen todas las divisiones y unidades que permiten su funcionamiento, aportando de manera transversal e indirecta a la operación de SATT. Es por ello que las cuadrículas indican claramente en el diagrama, la pertenencia de cada unidad relevada en este análisis.

- Atención ambulatoria directa y gratuita, a través de Centros de la Mujer, Centros de Reeducción de Hombres que Ejercen Violencia en contexto de Pareja o Ex Pareja y Centros de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual.
- Atención residencial en Casas de Acogida para mujeres en situación de riesgo grave y/o vital y Casa para mujeres vulneradas por el delito de Trata de Personas y Migrantes en situación de explotación
- Servicio de Atención telefónica y telemática.

Todos los anteriores, están conformados por equipos interdisciplinarios, especialistas en violencia contra las mujeres. Cabe destacar que, tanto los centros como las casas de acogida, corresponden a dispositivos territoriales que pueden ser ejecutados por entidades colaboradoras públicas o privadas (sin fines de lucro). Adicionalmente, el Programa APR cuenta con Centros de Atención y Reparatoria Integral (CARI), Centro de Apoyo Enlace Psicosocial Continuo, Centros de Representación Jurídica en Centros de Medidas Cautelares de Tribunales, y la Línea de Acción Contra la Violencia Extrema en Femicidios y Casos de Violencia de Género Contra las Mujeres (VCM) de Connotación Pública.

Cabe destacar que el Departamento de Gestión de Programas es quien se coordina con las Direcciones Regionales de SernamEG para la supervisión de la correcta ejecución de los programas en el territorio, de modo que se cumplan con los lineamientos y principios de eficiencia, eficacia, calidad de atención y planificación. En ese sentido, los equipos de las Direcciones Regionales son responsables de la habilitación, capacitación, asesoría y supervisión de equipos ejecutores en el modelo de gestión de programa, enfoques del Servicio, así como en la transmisión de los lineamientos del diseño teórico metodológico de los programas y su adaptación a la realidad territorial; trabajo con registros administrativos y demás materias necesarias para la gestión de los Programas; también son los encargados de suscribir convenios y realizar transferencias a las entidades ejecutoras. Por su parte, éstas últimas son las responsables de proponer medidas de optimización territorial, es decir que el programa se ajuste a las necesidades y características del territorio, de modo de garantizar el impacto del mismo.

Es importante mencionar que el SATT se relaciona indirectamente con el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, pues es SernamEG quién a través de sus distintas unidades mantiene las relaciones directas con el Ministerio (por ejemplo, unidades Jurídicas, de Planificación y Control de gestión, Dirección SernamEG)³⁹, así como también se hay coordinaciones directas de SernamEG con Gabinetes y Autoridades Ministeriales. En este análisis se destacan principalmente dos divisiones (División de Estudios y Capacitación de Género, y División de Políticas de Igualdad) que aportan a la definición de estándares, levantamiento de buenas prácticas y generación de evidencia para la toma de decisiones; planes de acciones de violencia contra la mujer; así como también al diseño de capacitaciones. Por último, se destacan las Secretarías Regionales Ministeriales que deberían estar en constante coordinación con las Direcciones Regionales de SernamEG, de modo de generar estrategias de intervención territorial coordinadas, sin duplicidad y/o interferencia en las funciones de las respectivas instituciones.

Tal como ilustra el mapa de actores, sólo parte de los dispositivos antes mencionados, se relacionan indirectamente, a través del Programa APR y de los/as profesionales de la Unidad VCM, con SATT. Esto ocurre cuando la atención (llamada o chat) y la evaluación de riesgo requiere una derivación. Otro caso, indirecto corresponde a la entrega de información de los programas de SernamEG. De acuerdo, a los registros de la plataforma de SATT y las entrevistas realizadas, las teleoperadoras sólo pueden realizar una derivación directa

³⁹ Cabe destacar que las unidades jurídicas y de planificación y control de gestión, así como otras unidades transversales del Servicio y del Ministerio prestan soporte al SATT, por ejemplo, en procesos de licitación/trato directo, contratación, cursar multas, entre otros, así como también en la reportabilidad de indicadores, planificación estratégica y apoyo en los procesos institucionales.

(avisando, además, vía correo electrónico a los/as profesionales de SernamEG) a los Centros de la Mujer, aunque también existe vinculación con dispositivos territoriales (por activación de BDE y seguimiento del mismo).

Según el diseño de SATT, las relaciones más directas del servicio son con la ciudadanía, especialmente con las mujeres, quienes son sujeto de atención en cualquiera de los servicios brindados por las teleoperadoras. SATT también se relaciona directamente con Carabineros, dado el servicio de seguimiento a denuncias y las llamadas intermediarias que realizan las teleoperadoras en caso de una situación de violencia grave o vital. En esta misma línea existen derivaciones a PDI y Fiscalía.

Las Municipalidades, Fundaciones, ONGs y Organizaciones de la Sociedad Civil acceden a información y/u orientación sobre violencia contra la mujer, o bien de los dispositivos SernamEG. Es importante mencionar que estas entidades (públicas y privadas) se relacionan indirectamente con el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, y directamente con SernamEG para la ejecución de dispositivos, capacitaciones y otras acciones relativas a la gestión de dichas instituciones públicas.

Otras entidades que están en directa relación con el Ministerio y SernamEG son el Tribunal Constitucional (Convenio de cooperación y colaboración), Tribunales (Medidas cautelares y audiencias de denunciados) y la Contraloría General de la República, realizando auditorías relacionadas a SATT como parte su relación tradicional con los servicios públicos.

Dada la multiplicidad de vínculos con entidades estatales, y los desafíos a abordar, es deseable, que el Ministerio y SernamEG se vinculen de manera más permanente a Universidades y Centros de Investigación⁴⁰, quienes puedan apoyar con estudios específicos en temáticas y metodologías relativas al quehacer de la institución y/o con el mejoramiento de procesos y desafíos de la gestión pública. De igual manera, se observa la generación de alianzas del Ministerio con Organismos Internacionales para capacitaciones, definiciones teóricas y financiamiento.

Finalmente, se espera que el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género se relacione con distintos Ministerios y servicios públicos, de modo de abordar de manera intersectorial las brechas de género y que la oferta programática de apoyo, contención, reparación y empoderamiento de mujeres en general, y particularmente de aquellas que sufren violencia, sea transversal a nivel del Estado y con un enfoque en la gestión de casos. Específicamente, parte de la respuesta institucional que se da a las mujeres que han sufrido de VCM y femicidios, es intersectorial a través del Circuito Intersectorial de Femicidios (CIF)⁴¹ (nacional y regionales). En la misma línea, el PDL sobre el “derecho de las mujeres a una vida libre de violencias”, apunta a fortalecer la relación intersectorial y, a la vez la formaliza, dándole atribuciones claras al Ministerio. En este sentido, es imperioso que se fortalezcan las coordinaciones intersectoriales, cuyas medidas puedan ser preventivas y no sólo reactivas.

⁴⁰ Un ejemplo es el desarrollo del Estudio de actualización de la Ruta Crítica que siguen las mujeres que viven violencia implementado por el Núcleo de Investigación en Género y Sociedad Julieta Kirkwood de la Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile.(2021)

⁴¹ Realiza articulación intersectorial de respuesta y registro de casos de femicidio. Funcionan por medio de un convenio de colaboración desde el año 2009, integrado por Carabineros, Sename, Ministerio del Interior y SERNAMEG. En el año 2017, se incorpora la PDI y el Servicio Médico Legal. (BGI 2021)

4.9. APRECIACIONES SOBRE EL ORIGEN Y EVOLUCION ANÁLISIS DEL FONO 1455

A continuación, se presentan las apreciaciones relatadas desde los/as entrevistadas acerca del origen y evolución del Fono 1455. Mediante presenta el análisis cualitativo se identificaron distintos tópicos de conversación abordados con cada tipo de actor, de los cuales se desprenden 2 temas centrales a profundizar. Primero, la evolución del Fono en el periodo 2020-2022 considerando los factores de cambio institucionales, como del contexto; las repercusiones de dichos cambios en el servicio en general y en el Fono en particular; las modificaciones contractuales que consideran las orientaciones técnicas para cada componente y sus objetivos; la evolución del presupuesto asociado al servicio; y la relación entre la institución a cargo y la empresa que ejecuta el servicio. Y segundo, el registro de llamadas recibidas en el periodo considerando tipos de llamadas; horarios de mayor y menor demanda; factores influyentes en el flujo de llamadas; funcionalidad y utilidad de las fichas de registro; seguimiento de casos por parte de Carabineros; caracterización de las usuarias; y capacidades de las operadoras del servicio. Si bien dichos temas han sido abordados en los apartados anteriores, el relato que continua pone el énfasis en las explicaciones y valoraciones de quienes han sido entrevistados/as.

4.9.1. Evolución del Fono 1455

Como se ha mencionado con antelación, el SATT ha tenido diversos cambios en el último periodo. Por una parte, ha impactado fuertemente la necesidad de especializar el servicio en violencia contra la mujer, y por otro, la crisis sanitaria producto del COVID-19 y sus consecuencias en términos de acrecentar la desigualdad de género. En este contexto, se han ido aplicando mejoras al servicio, las cuales han impactado en la operación del Fono 1455, que a partir de 2019 se había cambiado a numeración corta, (como se mencionó con antelación) por tanto, de más fácil acceso y difusión hacia la población.

Según los antecedentes señalados por actores institucionales de SernamEG, anteriormente no había una vinculación directa entre la empresa ejecutora del servicio y SernamEG, además esta empresa no tenía una especialización en violencia contra la mujer. Esto comenzó a cambiar a partir del 2018 cuando se hicieron observaciones y mejoras al servicio y ya en 2019, con la licitación de un nuevo contrato se incorporaron estas modificaciones, entre las que destacan mejorar la plataforma, contar con reportabilidad permanente, ejecutar protocolos de atención, mejorar orientaciones técnicas y socializar dichas orientaciones con otros dispositivos. En el periodo de 2020 hasta mediados de 2021, correspondiente a la licitación del Fono, previo al contrato actual, el servicio fue provisto por una empresa, que en palabras de una de las funcionarias del SernamEG *“era un holding con toda la tecnología necesaria, pero eso no garantizaba la sensibilización en la temática de género. Esto último no fue fácil, requirió un mes completo para asegurar la calidad de la respuesta”* (SernamEG). La instalación de esta empresa se produce en febrero de 2020, en 24 horas a fin de no perder la continuidad del funcionamiento, lo que aun así trajo dificultades en la implementación y adecuaciones para la ejecución del servicio en condiciones óptimas.

En abril de 2020, se incorporan dos componentes al SATT, el canal de WhatsApp y el Webchat. Por contrato estaba estipulado incorporar el canal silencioso Webchat como medida inclusiva, sin embargo, el primero en implementarse fue el WhatsApp, medio de comunicación silencioso, instalado en un periodo de 3 semanas, en respuesta al aumento de demanda del Fono, relacionado al confinamiento de la población, por la situación de emergencia del COVID-19, siendo Chile el primer país, en la región, en incorporar este canal en el contexto de

violencia contra la mujer. Si bien se valora haber logrado con esta medida, descomprimir la sobredemanda del Fono 1455, desde el MinMujeryEG se plantea que *“esto tuvo como consecuencia la pérdida de la capacidad de seguimiento, cuestión que puede ser incluso contraproducente con la protección a las usuarias”* (MinMujeryEG). Asimismo, este cambio, a criterio de las personas entrevistadas, se realizó sin considerar la capacidad de las operadoras ni las condiciones y limitaciones del contrato vigente.

La pandemia aparece como uno de los factores de cambio determinantes en la evolución del Fono 1455, dado que genera cambios a nivel social que afectan el funcionamiento del servicio. En este sentido, todos los actores institucionales plantean que producto de las medidas de confinamiento, limitaciones de desplazamiento y condiciones de hacinamiento, los casos de violencia contra la mujer reportados crecieron, generando un aumento drástico de las llamadas al Fono 1455, ante el cual se debió aumentar el número de operadoras, para que este se mantuviera activo, sin que esto asegurara una atención de calidad, afectando principalmente a las mismas operadoras en términos de sobrecarga laboral. Tal como menciona un funcionario, el flujo de llamadas tuvo un incremento exponencial, *“de 3.000 llamadas mensuales pasamos a recibir 18.000 en mayo de 2020”* (SernamEG). Una de las repercusiones más complejas de este periodo de crisis fue enfrentar las limitaciones de un contrato pensado y diseñado para un contexto diferente. Las posibilidades de hacer modificaciones eran muy reducidas debido a su formato de licitación pública ya adjudicada bajo ciertas condiciones y se tuvo que ajustar el presupuesto para aumentar la dotación, todo esto mediante la redistribución de recursos destinados a otros programas de SernamEG.

A partir de agosto de 2021 se contrató un nuevo proveedor que dio continuidad al modelo anterior. Asume el contrato vigente una Unión Temporal de Proveedores (UTP) entre una consultora especializada en diseño e implementación de servicios orientados a población vulnerable y mujeres y una empresa que presta servicios de ingeniería y tecnología, la que da el soporte técnico. Al igual que el traspaso del proveedor anterior, esta nueva empresa asume la ejecución del servicio en un periodo de tiempo muy limitado. En palabras de una de las jefaturas, *“la operación la realizaron en 15 días (...) partimos absolutamente de cero, con una base de datos con información de casos que había que hacer seguimiento, con poco conocimiento de los protocolos, para hacer el cambio de una empresa a la otra. Esto implicó obstáculos inicialmente para las contrataciones, poco tiempo para capacitar a los equipos, para cumplir con las bases aprobadas de la licitación”* (Jefatura Empresa). Para dar continuidad al servicio y lograr implementarlo en un corto tiempo, algunas operadoras que trabajaban en la empresa anterior (HOLDTECH), fueron solicitadas por este nuevo proveedor, dada su antigüedad en el servicio, pasando por un nuevo proceso de reclutamiento y la capacitación correspondiente para conocer el modelo de implementación y la plataforma.

En términos presupuestarios, los distintos actores institucionales y de la empresa operadora valoran que ha habido una mejoría en cada nueva contratación, sin embargo, coinciden en que éste es insuficiente para abarcar todos los componentes actuales del SATT, *sigue siendo insuficiente en relación al servicio que se presta, lo que lo vuelve poco atractivo para las empresas”,* incluso lo consideran *“abusivo”* dadas las condiciones que deben aceptar para operar (SernamEG). Es por esto que se presenta como una limitante, ya que, por una parte, afecta la calidad de la prestación del servicio y, por otra parte, no permite que se puedan realizar cambios o mejoras en las condiciones de los contratos, al ser una licitación pública.

Según las personas entrevistadas, para el 2023 el presupuesto sólo recibió un reajuste por IPC. Se plantea desde SernamEG que el presupuesto está ligado a la dotación indicada en la ley de presupuestos⁴², y que esto

⁴² Correspondiente a 430 personas para el año 2022.

no permite, por ejemplo, aumentar los recursos para la contratación. Esto es relevante de mencionar, ya que se vincula con una de las recomendaciones desarrollada en dicho apartado en relación a la posible internalización de las operadoras del Fono 1455. Desde la empresa, ven el tema presupuestario como generador de un desbalance interno a considerar en tanto prestador de servicio. Como señalan las jefaturas *“nosotros no generamos utilidades, como empresa por el proyecto, porque los recursos no permiten contratar funcionarios de un estándar que nosotros quisiéramos”* (Empresa). En ese sentido, se hace referencia a la dificultad de ajustar los salarios, producto de la insuficiencia de los recursos. Los actores de la empresa señalan que el déficit de recursos afecta al funcionamiento del SATT porque se percibe una falta de dotación para la demanda del servicio, también por los bajos salarios que generan rotación constante del personal, y por la implementación de los nuevos componentes que traen mayores exigencias laborales.

Por otra parte, las condiciones de infraestructura también han requerido cambios y adecuaciones en reiteradas ocasiones, para asegurar un buen espacio laboral para las operadoras. En síntesis, se identifica una dificultad evidente por parte de la empresa para cumplir a cabalidad y brindar un servicio de calidad, por una parte, producto de los términos contractuales inflexibles y por otra, por la falta de recursos. En términos concretos, esto se ve reflejado en la dificultad de realizar todos los seguimientos en los horarios y plazos requeridos, sobre todo en fechas donde se prevé alta demanda, como las festividades. Tal como señala una supervisora, *“los recursos humanos son insuficientes, por el volumen alto de casos a los que hay que hacer seguimiento en fechas específicas como el 18 de septiembre o el 1 de enero”* (Supervisora Empresa). Esto es una preocupación para las encargadas de turno y supervisoras de la empresa, ya que, si bien disminuyó la cantidad de llamadas, aumentaron la cantidad de componentes a los que tienen que responder, y trae como consecuencia el agobio y desgaste de las operadoras, aumentando la cantidad de licencias médicas, ausentismo laboral y renuncias¹³.

En este sentido, es relevante lo que señala un actor institucional, quien identifica en la externalización del servicio un obstáculo para resolver estas problemáticas. En su opinión, los requisitos para el cargo y la remuneración asociada *“provocan rotación, por la carga laboral y sobre todo emocional, con un sueldo bajísimo, con capacitaciones que hacen como equipo nacional, pero tienen que hacerse todos los meses. Eso es un desgaste por la alta rotación de ejecutivas en la empresa que presta el servicio”* (SernamEG).

A pesar de estas dificultades, la nueva empresa declara haber realizado modificaciones significativas para la mejora del servicio, sobre todo en términos de operatividad técnica y en sensibilización de género. Las mejoras de la plataforma han permitido que la información esté disponible para los dispositivos que reciben las derivaciones, se han incorporado modificaciones a las fichas de registro para disminuir los niveles de olvido de las operadoras, se ha trabajado en estandarizar los relatos, en la automatización de procesos, y la asignación de botones de emergencia en línea, con acceso directo a la ficha con información del servicio. Tal como señalan desde la empresa *“todo esto ha mejorado porque hemos hecho cambios en estos procedimientos, y porque hemos ido sistematizando los procedimientos”* (Jefatura Empresa); así también una operadora señala *“antes nos adaptábamos al programa, ahora nos fuimos adaptando a las mejoras y ha sido un proceso que ha ido aumentando y facilitándonos el tema”* (Operadora Empresa).

Por parte de las supervisoras, coordinadoras y operadoras, en general comentan que se reconoce un cambio de foco en la empresa ejecutora actual, ya que antes se tenía una visión de call center, donde solo se buscaba realizar una atención rápida, responder a la cantidad de llamadas requeridas, rendir bien en términos estadísticos, en cambio, ahora hay un foco en la calidad del servicio y promover un mayor entendimiento de la temática que se aborda. Como señala una operadora *“ahora tenemos aprendizaje del servicio, tenemos capacitaciones para poder enfrentar las situaciones, sobre todo si [las usuarias] están alteradas. Debemos*

ponernos en su lugar y tratar de obtener la mayor información para hacer la derivación correcta” (Operadora Empresa). En cuanto a la percepción de las funcionarias de los Centros de la Mujer (CDM), consideran que el SATT ha mejorado considerablemente su utilidad y se ha transformado en una herramienta muy importante para los procesos de derivación que reciben en los centros.

Por otra parte, en cuanto a los componentes del SATT, esta nueva contratación ha logrado unificar todos los componentes del servicio en una única plataforma: Fono 1455, WhatsApp y Webchat, reporte de Carabineros, activación de número de emergencia prioritario por caso grave o vital, seguimiento de los casos graves o vitales. *“Ahora se puede ver en la plataforma los casos de riesgo grave o vital y si se gestionó el seguimiento o no”* (Operadora Empresa).

En cuanto al vínculo entre SernamEG y la empresa, destaca la valoración positiva de la relación, ya que hay una comprensión mutua de las dificultades, una buena disposición a la resolución de conflictos y buscar soluciones en pos de mejorar el servicio y encontrar alternativas para abordar las exigencias y limitaciones contractuales. Si bien todas las decisiones pasan por SernamEG, hacen visitas constantes, se involucran en la ejecución del SATT. También en términos de relaciones interpersonales, los distintos actores de la empresa valoran que hay un vínculo cercano que se ha sostenido en el tiempo a partir de una comunicación oportuna. Por ejemplo, sobre la relación con SernamEG, señalan que *“tenemos un vínculo de hace tiempo, y confianza, de preguntarse cómo está, cómo va el servicio, por teléfono, correo, WhatsApp (...) No he visto conflicto, porque hay buena disposición para llegar a acuerdos”* (Coordinadora Empresa).

Finalmente, en relación a los objetivos del SATT, señalados en las REX N° 258-2020 y N° 620-2021, los actores institucionales tienen una concepción clara sobre la continuidad de sus definiciones estratégicas durante los últimos años (SernamEG), donde si bien los objetivos no han cambiado sustancialmente, sí han reestructurado los equipos a cargo de implementar y supervisar el funcionamiento del servicio. En este sentido, más que los objetivos, son las Orientaciones Técnicas las que se modifican en cada contrato nuevo, revisando también los protocolos, pero de manera bastante acotada (SernamEG).

4.9.2. Registro de Llamadas Fono 1455

Respecto al tipo de llamadas predominantes que recibe el Fono 1455, los distintos actores consultados, si bien, coinciden en que los llamados son heterogéneos, tienen diferentes nociones sobre las proporciones de los tipos de llamados. Desde los/as funcionarios/as del MinMujeryEG, se indica que no cuentan con datos concretos, pero sí estimados, sobre el tipo de llamadas, pero que entienden que una parte corresponde a llamados de orientación e información (MinMujeryEG) lo que coincide con el análisis cuantitativo de este estudio que muestra la preponderancia de llamados de consulta. Desde SernamEG y desde las empresas que operan el Fono se precisa que las llamadas por VCM podrían corresponder entre un 30%-50% del total de llamados, del cual el 30% correspondería a violencia grave/vital (SernamEG). El dato más preciso lo señala una operadora del Fono que indica que las llamadas de violencia grave/vital corresponden de 100 a 120 llamadas diarias con duración de 10 a 15 min (Operadora). Sobre las llamadas de consulta, se plantea que generalmente corresponden a terceros en busca de orientación sobre temas de VCM, que configuran un porcentaje significativo y que también reciben llamadas de otras consultas, servicios estatales, etc. Desde las empresas se identifica que existe una parte de llamados que corresponden a usuarias frecuentes *“que solo quieren conversar o que tienen algún problema de salud mental, llaman hasta 30 veces al día, y generan vínculo con las operadoras”* (Empresa).

Existe consenso de parte de los distintos actores respecto a que el Fono recibe un mayor número de llamados durante el día, como se verá posteriormente en el análisis de los datos del SATT sobre la distribución de llamadas según hora del día, cuestión que se vincula con la dotación de operadoras en los turnos de día y noche (tal como se puede apreciar en el análisis de procesos antes presentado). Se menciona como un factor relevante en la demanda de llamados el que aparezcan en los medios de comunicación casos o reportajes relativos a VCM, especialmente femicidios, y que esto puede darse por las mañanas en los matinales o en los noticieros de la noche (SernamEG). *Las primeras horas de la mañana tienen menos flujo, en la tarde también hay baja de la atención y ahí programamos nuestras capacitaciones. Cada vez que sale el número en cualquier medio, se disparan las llamadas, los casos de femicidio aumentan la demanda* (Empresa). Sobre las llamadas durante la noche, se indica que son mayoritarias las “pitanzas” o llamadas de *contenido sexual* (Empresa), y también llamados de emergencia, situaciones más críticas y/o de crisis, lo que resulta problemático ya que frente a estas no es posible dar una respuesta inmediata, dado que el Fono no está orientado a la protección de las víctimas de VCM en situaciones de emergencia, y que esta labor corresponde a Carabineros (SernamEG).

Además del efecto de la presencia mediática de casos de VCM, se identifica que el Fono 1455 presenta alzas de demanda relacionadas a campañas comunicacionales específicas, fechas de conmemoración como el 8 de marzo (día internacional de la mujer) o 25 de noviembre (día internacional contra la violencia hacia las mujeres), y también en el contexto de celebraciones como fiestas patrias o de fin de año en las que, según indican los/as funcionarios/as de SernamEG y MinMujeryEG, se producen más hechos de VCM. Esto es confirmado por funcionarias de CDM, quienes indican que luego de las celebraciones aumentan también las derivaciones (CDM).

Cuando se consulta sobre el perfil o características de las usuarias, lo primero que se aclara es que sólo se reciben llamadas de personas mayores de 18 años. Un perfil de usuaria que es mencionado como usual, desde la perspectiva de las operadoras, es el de usuarias que conviven con su ex-cónyuge (Operadora). El perfil de las usuarias que llaman con más frecuencia *“es la que no tiene red de apoyo, la que tiene hijos y la que finalmente logra pedir ayuda”*. En los casos de usuarias de estratos socioeconómicos más altos, se presentan llamadas de violencia psicológica *“destructiva”* que requieren de asistencia inmediata (Operadora).

Las profesionales de CDM consultadas, entregan información más específica sobre las usuarias que atienden y que fueron derivadas a través del Fono. Al respecto, indican que en la mayoría de los casos se presenta violencia psicológica y en segundo lugar violencia física, y que es minoritaria la violencia sexual, dado que resulta difícil de reconocer por parte de las usuarias. También se atiende a mujeres que sufren violencia económica. En el caso de uno de los CDM consultados, se identifica que la mayoría de las usuarias sufren violencia grave/vital, que se acompañan de algunos factores como el hacinamiento, desempleo y que presentan problemas para atenderse en algunos servicios sociales dado que estos se encuentran colapsados (CDM). Respecto a las usuarias extranjeras, en algunos casos estas usuarias comentan que en su país de origen no eran víctimas de violencia, y que al llegar a Chile han sufrido violencia psicológica y a veces física (CDM), y que si el agresor es también es extranjero, suelen cumplir más con las medidas cautelares que en el caso de ser chileno.

Sobre la categorización de las llamadas, desde SernamEG indican que la categorización viene dada en las Bases de la Licitación, que no han presentado cambios dado que el contrato es el mismo desde el año 2021 a la fecha. Sin embargo, si se compara con las categorizaciones que consideraba la licitación anterior, se destaca el hecho que actualmente las categorías permiten *“hilar más fino”* (Coordinadora Empresa), asignando distintos tipos de seguimiento según el tipo de llamada. Además, la adaptación para las operadoras a las nuevas categorías no fue difícil dado que varias de ellas venían de la licitación anterior y conocían las categorías previas (Empresa).

Sobre la categoría grave/vital, se presenta una discordancia en los discursos, dado que desde las operadoras pueden categorizar la llamada, de esta manera permite que el caso de las usuarias sea atendido con mayor rapidez desde los dispositivos a los que se deriva (Operadora Empresa), y esto es considerado como algo positivo. Sin embargo, esta situación es vista como problemática desde los CDM ya que consideran que algunos casos que llegan como violencia grave/vital no corresponden a esta categoría, y genera una sobredemanda hacia los dispositivos (Coordinadora CDM).

Dada la complejidad de las situaciones de VCM, se advierte que, aun cuando se ha avanzado en la categorización de llamados para mejorar la tipificación, aún se presentan nudos críticos en torno a las llamadas de riesgo grave/vital. Se requiere que sea la víctima de violencia y no un tercero quien realice la llamada para que quede tipificada como tal, por lo que es necesario atender y mejorar los procedimientos en estos casos (Empresa). Una preocupación similar se plantea desde el MinMujeryEG, donde una de las funcionarias indica que *“si se hace una buena escucha, detrás de la llamada puede haber una emergencia, eso no es posible abordarlo ahora con el Fono”* (MinMujeryEG) dada la demanda de llamados que reciben, y que para poder identificar estas situaciones correctamente se requiere un alto conocimiento de la temática de VCM.

Respecto a las fichas de registro existe una valoración positiva de las mismas desde los diversos actores, como también de la plataforma de registro. Actualmente la ficha de registro se encuentra integrada a la plataforma en que se realiza también la derivación. Ambos procesos, según comentan, antes se realizaban en documentos aparte, y a través de correo electrónico en el caso de las derivaciones (Empresa). Además, la plataforma cuenta con datos demográficos y un relato breve sobre la llamada y situación de la usuaria, que es información muy útil para los CDM, tal como se puede apreciar en el análisis estadístico de la base de datos.

Los cambios en la plataforma de registro han sido favorables, ya que desde las empresas operarias del Fono se plantea que resulta más intuitiva para las operadoras, y se destaca su utilidad para contar con información más integrada *“los registros de las llamadas ahora es más intuitivo, antes había que abrir tres páginas, ahora permite hacer el registro y la derivación en la misma plataforma, y desde ahí mismo se envía, lo mismo para llenar los datos, cuando es violencia grave nos aparece una información completa de si ha tenido medidas cautelares, si hay denuncias previas, etc.”* (Supervisora Empresa).

Las categorías de la ficha de registro no todas tienen la obligación de ser llenadas, sobre todo en el caso de las llamadas de riesgo grave vital, en que las operadoras deben centrarse primero en la información clave como la ubicación, para poder reportar a Carabineros (SernamEG) y luego completar con el resto de información en la medida que la dinámica de la llamada lo permite, o en los llamados de seguimiento posteriores.

Uno de los servicios que entrega el Fono es el seguimiento a las usuarias consignadas en los partes de Carabineros, que contempla un número de llamadas mínimo que deben realizar las operadoras y que tiene un plazo de gestión que deben cumplir, lo que se suma a las llamadas entrantes y a las salientes de seguimiento propias del servicio (Empresa). Se menciona, además, que antes se contaba con la información de las llamadas de estas usuarias a Carabineros, que resultaba relevante para el seguimiento y que ya no se cuenta con esta información (encargada de turno empresa).

Uno de los nudos críticos que es ampliamente mencionado por todos los actores consultados, se relaciona con la falta de interoperabilidad con el Fono de Carabineros (149). La ausencia de un canal directo con el Fono de Carabineros tiene consecuencias negativas para el funcionamiento del mismo, sobre esto se comenta desde

el Fono que, en el caso que la operadora llame a Carabineros mientras está atendiendo a la usuaria, dicha llamada entra a la central como cualquier otro llamado, lo que implica que en algunos casos haya demora en la respuesta dado que las líneas están ocupadas o colapsadas. Esta situación genera malestar en las usuarias, ya que se encuentran en una situación de riesgo y requieren respuesta inmediata. Al no recibir este tipo de atención, las usuarias se molestan e incluso pueden insultar a las operadoras (Empresa), lo que afecta la satisfacción de las usuarias. Lo mismo sucede en el caso que se logre contactar a Carabineros, pero que estos no acudan con prontitud al lugar donde se encuentra la usuaria, ello genera que las mujeres se sientan “defraudadas” y molestas (Empresa).

De esta manera, el análisis cualitativo realizado a través de las entrevistas permite comprender, desde la perspectiva de los actores consultados, los procesos de cambio que han tenido lugar desde el funcionamiento del Fono a la actualidad. A continuación, se presenta un resumen de las valoraciones más relevantes a partir del análisis antes expuesto.

La pandemia se identifica como un factor gatillador de cambios en el funcionamiento del Fono y la dotación de operadoras, dado el aumento de demanda de llamados y denuncias. El Fono 1455 se percibe como sensible a las campañas de difusión y a la aparición en los medios de comunicación de casos de femicidio y/o en que aparecen menciones a situaciones de VCM, que aumentan la demanda de llamados e interacciones a través del WhatsApp y Webchat.

En relación a las condiciones contractuales, se presentan limitaciones ligadas al presupuesto asignado al servicio del Fono, que es considerado bajo para la cantidad de funciones que ejecuta. También se menciona como problemático el hecho que el contrato sea rígido respecto a la dotación de operadoras por turno y a los horarios de seguimiento de las llamadas, que dificultan la labor de las mismas.

Respecto a los flujos de llamadas y al sistema de registro, en general existe una valoración positiva sobre los ajustes que se han realizado a la categorización de llamadas, a las fichas de registro y a la plataforma, que facilitan actualmente el funcionamiento del sistema de atención y de derivación.

Se identifican como nudos críticos la categorización de llamadas de riesgo grave/vital, encontrándose diferencias en las valoraciones de los actores sobre la capacidad de clasificar adecuadamente estas situaciones dada su complejidad. Otros elementos negativos identificados, son la demanda a las operadoras que genera el seguimiento de los partes de Carabineros, y la falta de una línea directa con la institución para las llamadas de emergencia, que recibe el Fono, sobre las cuales no es posible brindar apoyo y protección dado que esta es una función de dicha institución.

4.10. ANÁLISIS CUANTITATIVO DEL FONO 1455

A fin de complementar la información hasta aquí presentada, se incluye a continuación el análisis cuantitativo del Fono 1455. Para realizar este análisis, se trabajó con los datos entregados por la empresa Teleprotección, la cual contiene las llamadas y contactos realizados por todas las usuarias/os del servicio desde agosto 2021 a diciembre 2022. En particular, el análisis realizado se ha hecho para el año 2022. Se da cuenta de tres grandes categorías, las llamadas entrantes y las llamadas Callback (devolución de llamadas que no se pudo atender), caracterizándose por región, tramo etario, tipo de violencia, temporalidad, canal de ingreso que se realizan, y en tercer lugar sobre el perfil de las usuarias/os del SATT.

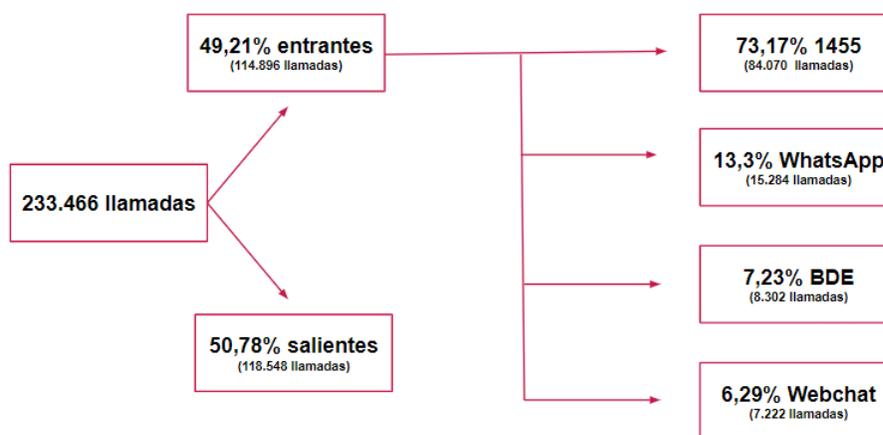
La base de datos 2022, considerando solamente contactos desde Chile⁴³, posee 233.466 datos (correspondiente a un 75,9% de la base total incluyendo 2021). Cabe destacar que uno de los objetivos de la consultoría era hacer un análisis evolutivo del Fono 1455, pero dado que sólo se dispone de una base de datos correspondiente para hacer dicho análisis, se opta por hacer un diagnóstico del año 2022.⁴⁴

4.10.1. Caracterización de la base de datos

A continuación, se presentan diferentes esquemas que ilustran cómo está distribuida la base de datos, considerando el tipo de servicio, tipo de llamada, canal y VCM. Cabe destacar que todos los análisis se hicieron para llamadas del Fono 1455 entrantes, del año 2022.

En primer lugar, de las 233.466 llamadas totales, un 49,21% corresponden a llamadas entrantes y un 50,78% corresponden a llamadas salientes. Es decir, las llamadas se dividen equitativamente en entrantes y salientes⁴⁵, aproximadamente. Dado que el foco está en las llamadas que recibe el servicio, se quiere saber cuál es la distribución de llamadas entrantes según tipo de servicio. Un 73,17% corresponden a llamadas que entraron por el Fono 1455; 13,3% vía mensaje de WhatsApp; 7,23% por Botón de Emergencia (BDE) y 6,29% vía mensaje en el Webchat. Los resultados se pueden ver en la Ilustración 14.

Ilustración 14 Canal de ingreso de contactos entrantes año 2022



Fuente: Elaboración propia CSP a partir de base de datos SATT

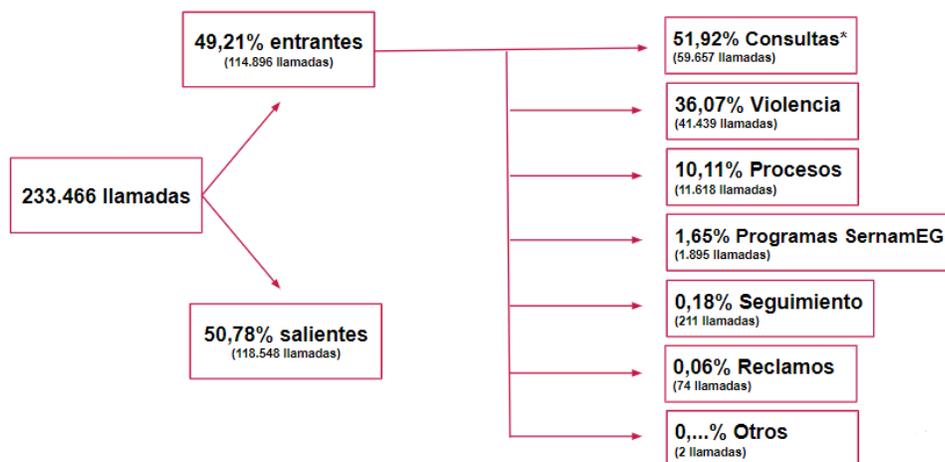
⁴³ En la base de datos completa (agosto 2021 a diciembre 2022) se registran 62 llamadas desde el extranjero, y se decide no utilizarlas pues son llamadas que son derivadas al servicio de su país.

⁴⁴ El servicio actual lleva un año y medio en marcha, y se considera el año 2022 para tener un diagnóstico del último año completo más cercano a la fecha actual.

⁴⁵ Las llamadas entrantes hacen referencias al contacto desde la usuaria hacia el Servicio y salientes a las llamadas que hacen las teleoperadoras a las usuarias.

El foco de análisis estará en las llamadas entrantes del Servicio telefónico. En esta línea, del conjunto de llamadas entrantes, un 51,92% corresponde a llamadas del tipo Consultas, 36,07% del tipo Violencia, 10,11% Procesos, 1,65% Programas SernamEG, 0,18% Seguimiento, 0,06% Reclamos y un número muy pequeño a Otros. Así, se puede apreciar que la mayoría de las llamadas se divide en Consultas y Violencia, lo que es esperable dadas las características del Servicio, como se puede ver en la Ilustración 15.

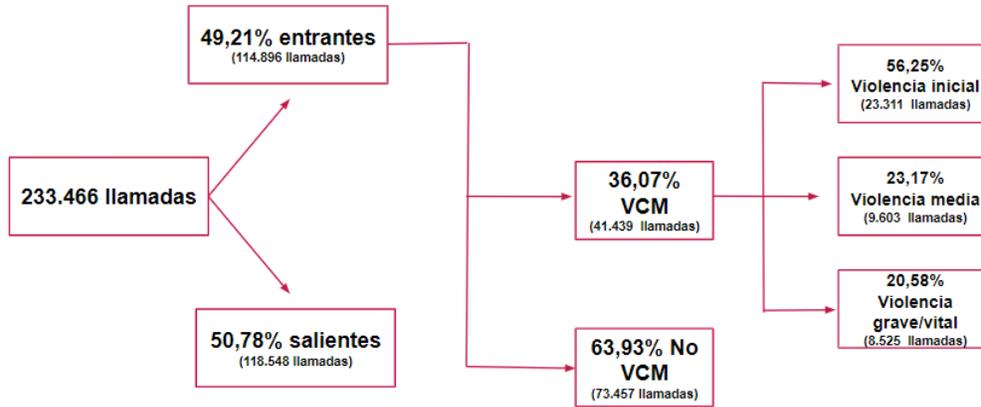
Ilustración 15 Tipo de llamadas entrantes del Fono 1455, año 2022



Fuente: Elaboración propia CSP a partir de base de datos SATT

Dado que un porcentaje no menor de las llamadas corresponde a llamadas entrantes de tipificación violencia (36,07%), existe la necesidad de conocer el grado de violencia que están viviendo las usuarias al momento de efectuar el contacto. Del total de llamadas VCM, un 56,25% corresponde a llamadas de nivel inicial, 23,17% de nivel medio y 20,58% a nivel grave/vital. La diferencia entre los dos últimos mencionados es de un poco menos de 1000 llamadas. Esto se puede ver más claramente en la Ilustración 16 Ilustración 17. Cabe destacar que este cálculo se realizó en función del total de contactos entrantes considerando Fono 1455, BDE, WhatsApp, Webchat, etc.

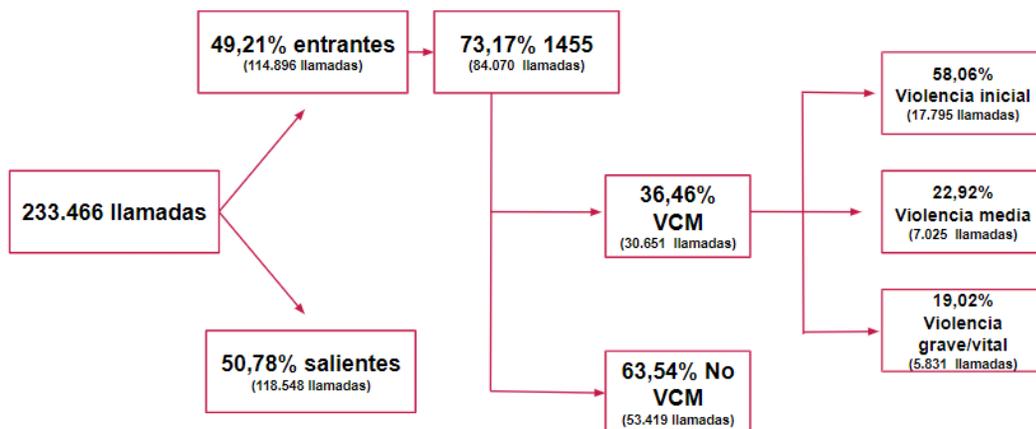
Ilustración 16 Categorización de VCM de contactos entrantes año 2022



Fuente: Elaboración propia CSP a partir de base de datos SATT

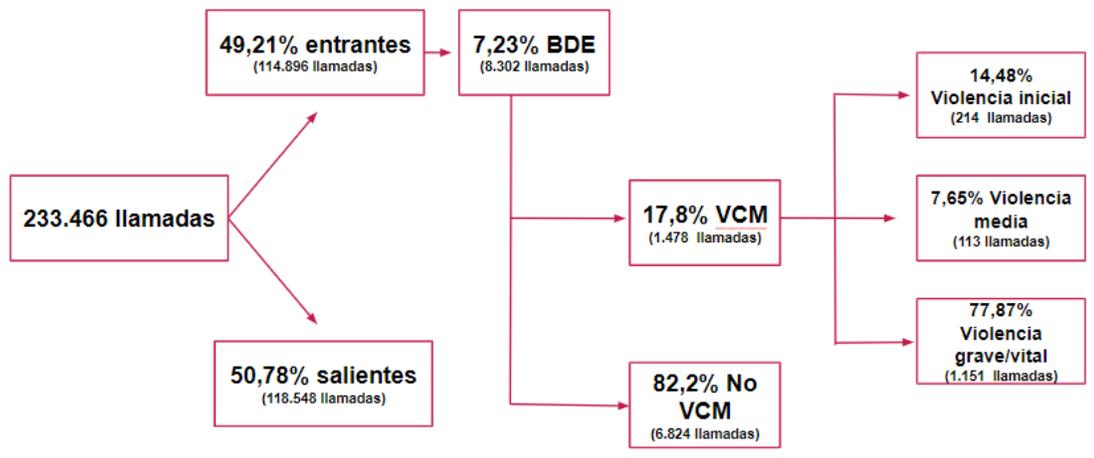
Dado que la mayoría de las llamadas que recibe el servicio son mediante el Fono 1455, se realizó el mismo cálculo para el grupo recién mencionado. De aquí, el 36,46% corresponde a llamadas del tipo VCM y de estas el 58,06% corresponden a llamadas de nivel inicial, el 22,92% son llamadas nivel medio y 19,02% nivel grave, se puede visualizar en la Ilustración 17 Ilustración 18. Se realizó el mismo análisis para el grupo de llamadas entrantes mediante BDE, donde el 17,8% llamadas VCM, de las cuáles un 14,48% se refieren a nivel inicial, un 7,65% nivel medio y un 77,87% a nivel grave/vital. Dada la finalidad del Botón de Emergencia, se esperaba que la mayoría de las llamadas de violencia fueran de nivel grave/vital, lo que se puede ver en los resultados en la Ilustración 18.

Ilustración 17 Categorización de VCM de llamadas entrantes Fono 1455 año 2022



Fuente: Elaboración propia CSP a partir de base de datos SATT

Ilustración 18 Categorización de VCM de Llamadas entrantes BDE año 2022



Fuente: Elaboración propia CSP a partir de base de datos SATT

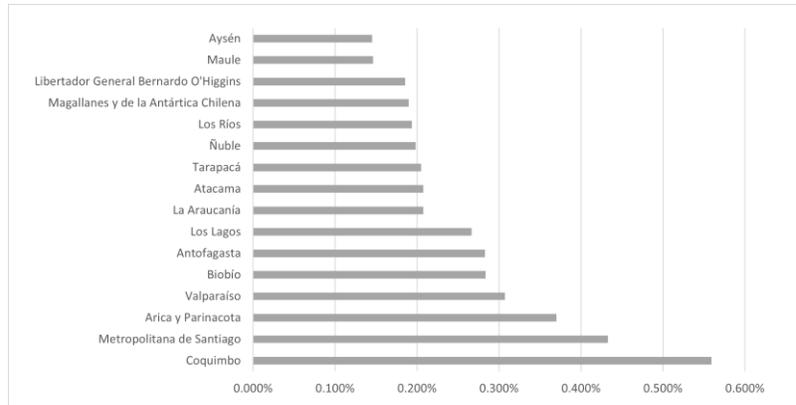
4.11. CARACTERIZACIÓN DE LAS LLAMADAS

En esta subsección se procede a describir los resultados referentes a la caracterización de las llamadas en general del año 2022, según las distintas dimensiones.

4.11.1. Por región

En el gráfico 1 se puede apreciar la distribución de llamadas según región. Dado que la cantidad de habitantes varía entre región, se normalizó según este dato, dando como resultado que la región en la que se registra la mayor cantidad de llamadas a través del Fono 1455 es la de Coquimbo, le sigue la Metropolitana, y Arica y Parinacota en tercer lugar. Así también, las que tienen menor proporción son las regiones de La Araucanía, Magallanes y de la Antártica Chilena y finalmente, Aysén.

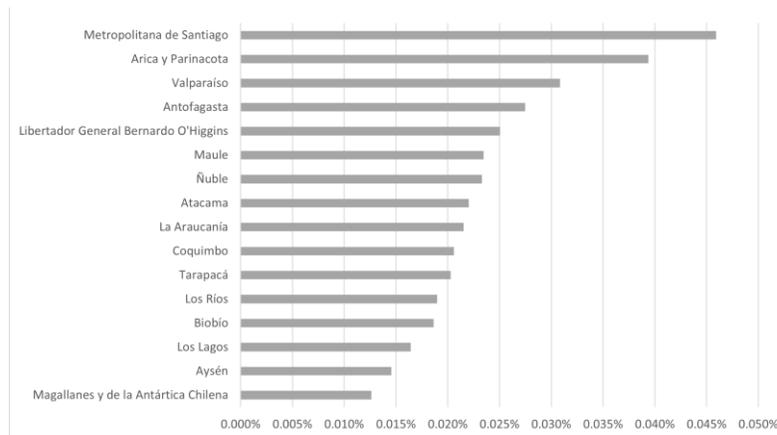
Gráfico 1 Llamadas entrantes al Fono 1455 per cápita por región en 2022



Fuente: Elaboración propia CSP a partir de base de datos SATT

Por otro lado, con el foco se encuentra en las llamadas por violencia de nivel grave/vital, la proporción per cápita es mayor en la Región Metropolitana, en relación con las otras regiones. Le siguen Arica y Parinacota y Valparaíso. Aquí se presenta una variación, se puede apreciar que aquella región que tiene la mayor proporción per cápita de llamadas al Fono 1455 no es la misma que por llamadas de nivel grave/vital. De hecho, Valparaíso entra en las tres regiones principales, mientras que en el cálculo anterior está en cuarto lugar.

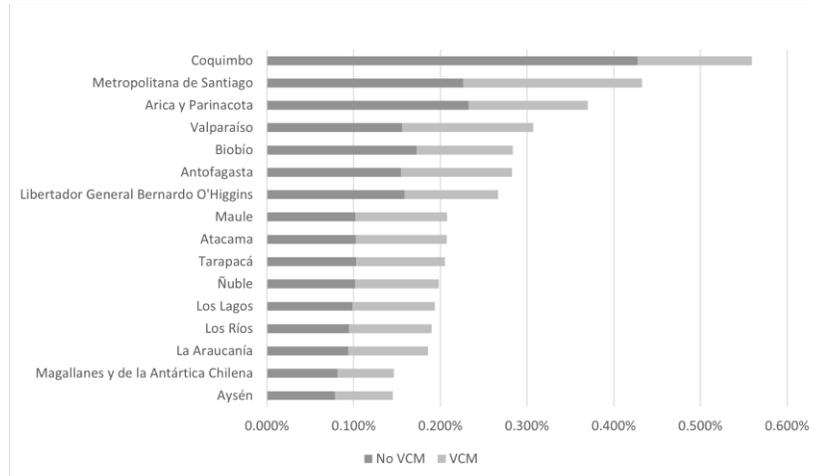
Gráfico 2 Llamadas entrantes al Fono 1455 per cápita por región en 2022 en categoría VCM grave/vital



Fuente: Elaboración propia CSP a partir de base de datos SATT

Para complementar la caracterización anterior, se generó un gráfico sobre la cantidad de llamadas VCM y no VCM por región, ordenando de mayor a menor la cantidad de llamadas per cápita. Se puede notar que la cantidad de cada una de las clasificaciones (VCM y No VCM) es similar en las regiones, siendo equitativa, excepto en la Región Metropolitana, donde existen muchas más llamadas correspondientes a no VCM, replicándose en menor medida en Biobío.

Gráfico 3 Llamadas entrantes al Fono 1455 per cápita por región en 2022 según VCM



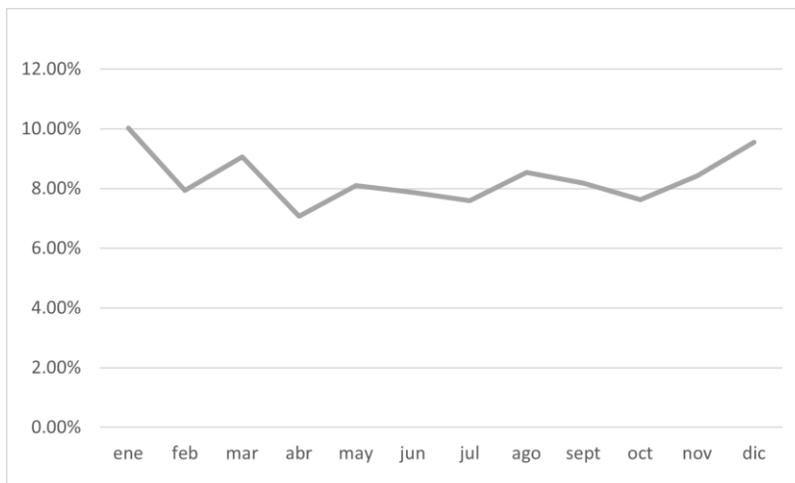
Fuente: Elaboración propia CSP a partir de base de datos SATT

4.11.2. Por temporalidad

4.11.2.1. Por mes

En términos de temporalidad del uso del servicio en su componente 1455, se hizo un gráfico de línea para ver la evolución mensual. Tal como se puede apreciar en el Gráfico 4, no hay mayores cambios a este nivel (mensual) distribuyéndose de enero a diciembre en un rango de 8% y 10%, de llamadas entrantes, de forma más bien equitativa entre ellos. El pico más alto se registra en enero y diciembre y el más bajo en abril.

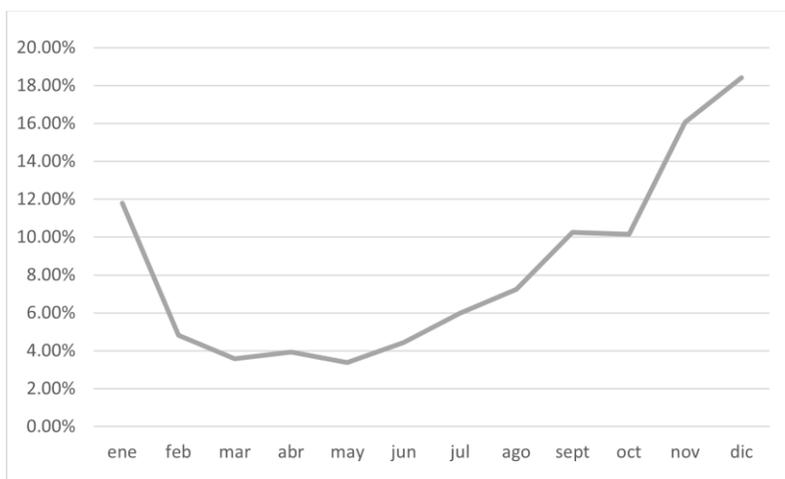
Gráfico 4 : Distribución de llamadas entrantes al Fono 1455 por mes en 2022



Fuente: Elaboración propia CSP a partir de base de datos SATT,

Tal como se realizó en el apartado anterior, a continuación, se profundiza en las llamadas de violencia de nivel grave/vital. A partir del Gráfico 5, se puede notar una baja importante desde enero hasta los meses de marzo, abril y mayo, de este tipo de llamadas. Luego, del nivel más bajo, se presenta una subida exponencial en este tipo de llamada. El cambio se registra en mayo con un porcentaje desde un 2% - a un 4%, hasta más del 18% en diciembre del mismo año.

Gráfico 5 Distribución de llamadas entrantes al Fono 1455 por mes en 2022 para categoría VCM grave/vital

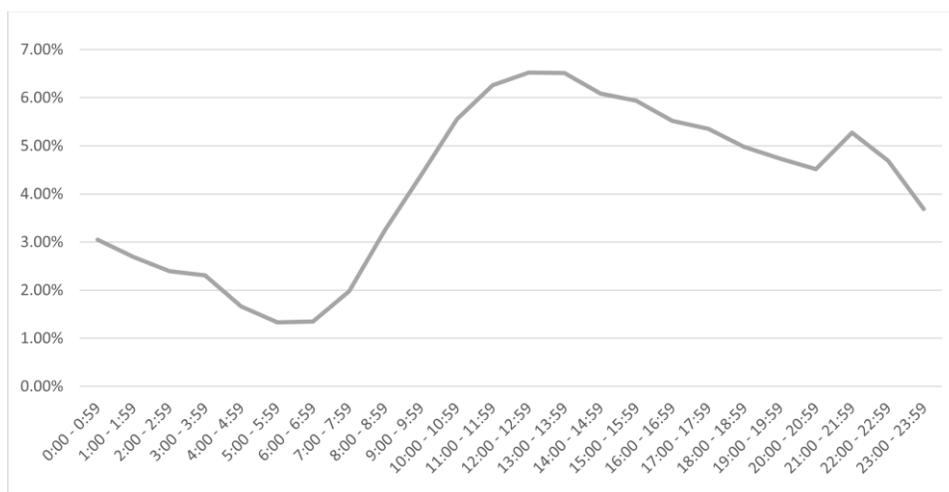


Fuente: Elaboración propia CSP a partir de base de datos SATT

4.11.2.2. Por hora

Otro aspecto a considerar es la distribución horaria de las llamadas, para así poder caracterizar la demanda según las horas del día y, en consecuencia, según turnos de trabajo. En una mirada rápida del Gráfico 6, se puede ver que desde las 8:00 am aproximadamente comienza a aumentar el número de llamadas, con un aumento entre las 12:00 pm y las 15:00 pm manteniéndose constante hasta las 00:00 que vuelve a disminuir. De forma complementaria, la menor cantidad de llamadas se registran en la madrugada, desde las 1:00 am hasta 8:00 am, donde sucede lo ya comentado.

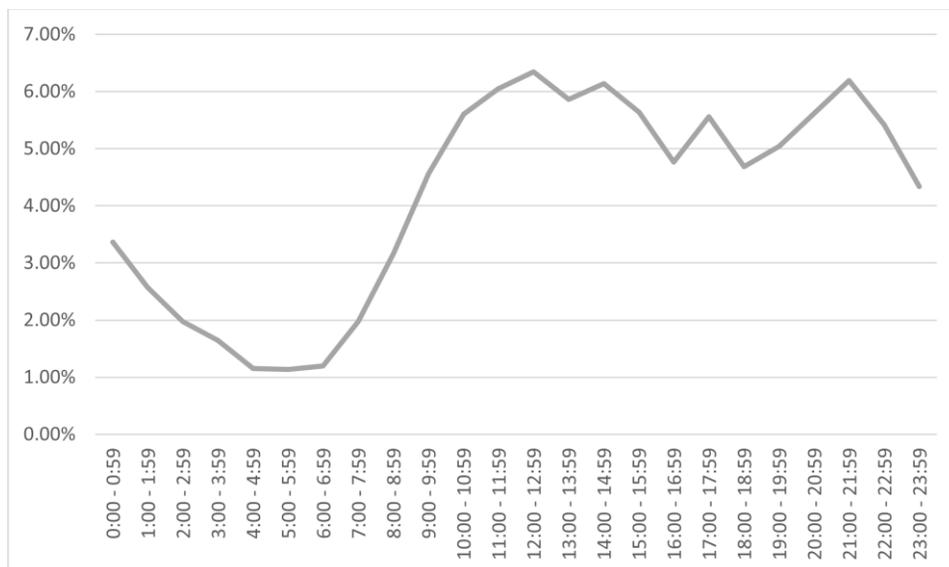
Gráfico 6 Distribución de llamadas entrantes al Fono 1455 por hora del día en 2022



Fuente: Elaboración propia CSP a partir de base de datos SATT

Nuevamente, con foco en las llamadas de violencia de nivel grave/vital, se puede notar en el Gráfico 7 que la distribución es similar a la distribución descrita en el párrafo anterior.

Gráfico 7 Distribución de llamadas entrantes al Fono 1455 por hora del día en 2022 para categoría VCM grave/vital

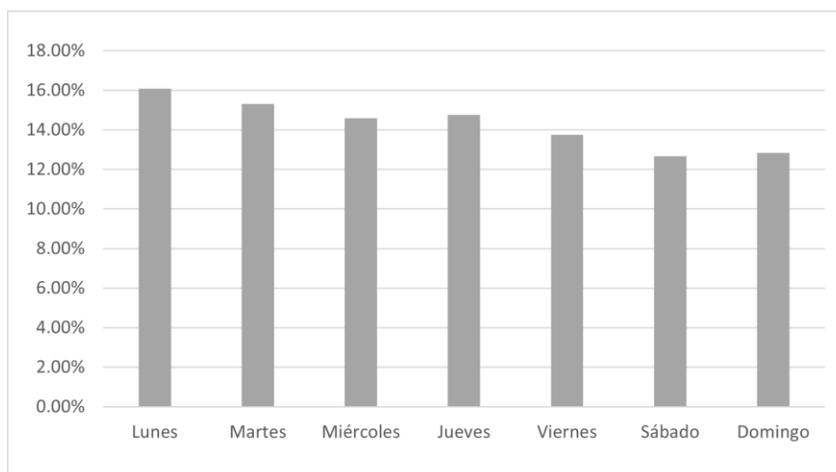


Fuente: Elaboración propia CSP a partir de base de datos SATT

4.11.2.3. Por día de la semana

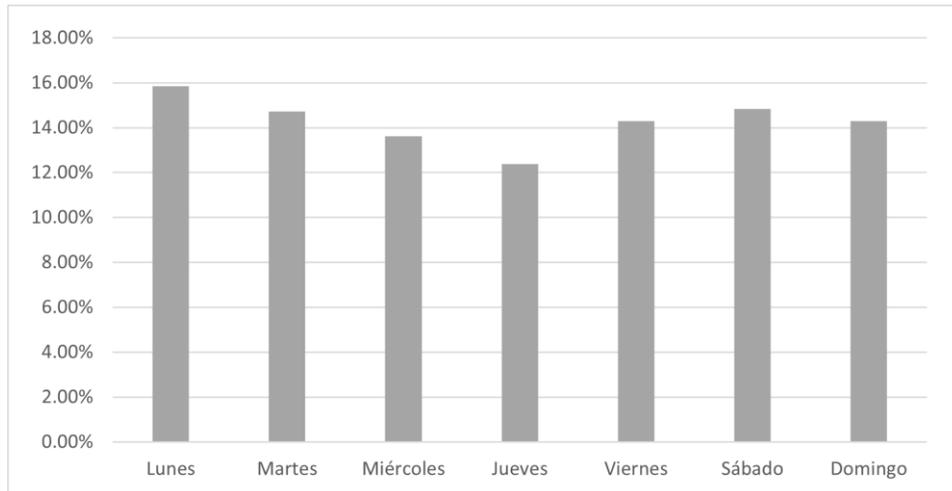
Otra variable a considerar es la temporalidad por día de la semana y cómo se distribuyen las llamadas en los siete días (lunes-domingo). A partir del Gráfico 8, se puede notar que la distribución es muy similar entre los 7 días de la semana y que la diferencia entre los días con mayor y menor cantidad de llamadas es marginal. Lo mismo se puede notar en las llamadas de violencia de nivel grave/vital.

Gráfico 8 Distribución porcentual de llamadas entrantes al Fono 1455 por hora del día en 2022 por día de la semana



Fuente: Elaboración propia CSP a partir de base de datos SATT

Gráfico 9 Distribución porcentual de llamadas entrantes al Fono 1455 por hora del día en 2022 por día de la semana en categoría VCM grave/vital



Fuente: Elaboración propia CSP a partir de base de datos SATT

Un análisis conjunto de la temporalidad diaria y horaria, se presenta a continuación, con el fin de obtener una mirada aún más detallada de la distribución temporal. La Tabla 9 es un compilado de la información de la Tabla 8, la cual contiene por día de la semana, el porcentaje de llamadas por rango horario. Del resumen se puede notar que en el turno de día se registra la mayor cantidad de llamadas, situación que se repite de lunes a

domingo y que, de estos días, los que tienen mayor demanda son los martes y jueves. Se presumen que el aumento se debe a que el contacto lo efectúen después de la situación de violencia.

Tabla 8 Distribución porcentual de llamadas entrantes del Fono 1455 para el año 2022 por día de la semana y rango horario

Rango (horario)	Días de la semana						
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
	(n=13522)	(n=12875)	(n=12271)	(n=12398)	(n=11564)	(n=10640)	(n=10800)
8:00 - 8:59	3%	4%	4%	4%	3%	3%	2%
9:00 - 9:59	5%	5%	5%	4%	5%	3%	2%
10:00 - 10:59	6%	6%	6%	6%	6%	4%	4%
11:00 - 11:59	7%	7%	6%	7%	7%	5%	4%
12:00 - 12:59	7%	7%	7%	7%	7%	6%	5%
13:00 - 13:59	7%	7%	8%	7%	6%	6%	5%
14:00 - 14:59	6%	6%	6%	6%	6%	5%	6%
15:00 - 15:59	6%	7%	7%	6%	6%	5%	4%
16:00 - 16:59	6%	6%	6%	6%	6%	5%	5%
17:00 - 17:59	5%	6%	5%	5%	6%	5%	5%
18:00 - 18:59	5%	5%	5%	5%	5%	5%	4%
19:00 - 19:59	5%	5%	5%	4%	4%	5%	5%
20:00 - 20:59	4%	4%	5%	4%	4%	5%	5%
21:00 - 21:59	5%	5%	5%	5%	5%	6%	6%
22:00 - 22:59	4%	5%	5%	4%	4%	5%	6%
23:00 - 23:59	3%	3%	4%	3%	4%	4%	4%
0:00 - 0:59	3%	2%	3%	3%	3%	3%	4%
1:00 - 1:59	2%	2%	2%	3%	3%	4%	4%
2:00 - 2:59	2%	2%	1%	2%	3%	3%	3%
3:00 - 3:59	2%	1%	1%	2%	2%	3%	4%
4:00 - 4:59	1%	1%	1%	1%	2%	3%	4%
5:00 - 5:59	1%	1%	1%	1%	2%	1%	3%
6:00 - 6:59	1%	1%	1%	1%	1%	2%	2%
7:00 - 7:59	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia CSP a partir de base de datos SATT

Tabla 9 Distribución de llamadas entrantes del Fono 1455 para el año 2022 según turno de las operadoras

Rango (horario)	Días de la semana						
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Turno día (8:00 - 19:59)	68%	70%	70%	68%	67%	57%	51%
Turno noche (20:00 - 7:59)	32%	30%	30%	32%	33%	43%	49%

Fuente: Elaboración propia CSP a partir de base de datos SATT

En la Tabla 10 Distribución de llamadas entrantes del Fono 1455 para el año 2022 según meses y días de la semana, se puede observar la distribución de forma más detallada de la cantidad de llamadas que se reciben por el Fono 1455 en el año 2022, en cada mes y cada día de la semana. La paleta de colores gris, indica con mayor intensidad aquellas intersecciones mes/día donde se realizan más llamadas, notándose un aumento en los jueves de diciembre. Finalmente, la última columna posee un histograma de las llamadas por día de la semana para cada mes del año, destacando el mínimo y máximo. Se observa un predominio de llamadas el día lunes, como ya fue mencionado.

Tabla 10 Distribución de llamadas entrantes del Fono 1455 para el año 2022 según meses y días de la semana

Meses	Días de la semana							Total	Máx-Mín
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo		
1	1.451	1.171	1.222	1.177	1.103	1.250	1.052	8.426	
2	1.020	1.054	978	894	923	906	899	6.674	
3	1.368	1.318	1.151	1.120	923	846	897	7.623	
4	929	843	861	849	899	858	713	5.952	
5	1.335	1.127	818	898	882	701	1.054	6.815	
6	918	789	1.150	1.267	796	924	771	6.615	
7	1.143	929	843	879	881	871	843	6.389	
8	1.144	1.177	1.046	1.032	911	790	1.073	7.173	
9	979	1.052	834	1.145	1.156	813	901	6.880	
10	1.009	976	1.021	723	806	944	938	6.417	
11	1.051	1.357	1.170	971	1.048	738	748	7.083	
12	1.175	1.082	1.177	1.443	1.236	999	911	8.023	
Total	13.522	12.875	12.271	12.398	11.564	10.640	10.800	84.070	

Fuente: Elaboración propia CSP a partir de base de datos SATT

4.11.3. Llamadas por usuaria

Otra arista del análisis consiste en enfocarse directamente en el comportamiento de las usuarias. En este sentido resulta de interés estudiar cuántas usuarias llaman una determinada cantidad de veces y cuántas usuarias llaman por un nivel de violencia específico.

4.11.3.1. General

En primer lugar, se observó que el número de veces que se repetía un Rut, identificado de la usuaria, iba desde 1 vez hasta 10⁴⁶ o más veces. A partir de la Tabla 11 se puede observar que la mayoría de las usuarias llama una vez al Fono 1455, siendo un 64,89% del total. Le sigue 2 veces con un 17,07% del total y en tercer lugar 3

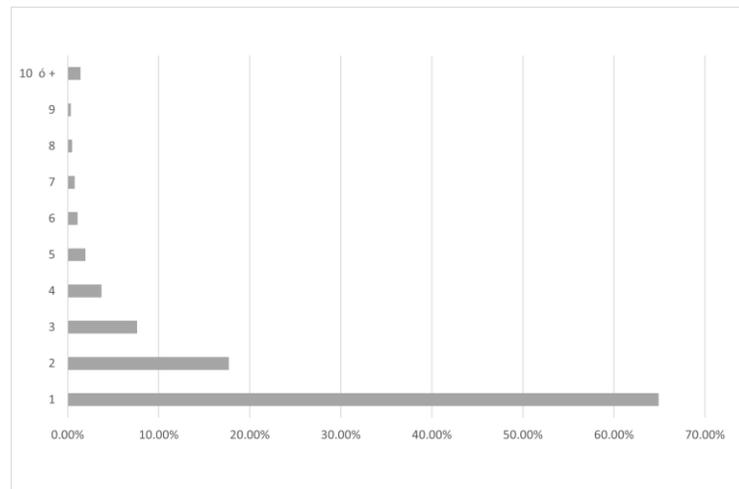
⁴⁶ Se fijó en 10 o más ya que existen casos aislados de usuarias que llaman muchas veces, pero se aleja de la distribución general

veces con un 7,62% del total. El resto se distribuye más homogéneo (a partir del 5to llamado). Para tener una perspectiva visual, en el Gráfico 10 se pueden apreciar los mismos porcentajes.

Tabla 11 Frecuencia del número de llamadas entrantes del Fono 1455 en el año 2022

Llamadas entrantes fono 1455 para el año 2022	
N° de llamadas	Frecuencia
1	64,89%
2	17,70%
3	7,62%
4	3,71%
5	1,94%
6	1,10%
7	0,79%
8	0,50%
9	0,34%
10 ó +	1,40%
Total	100%

Gráfico 10 Frecuencia del número de llamadas entrantes del Fono 1455 en el año 2022



Fuente: Elaboración propia CSP a partir de base de datos SATT

Tabla 12 Frecuencia del número de llamadas entrantes del Fono 1455 en el año 2022 según VCM

No VCM		Nivel inicial		Nivel medio		Nivel grave/vital	
N° de llamadas	Frecuencia	N° de llamadas	Frecuencia	N° de llamadas	Frecuencia	N° de llamadas	Frecuencia
1	65,23%	1	80,36%	1	88,12%	1	85,86%
2	20,04%	2	12,27%	2	7,47%	2	8,90%
3	7,26%	3	3,80%	3	1,74%	3	2,77%
4	2,67%	4	1,40%	4	1,21%	4	1,00%
5	1,73%	5	0,75%	5	0,47%	5	0,44%
6	0,93%	6	0,43%	6	0,35%	6	0,18%
7	0,51%	7	0,38%	7	0,32%	7	0,24%
8	0,27%	8	0,09%	8	0,03%	8	0,09%
9	0,21%	9	0,11%	9	0,12%	9	0,18%
10 ó +	1,15%	10 ó +	0,41%	10 ó +	0,18%	10 ó +	0,35%
Total	100%	Total	100%	Total	100%	Total	100%

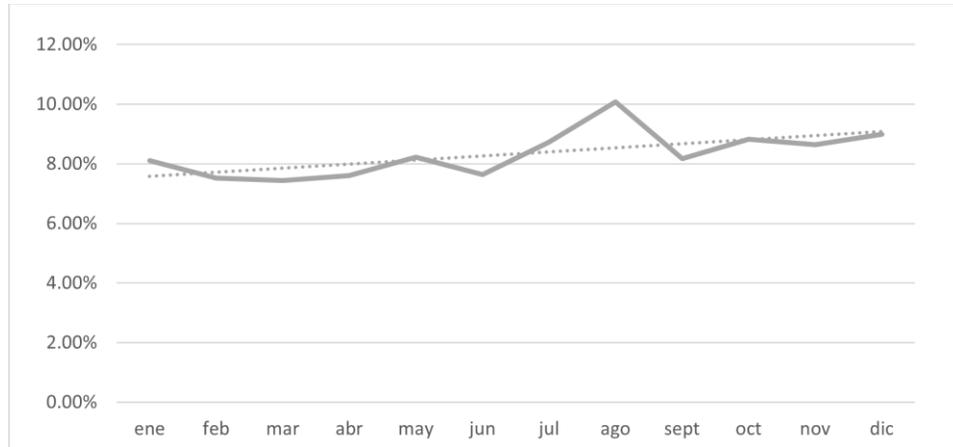
Fuente: Elaboración propia CSP a partir de base de datos SATT

El segundo punto tiene que ver con la cantidad de veces que llama una usuaria filtrando por si es violencia o no. En el caso que es violencia, se divide en los distintos niveles: inicial, medio y grave/vital. De aquí, se puede ver que siguen la misma distribución descrita en la parte anterior, la mayoría de las usuarias llama 1 vez, independiente del nivel de violencia, siguiéndole 2 y 3 veces en llamar.

4.11.4. Evolución del Botón de Emergencia

En las secciones anteriores, el análisis se centró en llamadas entrantes del Fono 1455. En esta sección el foco de análisis cambia a las llamadas entrantes por Botón de Emergencia (BDE). Se enfoca en la cantidad porcentual de veces que las usuarias han utilizado este Fono mensualmente. A partir del Gráfico 11 se puede ver que su uso no tiene mayores variaciones, excepto por un aumento en el mes de agosto.

Gráfico 11 Evolución de llamadas por BDE en 2022

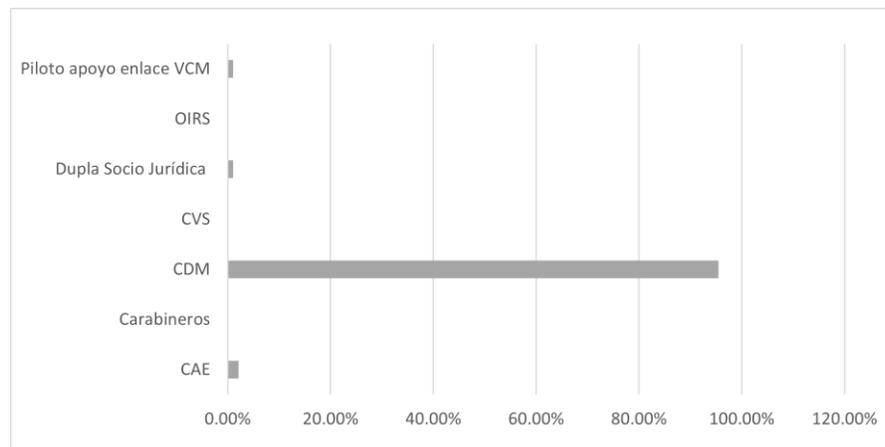


Fuente: Elaboración propia CSP a partir de base de datos SATT

4.11.5. Derivaciones

Con respecto a las derivaciones, se puede apreciar que el mayor porcentaje de derivaciones es a CDM, el resto tiene porcentajes muy pequeños. Aunque un gran porcentaje de derivaciones, es “Otros”, pero no se incluyó en el Gráfico 12, dado que la categoría no especifica a qué se refiere y no se pueden sacar mayores conclusiones de esto. De las llamadas entrantes al Fono 1455, considerando sólo las llamadas que entraron por violencia grave/vital, un 44,76% fueron derivada a distintos centros y entidad, como OIRS, CDM, Carabineros , etc. De este total, un 95,52% fueron derivados a CDM. Luego, se puede afirmar que la mayoría y casi la totalidad de las derivaciones que se hacen desde el SATT son dirigidas a Centros de la Mujer.

Gráfico 12 Derivaciones desde Fono 1455 en el año 2022

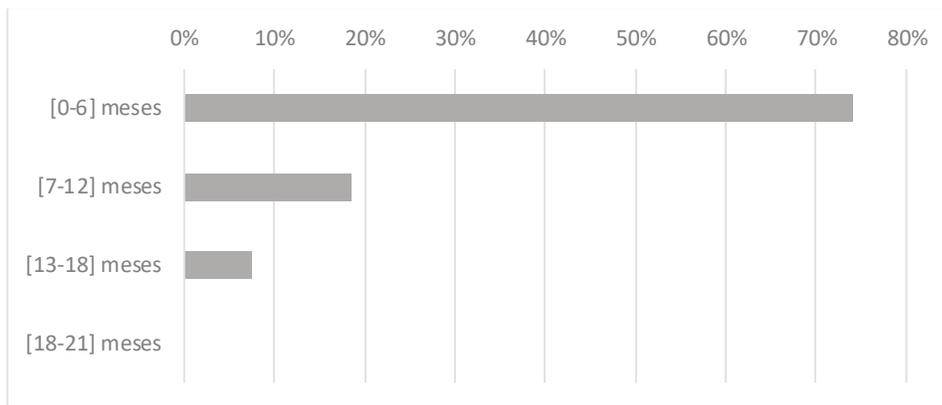


Fuente: Elaboración propia CSP a partir de base de datos SATT

4.11.6. Análisis de dotación de operadoras

Se realizó un análisis de dotación para obtener el antecedente de rotación del servicio. Primeramente, cabe destacar que de agosto 2021 a diciembre 2022 ha habido en total 49 teleoperadoras, de las cuales 27 han renunciado. De aquellas teleoperadoras que han renunciado, se calcula que permanecen un promedio de 4,62 meses en el servicio. Además, un 74% de ellas ha permanecido de 0 a 6 meses en el servicio, tal como se observa en el Gráfico 13 Porcentaje de teleoperadoras según meses de estadía en el servicio.

Gráfico 13 Porcentaje de teleoperadoras según meses de estadía en el servicio.



Fuente: Elaboración propia CSP a partir de base de datos SATT

Además, se calculó la rotación mensual, según la fórmula señalada en la sección 303.1.3 del documento. La Tabla 13 es un resumen de los ingresos y egresos de teleoperadoras según mes y año, junto con su respectiva tasa de rotación. Se puede observar que la rotación en el año 2021 fue nula, y en enero 2022 se generó la tasa más alta de rotación de un 33%. Luego, también son meses de alta rotación abril 2022 (24%), octubre 2022 (20%), julio 2022 (12%) y septiembre 2022 (9%), en orden descendente.

Tabla 13 Rotación mensual de teleoperadoras desde agosto 2021 a diciembre 2022

Mes	Año	N° ingresos	N° egresos	N° de operadoras vigentes inicio periodo	N° de operadoras vigentes final periodo	Promedio	Tasa de rotación
Agosto	2021	16	0	16	16	16	0%
Septiembre	2021	1	0	16	17	16,5	0%
Octubre	2021	0	0	17	17	17	0%
Noviembre	2021	1	0	17	18	17,5	0%

Tabla 13 Rotación mensual de teleoperadoras desde agosto 2021 a diciembre 2022

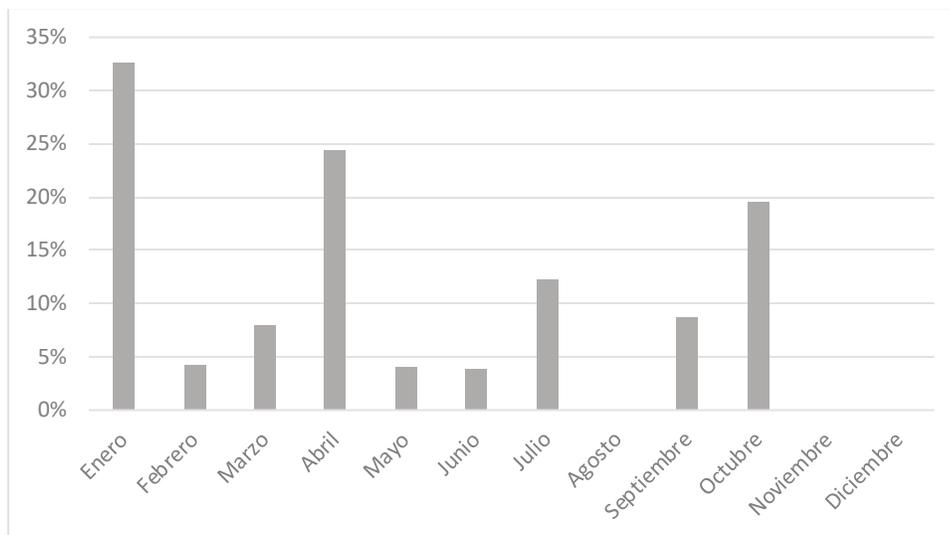
Mes	Año	N° ingresos	N° egresos	N° de operadoras vigentes inicio periodo	N° de operadoras vigentes final periodo	Promedio	Tasa de rotación
Diciembre	2021	2	0	18	20	19	0%
Enero	2022	10	7	20	23	21,5	33%
Febrero	2022	2	1	23	24	23,5	4%
Marzo	2022	4	2	24	26	25	8%
Abril	2022	3	6	26	23	24,5	24%
Mayo	2022	4	1	23	26	24,5	4%
Junio	2022	0	1	26	25	25,5	4%
Julio	2022	2	3	25	24	24,5	12%
Agosto	2022	0	0	24	24	24	0%
Septiembre	2022	0	2	24	22	23	9%
Octubre	2022	1	4	22	19	20,5	20%
Noviembre	2022	0	0	19	19	19	0%
Diciembre	2022	3	0	19	22	20,5	0%

Fuente: Elaboración propia CSP a partir de base de datos SATT

En el

Gráfico 14, se puede observar los porcentajes de rotación mensual para el año 2022.

Gráfico 14 Tasa de rotación de teleoperadoras por mes para el 2022.



Fuente: Elaboración propia CSP a partir de base de datos SATT

4.12. ANÁLISIS DE LAS LLAMADAS TIPO CALLBACK

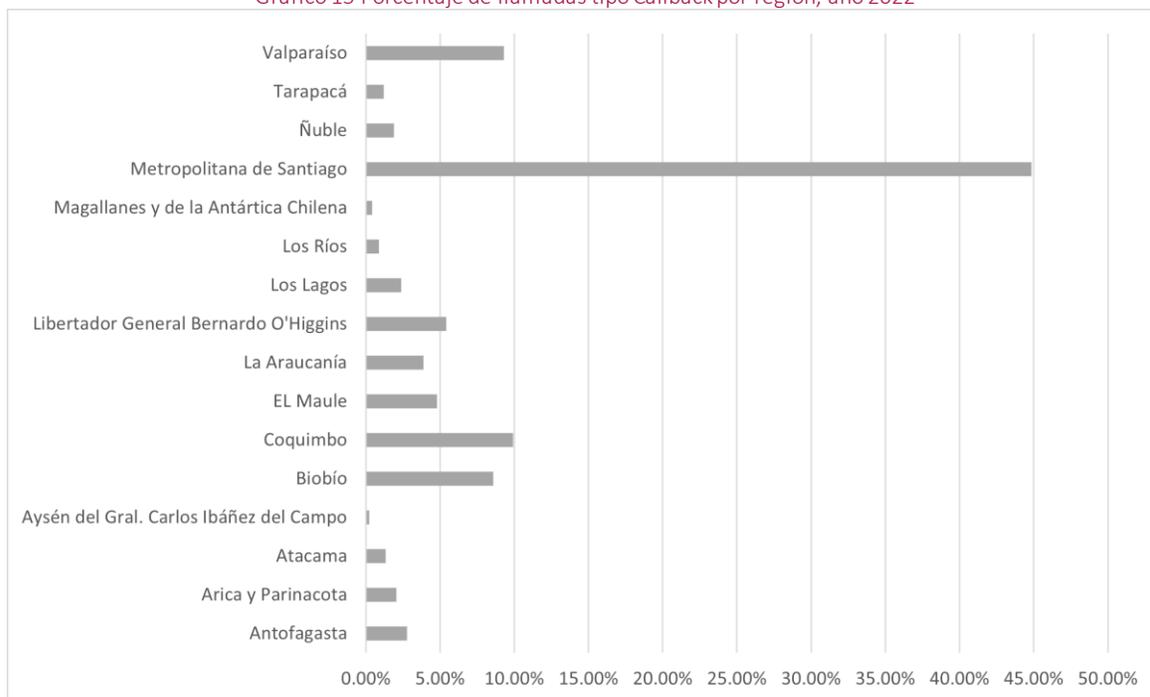
Las llamadas de tipo Callback corresponden a aquellas que ingresan al servicio pero que no alcanzan a ser atendidas por las teleoperadoras. Dentro de la base de datos, explicada en la metodología cuantitativa, se dejaron clasificadas como “Entrantes” a pesar que en las observaciones hacen referencia a que son “Salientes” y se especifica si fueron contestadas o no. La razón principal de esta decisión es que las llamadas entraron en algún momento al servicio y es por esto que se tiene registro de sus números y posterior contacto, por lo que deben ser analizadas desde el punto de vista de usuarias que intentaron contactarse.

La importancia de estudiar estas llamadas se relaciona directamente con la explicación dada anteriormente, corresponden a llamadas que no logran ser contestadas y se deben caracterizar según horarios, rango etario, región de origen, entre otros.

4.12.1. Por región

De las llamadas totales correspondientes, 6717 son correspondientes a Callback, es decir un 5,85% del total de llamadas entrantes. Se puede notar en primera instancia que todas provienen de las distintas regiones del país. De este total, un 40% aproximadamente no contenían dentro de su registro la región de origen, por lo que se decidió no considerar en el total, quedando en 4037 llamadas de tipo Callback con región registrada. En particular, el mayor porcentaje corresponde a llamadas provenientes de la Región Metropolitana con un 44,84% del total, le sigue la Región de Coquimbo y la Región de Valparaíso representando un 9,93% y 9,31% del total respectivamente. Se puede visualizar en el Gráfico 15.

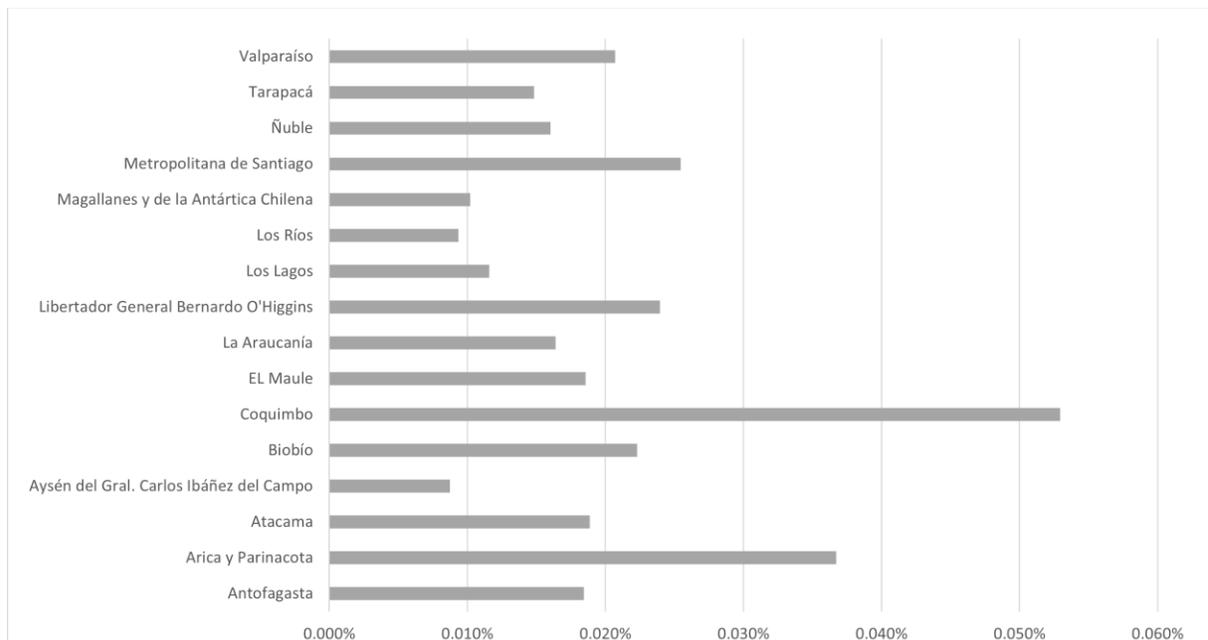
Gráfico 15 Porcentaje de llamadas tipo Callback por región, año 2022



Fuente: Elaboración propia CSP a partir de base de datos SATT

Dada la diferencia en tamaño poblacional de las regiones, en el Gráfico 16 se puede observar la proporción de llamadas que no se contestan. Se puede observar entonces que el fenómeno cambia, donde la mayor cantidad de llamadas que se pierden, considerando la densidad poblacional, refiere a la Región de Coquimbo y les siguen la Región de Arica y Parinacota y Metropolitana con 0,037% y 0,05% respectivamente.

Gráfico 16 Porcentaje de llamadas tipo Callback por región per cápita, año 2022



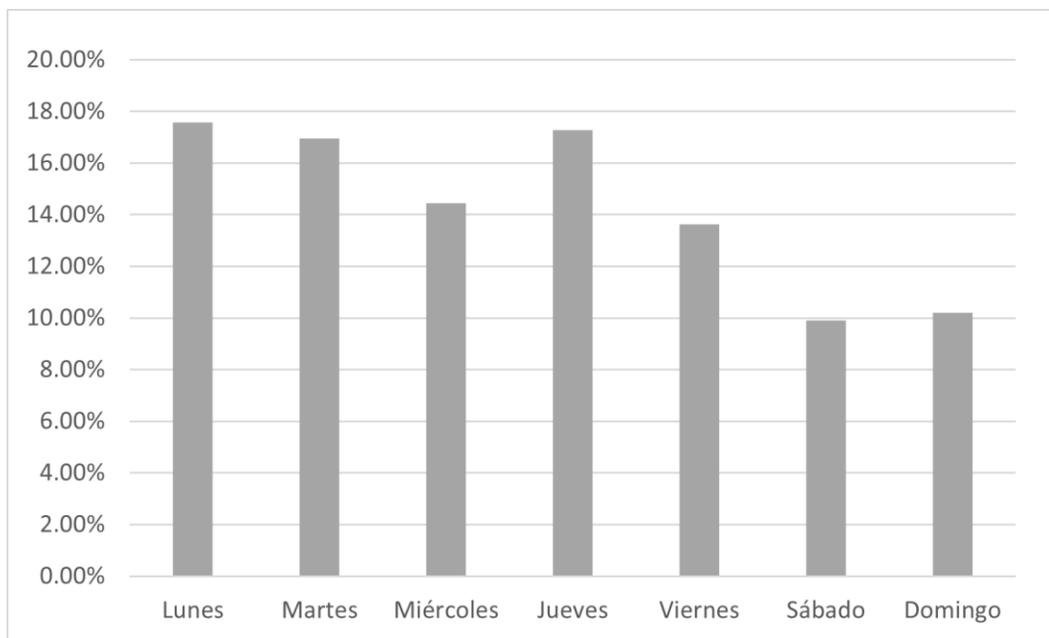
Fuente: Elaboración propia CSP a partir de base de datos SATT

4.12.2. Por temporalidad

4.12.2.1. Por día de la semana

La caracterización por día de la semana indica que los días hábiles son aquellos en los que se registra mayor cantidad de llamadas del tipo Callback. En particular, el día que se registra mayor cantidad de llamadas no contestadas es el día lunes con un total de 17,57% y la menor cantidad se registra el día sábado con un total de 9,92%. Esto coincide con la mayor demanda de llamadas por día de semana que se encuentra en la sección Caracterización de las llamadas. Por lo mismo la mayor cantidad de llamadas que no se logran contestar corresponden a los días que hay mayor cantidad de demanda y los días con menos demanda, el fin de semana, disminuye la cantidad de llamadas no respondidas. Se puede visualizar en el Gráfico 17.

Gráfico 17 Caracterización llamadas tipo Callback según día de la semana



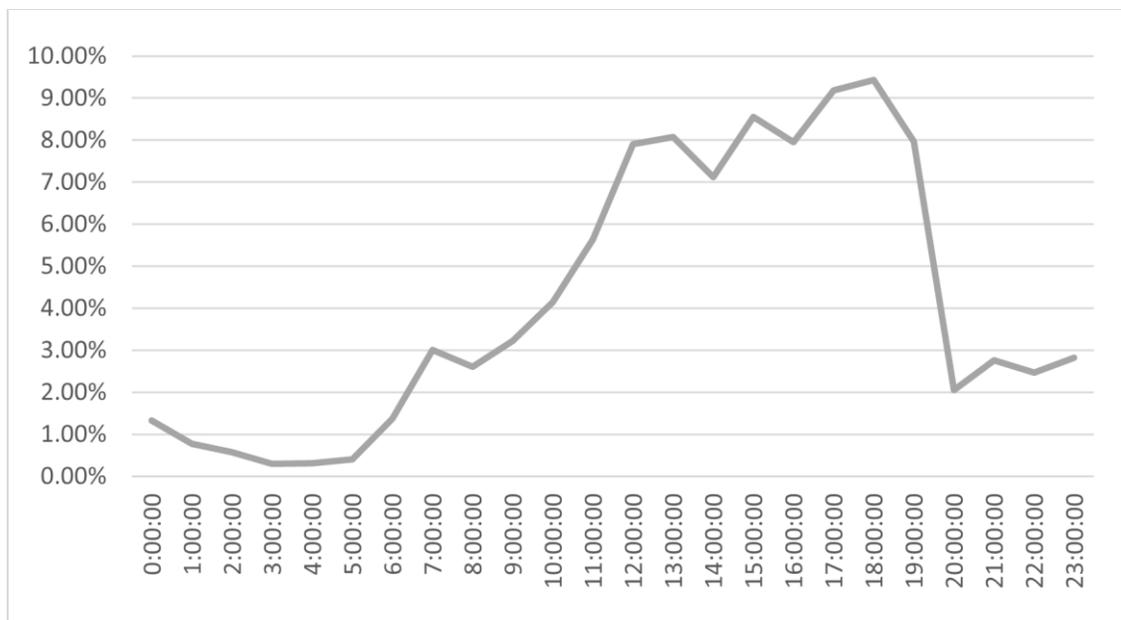
Fuente: Elaboración propia CSP a partir de base de datos SATT

4.12.2.2. Por hora (devolución de llamadas)

Cabe destacar que este gráfico corresponde a la hora en la que fueron devuelta las llamadas y no a la hora en la que entró al servicio. De las entrevistas se puede afirmar que las llamadas son devueltas cuando tienen una ventana de espacio sin ingreso de llamadas, se hacen durante el mismo día, pero no se sabe con exactitud cuánto tiempo pasa entre que no se logra responder y la llamada de devolución. En particular, se puede notar que un 9,44% de las llamadas, la que corresponde a la mayor proporción, se devuelven entre las 18:00 hrs y las 18:59 hrs. En general, la mayor proporción se da entre las 12:00 hrs y 19:00 hrs, es decir, durante la tarde se producen la mayor pérdida de llamadas.

Del análisis de la sección anterior sobre caracterización de llamadas entrantes, la mayor cantidad se recibe entre las 12:00 y 15:00 hrs y luego se mantiene constante hasta las 00:00, luego existe coincidencia entre la mayor demanda del Servicio y la pérdida de llamadas entre estos horarios. Se puede visualizar en el Gráfico 18

Gráfico 18 Porcentaje de llamadas tipo Callback según hora de devolución de llamada

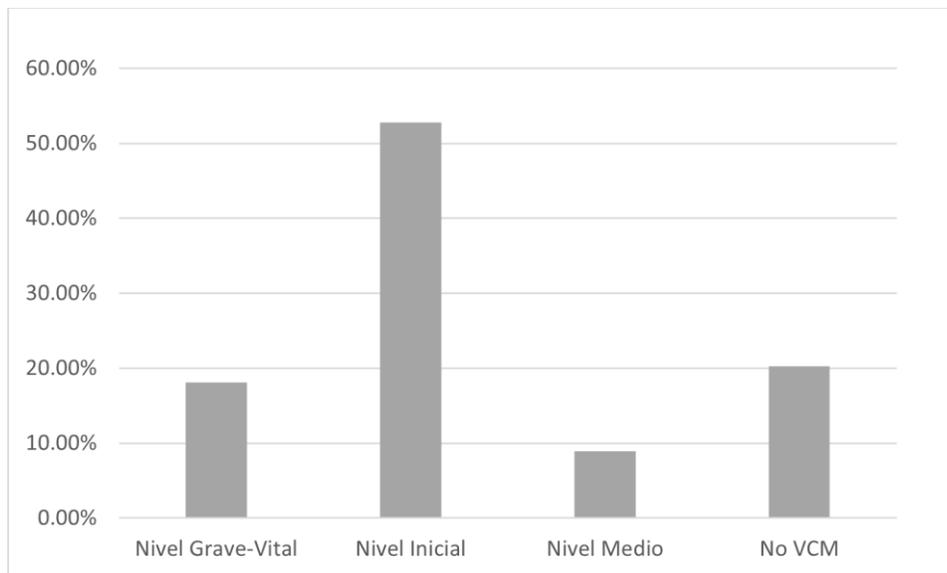


Fuente: Elaboración propia CSP a partir de base de datos SATT

4.12.3. Por tipo de violencia

La caracterización por tipo de violencia se hizo a partir de la categoría nivel de violencia que se divide en nivel grave-vital, nivel inicial, nivel medio y no VCM. Tal como se puede ver en el Gráfico 19 la mayor cantidad corresponde a llamadas de nivel inicial, representando un 52,76%. Luego, siguen las llamadas del No VCM, representando un 20,23% del total, siguiendo de cerca en proporción las llamadas de nivel grave-vital, 18,10% y en último lugar las llamadas de nivel medio, con un 8,90% del total.

Gráfico 19 Porcentaje de Llamadas tipo Callback según tipo de violencia



Fuente: Elaboración propia CSP a partir de base de datos SATT

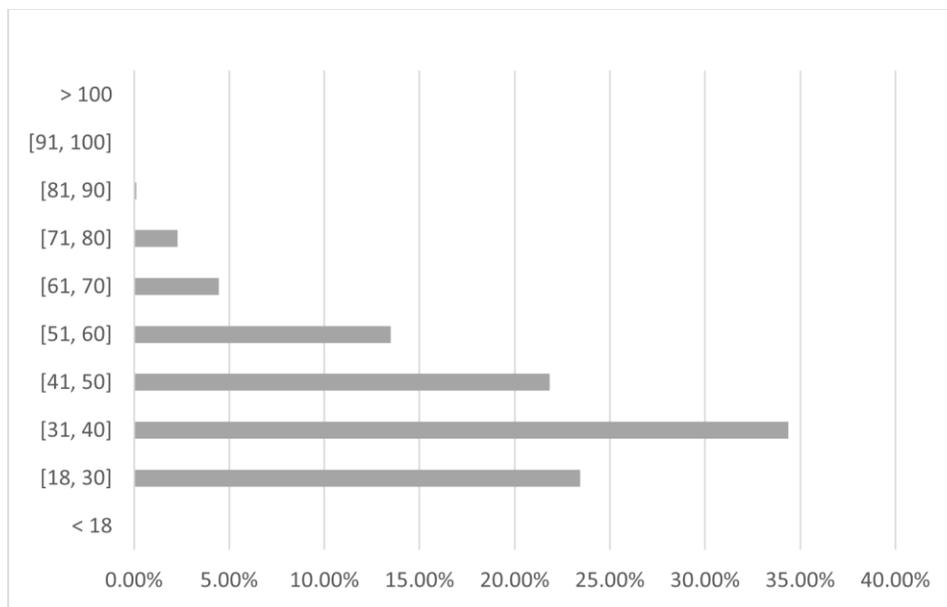
4.12.4. Por canal de ingreso

Con respecto al canal de ingreso, separando por Fono 1455, Botón de Emergencia y Carabineros, más del 90% corresponde a la categoría de llamadas que entran por el Fono de orientación, luego en una proporción menor al 10% corresponden a BDE. Dado que es el canal más utilizado por las usuarias, existe coincidencia en que sea el canal que mayor cantidad de llamadas que no logren ser atendidas, sin embargo, existe también una cantidad no despreciable de llamadas del tipo BDE que no son atendidas. Recordando que no se conoce el tiempo de devolución de llamadas por parte de las teleoperadoras, no se sabe el tiempo de respuesta a la emergencia desde efectuada la llamada.

4.12.5. Por rango etario

En último lugar se presenta el porcentaje de llamadas sin responder según rango etario. A partir del Gráfico 20 se puede notar que la mayor cantidad de llamadas de categoría Callback corresponde a los años 31 a 40, representando un 34,36% del total, seguida por el rango de 41 a 50 y 18 y 30 que corresponden al 23,45% y 21,83% respectivamente. Al compararlo con el análisis por rango etario de las llamadas entrantes al Fono 1455, se puede ver que coincide con aquellos que presentan los máximos y en una proporción muy similar. Tiene sentido que ocurra esto, dado que las llamadas Callback dada la tipificación de “entrantes” en la construcción de la base.

Gráfico 20 Porcentaje de llamadas tipo Callback por rango etario



Fuente: Elaboración propia CSP a partir de base de datos SATT

4.13. ANÁLISIS DE USUARIAS/OS DEL SATT

Se presenta a continuación la información sobre el perfil de las usuarias/os, del SATT, a fin de obtener una visión completa de quienes demandan el servicio.

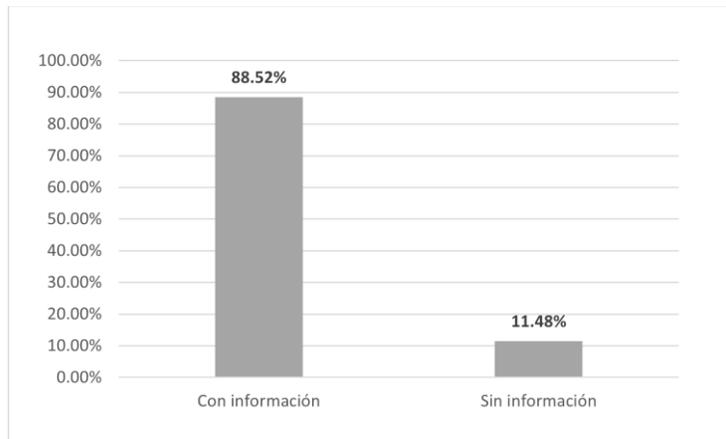
4.13.1. Sexo

El análisis se basa en las llamadas entrantes al Fono 1455 del año 2022, las que corresponden a un total de 233.466, equivalentes a un 49,21% de la base de datos original⁴⁷. Del total de llamadas, 13.186 registros no tenían información declarada del género⁴⁸ con el que se identifican las usuarias/os, es decir, un 11,48% del total mencionado. Además, 6 llamadas no fueron encontradas en la base de datos original, correspondiente al 0,01%.

⁴⁷ Hace referencia a la base de datos de las usuarias facilitada por el SATT, a la que se le agregaron nuevas categorías, como se describió en la metodología.

⁴⁸ Se asume que la variable entregada se refiere al género de las personas, siendo "F" femenino y "M" masculino.

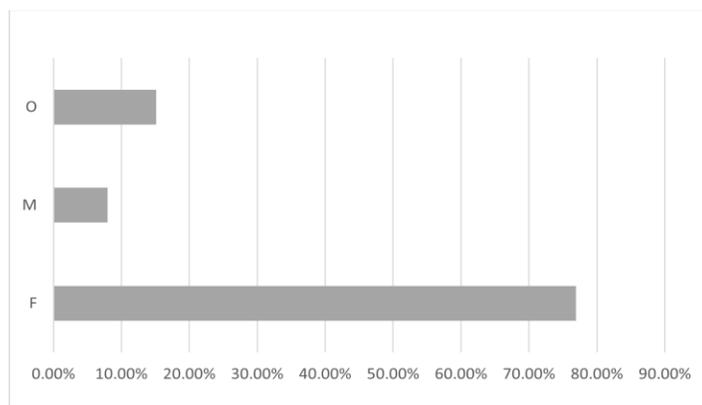
Gráfico 21 Porcentaje de llamadas con y sin información sobre el sexo de las personas que llamaron al Fono 1455, 2022.



Fuente: Elaboración a partir de base de datos SATT, CSP

Por otro lado, las llamadas que sí tenían información corresponden a 101.704 llamadas. Un 76,92% son usuarias de género femenino, un 7,98% de género masculino y 15,10% de otro género. La minoría de las personas que llamaron al SATT son de género masculino, esto se puede visualizar en el Gráfico 22.

Gráfico 22 Porcentaje de llamadas de usuarias/os de género femenino, masculino u otro, 2022.



Fuente: Elaboración a partir de base de datos SATT, CSP

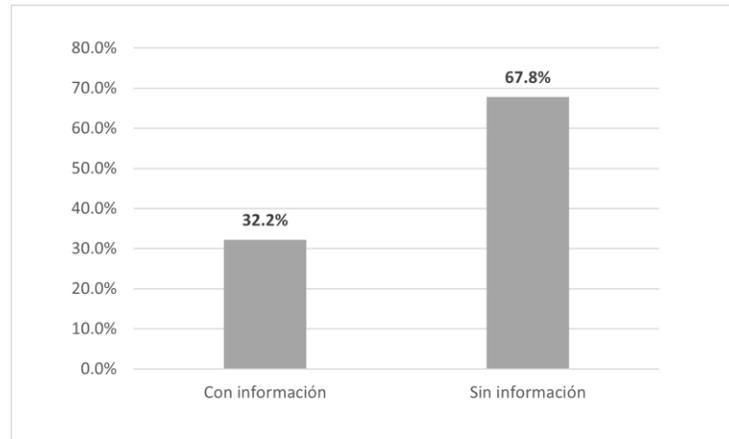
4.13.2. Edad⁴⁹

Del total de llamadas entrantes al Fono 1455 del año 2022, no existía información sobre la edad en 77.879 llamadas que corresponden a un 67,8%, 16 registros tenían no enes en la base de datos y 6 llamadas no fueron encontradas. La cantidad de llamadas con y sin información sobre la edad de las usuarias/os se puede observar en el Gráfico 23. Cabe destacar que no se filtró por edad para calcular los porcentajes por rango etario, sin

⁴⁹ Para identificar la edad se usó el registro de la fecha de nacimiento en la base de datos.

embargo, se presume que la diferencia es mínima dada la baja proporción personas de sexo masculino que hicieron uso del servicio.

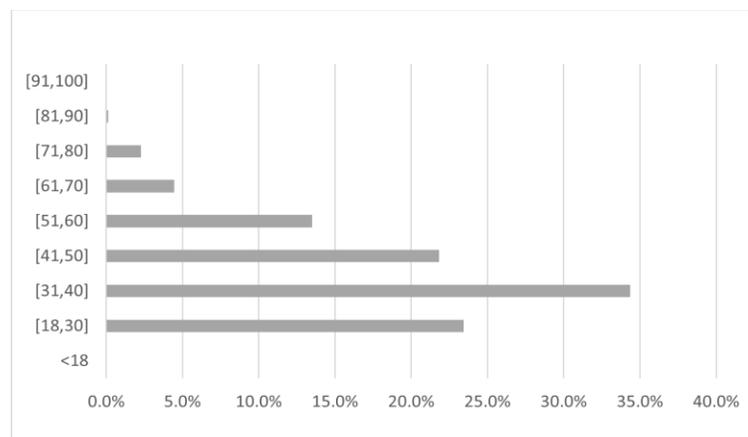
Gráfico 23 Porcentaje de llamadas con y sin información sobre la edad de las personas que llamaron al Fono 1455, 2022.



Fuente: Elaboración a partir de base de datos SATT, CSP

Las llamadas que sí contienen información sobre las edades de usuarias/os son un total de 36.995. De estas, un 34,4% corresponde a usuarias/os entre 31 y 40 años, siguiéndole el rango de 18 a 30 años con un 23,4% y el de 41 a 50 años con un 21,8%. Es decir, la mayoría de las llamadas son realizadas por personas que tienen entre los 18 y 50 años, representando un total de 79,6%. El Gráfico 24 da cuenta de los porcentajes por rango etario.

Gráfico 24 Porcentaje llamadas entrantes Fono 1455 según rango etario, 2022.



Fuente: Elaboración a partir de base de datos SATT, CSP

Por último, se generó una tabla de bivariada para visualizar la distribución de los rangos etarios según el canal de ingreso de la llamada. En la Tabla 14, se presentan los siguientes resultados:

La tabla muestra el porcentaje llamadas entrantes al SATT por canal de ingreso y rango etario. Todos los porcentajes están en base al total de llamadas que corresponden a cada rango etario.

- **Rango 31 a 40 años:** 66% contactaron al Fono 1455, 13% al Botón de Emergencia, 0% desde denuncia de Carabineros , 4% por Webchat y 17% por WhatsApp.
- **Rango 18 y 30 años:** 64% contactaron al Fono 1455, 13% al Botón de Emergencia, 0% desde denuncias de Carabineros , 4% por Webchat y 19% por WhatsApp.
- **Rango 41 a 50 años:** 70% contactaron al Fono 1455, 13% al Botón de Emergencia, 0% desde denuncias de Carabineros , 3% por Webchat y 13% por WhatsApp.
- **Rango 51 y 60 años:** 79% contactaron al Fono 1455, 10% al Botón de Emergencia, 0% desde denuncias de Carabineros , 3% por Webchat y 8% por WhatsApp.
- **Rango 61 y 70 años:** 77% contactaron al Fono 1455, 13% al Botón de Emergencia, 0% desde denuncias de Carabineros , 2% por Webchat y 7% por WhatsApp.
- **Rango 71 y 80 años:** 90% contactaron al Fono 1455, 6% al Botón de Emergencia, 0% desde denuncias de Carabineros , 1% por Webchat y 3% por WhatsApp.
- **Rango 81 y 90 años:** 85% contactaron al Fono 1455, 0% al Botón de Emergencia, 0% desde denuncias de Carabineros , 0% por Webchat y 20% por WhatsApp.
- **Rango mayor a 100 años:** 80% contactaron al Fono 1455 y 20% por WhatsApp.
- **Rango 91 y 100 años:** 100% contactaron al Fono 1455.
- **Rango menor de edad:** 100% contactaron al Webchat.

Cabe recalcar que sólo hubo una usuaria menor de edad que contactó al SATT, mediante el canal Webchat, lo que corresponde a menos del 0,0% del total de llamadas, tal como se observa en la Tabla 14. En el canal de ingreso “Carabineros ” se visualiza 0% de llamadas ya que, en comparación al total de llamadas por rango etario, la cantidad era mínima⁵⁰.

Tabla 14 Porcentaje de usuarias que llamaron al Fono 1455 según rango etario y canal de ingreso, 2022.

Rango etario	1455	BDE	Carabineros	Webchat	Whatsapp
[31,40]	66%	13%	0%	4%	17%
[18,30]	64%	13%	0%	4%	19%
[41,50]	70%	13%	0%	3%	13%
[51,60]	79%	10%	0%	3%	8%
[61,70]	77%	13%	0%	2%	7%
[71,80]	90%	6%	0%	1%	3%
[81,90]	85%	9%	0%	4%	2%
>100	80%	0%	0%	0%	20%
[91, 100]	100%	0%	0%	0%	0%
<18	0%	0%	0%	100%	0%

⁵⁰ El porcentaje real tiene más decimales asociados, pero para simplificar se dejó en 0%.

Fuente: Elaboración propia CSP

4.14. ANÁLISIS COMPONENTES DEL SATT

A continuación, se presenta el primer análisis realizado sobre los elementos operativos del SATT y, en segundo lugar, se presenta el análisis organizacional del mismo.

4.14.1. Elementos operativos del SATT

El **actual contrato** con el proveedor (REX 441 del 29/9/2021) define con gran detalle el servicio de atención telefónica y telemática que debe suministrar el proveedor, pero es escueto en términos de la plataforma de apoyo.

Lo que dice textualmente es:

"Además, dichos servicios deberán mantener una Plataforma Web que contenga toda la información de cada una de las atenciones que se provean, la cual deberá estar operativa desde la entrada en vigencia del contrato; en ella, deberá especialmente cautelar el resguardo de la información de las mujeres a la que se tenga acceso durante toda la prestación de los servicios."

El **desarrollo de la plataforma** es una inversión no menor, tanto en recursos económicos como en tiempo.

Las principales tareas para su implementación son:

1. Recopilación de información: se requiere que el proveedor levante y conozca los procesos y comprenda las particularidades de la operación del SATT.
2. Diseño de la plataforma: requiere de expertos en arquitectura de software y usabilidad
3. Instalación en la nube: requiere contratar y configurar uno o varios servidores, instalar los distintos componentes (piezas de software) necesarios, como framework, motor de base de datos, sistemas de seguridad, etc.
4. Desarrollo de la plataforma: requiere de un equipo de desarrollo que debe contar con diversos especialistas, entre ellos arquitectos de software, especialistas en bases de datos, programadores, expertos en usabilidad, personal para hacer pruebas (QA) y un jefe de proyecto (product owner) con experiencia en desarrollo de sistemas que defina y controle sus funcionalidades y su performance, entre otros.

En relación a la **plataforma actual**, en las entrevistas con las operadoras y con personal del SATT, como se verá más adelante, se indica que la plataforma actualmente en uso cumple con las necesidades del SATT.

La plataforma permite, a modo de ejemplo, que al hacer derivaciones se pueda agregar información, lo que ha resultado muy útil para el análisis de casos.

Históricamente cada contrato⁵¹ ha significado una **nueva plataforma**, lo que requiere de un período de capacitación de las operadoras, además de presentar (como es normal) problemas y fallas en los períodos de puesta en marcha.

⁵¹ De acuerdo a lo indicado en los contratos y en las entrevistas a distintos actores.

El hecho de tener distintas plataformas, las que quedan inactivas cuando se termina cada contrato, hace que el SATT pierda la capacidad de revisar los datos de cada período del contrato una vez que este vence. Esto impide que se puedan hacer análisis históricos de la información que comprendan los períodos de los contratos anteriores.

4.15. ANÁLISIS ORGANIZACIONAL DE SATT

De acuerdo a lo observado, SATT tiene dos componentes organizacionales, por un lado, está el equipo ejecutor y por otro lado el equipo supervisor (equipo de la Unidad en VCM de SernamEG), ambos comparten objetivos y funciones claras, así como ciertos obstaculizadores en su quehacer. El presente análisis se realiza con base a la documentación entregada por SernamEG (BGI, contratos, OT, leyes de creación del servicio, protocolos) y a la información levantada a través de entrevistas, además del análisis y juicio experto del equipo consultor en el contexto de gestión de casos de una mujer que sufre VCM.

En primer lugar, se observa que ambos componentes tienen muy claras sus funciones, procedimientos e indicadores asociados a su función, los cuales están explícitamente declarados en contratos, orientaciones técnicas, protocolos y documentos de gestión. Sin embargo, el equipo ejecutor, así como también el equipo de SernamEG tienen una **multiplicidad de funciones** que conllevan a un nivel de sobrecarga y desgaste laboral importante, comprometiendo la calidad del servicio y el desplazamiento de funciones claves.

El equipo ejecutor, en su dotación diurna y nocturna, no cuenta con teleoperadoras especializadas en un tipo de canal, es decir son las mismas personas que atienden el Fono 1455, en sus distintos tipos de llamadas, canales silenciosos (Webchat y WhatsApp), llamadas de emergencia, llamadas a usuarias que no pudieron ser atendidas en primera instancia, llamadas como intermediarias con Carabineros (en una situación de violencia grave o vital), llamadas de seguimiento a usuarias y a denuncias de Carabineros, desfocalizando el servicio. Si bien existen procedimientos y protocolos, dado lo delicado de las temáticas de las llamadas, el hecho de no poder enfocarse en un canal y/o tipo de llamadas no permite optimizar la carga laboral y la calidad del servicio. Un ejemplo claro de esta desfocalización es el seguimiento a denuncias realizadas en Carabineros, cuya nómina de casos no viene priorizada por nivel de gravedad del incidente y han sido las teleoperadoras las que han tenido que definir el nivel de urgencia del seguimiento revisando, uno por uno y el tipo de delito asociado. En ese sentido, se debería redefinir, con una mirada estratégica, si esas son las funciones claves de SATT y que aportan al mandato del Ministerio. Cabe destacar, en este contexto, que la alta rotación en las teleoperadoras.

Por su parte, el equipo supervisor de SernamEG, no sólo debe velar por la correcta ejecución técnica y administrativa del servicio, mediante escuchas aleatorias, revisión de fichas y seguimiento de casos, sino que también realiza asesoría técnica/metodológica en VCM, revisión de reportes, desarrollo de orientaciones técnicas, revisión de procesos, soporte a la alta demanda, derivación a los dispositivos del Programa APR, diseño e implementación de capacitaciones⁵², formulación de respuestas de auditorías de la Contraloría General de la República, seguimiento de indicadores, revisiones presupuestarias, e incluso hacerse cargo de contingencias en la plataforma SATT, aun cuando no tienen la expertiz técnica informática. A estas funciones se suman las demandas de sus relaciones intrasectoriales e interministeriales. Por lo tanto, el equipo SernamEG, en el cumplimiento de sus tareas, es probable que respondan a una lógica reactiva, perdiendo, en algunos momentos, el foco en lo estratégico y en la propuesta de valor público del Servicio.

⁵² De acuerdo a las entrevistas realizadas al equipo de SernamEG, las capacitaciones tienen una frecuencia mensual o incluso menor, dado el alto nivel de rotación del equipo ejecutor, lo cual disminuye su eficacia.

Un segundo punto es la **dotación** de ambos equipos. Tal como se mencionó, *grosso modo*, las funciones de las componentes de SATT son múltiples, y eso no se condice con la dotación ni de la empresa ejecutora, ni del equipo supervisor. La empresa cuenta con 8 teleoperadoras diurnas y 3 teleoperadoras nocturnas⁵³, además de 4 supervisoras. Toda la dotación debe, además, tener formación en temáticas de género y de violencia contra la mujer, provenientes del ámbito de la psicología, trabajo social o afín (aunque la remuneración no es acorde a la formación ni a la carga de trabajo), siendo un personal debidamente calificado. Ahora bien, dado que el servicio es licitado cada dos años, genera precariedad laboral, y no hay una continuidad del mismo en diversos aspectos:

- Dotación – Teleoperadoras cambian con la empresa
- Calidad del servicio – No hay transferencia ni gestión del conocimiento
- Soporte tecnológico – Plataforma SATT

Por su parte, el equipo SernamEG destinado a SATT está compuesto por 4 profesionales (dos abogados/as, administrador/a público y psicólogo/a) que no dan abasto a las actividades que tienen que realizar, y que además están siendo constantemente cuestionados por otras entidades. Dada la diversidad de funciones que realizan, sería importante contar con otros perfiles dentro del equipo que aporten una mirada de procesos, informática y análisis cuantitativo.

Otro elemento a nivel organizacional que rigidiza la prestación del servicio y por ende las relaciones entre ambos componentes es el **presupuesto**. De acuerdo a la Resolución Exenta N°441/2021, el presupuesto de SATT:

“se adjudica mediante este acto administrativo, al Programa 03, Subtítulo 24, Ítem 01, Asignación 007, del Presupuesto del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, por un monto total de \$271.059.620.- con cargo al presupuesto del año 2021, por \$650.543.088.- para el año 2022 y por \$379.483.468.- para el año 2023, todos los valores exentos de IVA.”

Cuya modalidad de pago se asocia al nivel de ejecución del servicio (monto fijo que asegure la atención de un número de llamadas, atención de Webchat, seguimientos, etc.), de acuerdo a lo estipulado en la licitación y contrato. Esta modalidad es vulnerable a cambios drásticos en la demanda, como ocurrió en la pandemia y con la inclusión de los medios silenciosos, ya que considera un tope máximo mensual, por lo cual la inclusión de más teleoperadoras está sujeto a dicho monto, y no necesariamente a cubrir la demanda. Para subsanar este punto, se ha tenido que recurrir a los recursos de otros programas de SernamEG. Lo anteriormente mencionado no considera las inversiones que deben hacer las empresas para el desarrollo de, por ejemplo, la plataforma de gestión y supervisión. Cabe destacar que solo el presupuesto asignado para el año 2023, corresponde al 0,7% del Subtítulo 24 de la partida del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género.

Para ambos equipos, es un diagnóstico compartido que el presupuesto es bajo y no se ajusta a la relevancia, impacto y cobertura del SATT. Sin embargo, dado el modelo de contratación, un aumento del presupuesto podría generar incentivos no deseados, atrayendo a empresas que se presentan a la licitación por el monto de ésta, más que por el servicio en sí (enfoque técnico y metodológico). Este último punto abre la discusión respecto de si el servicio no debería ser internalizado por SernamEG, o al menos contar con parte de la dotación de operadoras contratadas por dicha entidad pública, quienes además de atender llamadas y chats, podrían hacer seguimiento a la fiel ejecución del servicio y/o derivaciones más eficientes. Esto, además, cubriría las brechas de la formación y de remuneraciones de las teleoperadoras. En esta línea, el foco del aumento

⁵³ Esta dotación podría subir a 9 y 4 tele-operadoras en la jornada diurna y nocturna, respectivamente, en periodos de alta demanda e incluso aumentar cuando las llamadas superan las 11.000 mensuales.

presupuestario podría estar en un subtítulo distinto (gastos en personal). Es importante mencionar que estudios, investigaciones y parte de la oferta programática de SernamEG y del Ministerio es financiada por organismos internacionales (ver Ilustración 13 Mapa de Actores - SATT).

Respecto a la **infraestructura** de SATT, la actual plataforma de gestión de SATT ayuda al registro, a generar reportes, al seguimiento de casos y al análisis de funcionamiento del servicio. También se ha avanzado en el involucramiento de los dispositivos territoriales, especialmente los CDM, con la plataforma SATT, lo cual es un primer paso en la interoperabilidad del servicio. En este sentido, los CDM tienen acceso a la información de la plataforma: relatos y derivaciones, entre otras. No obstante, si una usuaria fue derivada a un dispositivo y no ha sido atendida (por listas de espera, por ejemplo) por lo que vuelve a llamar a SATT, o bien primero se acercó a un CDM y al no ser atendida llama al Fono 1455, se produce una victimización secundaria dado que las teleoperadoras están “ciegas al estado de la demanda”.

Respecto de los canales silenciosos, llama la atención que sean dos, uno de propiedad de SERNAMEG que presenta los clásicos problemas de las atenciones virtuales empresariales (se cierra la ventanilla, se pierde toda la información), mientras que el otro canal es “operado” por un intermediario que, si bien no presenta el problema anterior y es de uso masivo, encripta la información y no es de propiedad del Servicio. Además, estos canales silenciosos no permiten dar el soporte psicosocial que da la llamada telefónica.

Finalmente, es imprescindible que ambos equipos consideren apoyo informático especializado que pueda dar soporte a la tecnología utilizada en el servicio en todo momento.

Otro aspecto interesante de analizar son los **indicadores Programáticos del Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT)**. De acuerdo a lo señalado en las orientaciones técnicas, los indicadores forman parte del diseño de gestión del Programa APR en su reformulación Ex Ante, así como también corresponden a reportes comprometidos por Ley de Presupuesto. Para el programa SATT son:

- Número de atenciones telefónicas
- Activaciones de llamadas de emergencia en el año t
- Seguimiento a denuncias en Carabineros en el año t
- Porcentaje de mujeres con acciones de coordinación intersectorial o derivación ejecutadas a través de SATT en el año t

Lo interesante de éstos es que, en su mayoría, no están asociados a la calidad de la atención y nivel de intervención de las usuarias en otros dispositivos de SernamEG, por lo que no es directo medir su contribución al propósito del Programa APR “atender y proteger a mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia, maximizando los esfuerzos en la reparación y entrega de herramientas para que alcancen la plena autonomía, libertad e igualdad de derechos”.

El último aspecto considerado en este análisis tiene que ver con la **difusión y/o la forma en la que se comunica la funcionalidad de SATT**. Se aprecia que este servicio es muy susceptible a las contingencias (información en noticiarios, matinales y prensa) y campañas comunicacionales, lo cual repercute directamente en un aumento en las llamadas entrantes al Fono 1455, sobre todo por el enfoque que se le da como Fono ayuda frente a situaciones de violencia contra la mujer. A continuación, se presentan algunos registros de páginas oficiales de SernamEG, diarios y que dejan en evidencia dicha situación, e incluso se entregan mensajes que se condicen con las funciones del SATT (realización de denuncias).

Ilustración 19 Fono 1455 - ¿qué es?



El 11 de enero de 2019, se anunció oficialmente el 1455, nuevo fono de orientación para mujeres víctimas de violencia.

¿Por qué lanzamos un nuevo número de orientación de violencia contra la mujer?

- Para ser recordado de manera más fácil.
- Dar ayuda a todas las mujeres que sufren maltrato, tanto físico como psicológico.
- Brindar orientación sobre cómo solicitar ayuda, a quiénes acudir o dónde denunciar.

¿Qué atención entrega el 1455?

El 1455 es un fono de orientación, atendido por especialistas en violencia, que entrega ayuda a todas las mujeres que sufren o son testigos de maltrato físico y/o psicológico.

Fuente: portal WEB de Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género⁵⁴

⁵⁴ Disponible en https://minmujeryeg.gob.cl/?page_id=3361

Ilustración 20 Fono 1455 - descripción

Descripción

Permite a las mujeres que sufren maltrato, tanto físico como psicológico, obtener orientación, ayuda e información sobre los lugares donde denunciar, y a quiénes acudir en caso de ser víctimas de violencia.



Cuando una mujer está en **situación de riesgo vital** por causa de violencia, SernamEG habilitará un **dispositivo de emergencia** en el celular de la víctima para que pueda contactarse y obtener atención inmediata.



El servicio telefónico está **disponible las 24 horas del día**, todo el año (incluso festivos), es gratuito y confidencial. Se puede llamar incluso sin saldo en el celular.



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

Recuerda NO ESTÁS SOLA

SernamEG.gob.cl | SernamEGChile

- Fono Orientación en Violencia **1455**
- Chat Web 1455 **sernameg.gob.cl**
- WhatsApp **+569 9700 7000**
- Fono Familia de Carabineros **149**
- PDI **134**

Fuente: Portal WEB Chile Atiende⁵⁵

⁵⁵ Disponible en <https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/11937-Fono-de-orientacion-en-violencia-contra-las-mujeres-1455>

Ilustración 21 Fono 1455 – presentación de la línea WhatsApp

¿Qué pasó?

El Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, presentó este martes una **línea directa de WhatsApp** que permite múltiples conversaciones para ayudar a personas que sufren **violencia por motivos de género**. Esto, en el marco del aumento de este tipo de hechos en medio de las cuarentenas decretadas por el **coronavirus**.

¿Qué dijo la ministra?

La **ministra (s) de la Mujer, Carolina Cuevas**, señaló a **Meganoticias** que "estamos muy contentos porque después de un mes de arduo trabajo podemos poner hoy día disponible esta nueva herramienta para las mujeres, que les va a permitir **alertar, avisar, pedir ayuda y orientación en el caso que lo necesiten**".

Fuente: Portal WEB Meganoticias⁵⁶

Ilustración 22 Fono 1455 – llamado a denunciar

Autoridades llaman a denunciar casos de violencia intrafamiliar a los fonos 1455 o 149

La Subsecretaría Katherine Martorell destacó que estos servicios están disponibles en todas las comunas, incluidas aquellas en cuarentena. Aclaró que no se requiere permiso para desplazarse a denunciar este delito a los cuarteles policiales.

Fuente: Portal WEB Subsecretaria de Prevención del Delito⁵⁷

⁵⁶ <https://www.meganoticias.cl/nacional/300103-numero-whatsapp-mujer-chat-ministerio-de-la-mujer-maltrato-violencia-cuarentena-coronavirus.html>

⁵⁷ <https://www.seguridadpublica.cl/noticia/autoridades-llaman-a-denunciar-casos-de-violencia-intrafamiliar-a-los-Fonos-1455-o-149/>

5. ANÁLISIS A PARTIR DEL CRUCE DE DATAS (REGISTRO FONOS 1455, SGP Y WHATSAPP)

En el presente capítulo se abordarán los siguientes objetivos específicos:

- III. Dar cuenta de los tiempos de espera, demora o pérdida de vinculación de las usuarias una vez derivadas desde el Fono 1455 con los dispositivos del SernamEG mediante el cruce de datos con la plataforma del Sistema de Gestión de Personas (SGP) de los dispositivos de SernamEG.
- IV. Analizar la escucha de llamadas de situaciones de emergencia por violencia contra las mujeres de los últimos dos meses, identificando tipos de urgencia, el riesgo de vida, derivación, seguimiento y resultado del ciclo de atención, pudiendo categorizar entre llamadas de Orientación, Información y Derivación o si se tratan de comunicaciones para solicitar auxilio en un caso inminente de Violencia contra la Mujer.
- V. Evaluar la interoperabilidad entre el sistema de registro (que usan las operadoras del Fono 1455), con los casos del WhatsApp y disponibilidad de cupos y tiempos de espera para acceder a los dispositivos de SernamEG.

Por consiguiente, se divide en tres apartados: 1. Tiempos de espera, demora o pérdida de vinculación de las usuarias; 2. Análisis de las llamadas recibidas al Fono 1455; y 3. Interoperabilidad entre el Fono 1455 y el WhatsApp. Cada uno de los apartados se presentará según las categorías de análisis establecidas en la metodología, integrando el análisis cuantitativo y cualitativo.

5.1. TIEMPOS DE ESPERA, DEMORA O PÉRDIDA DE VINCULACIÓN DE LAS USUARIAS

A continuación, se presentará el análisis cuantitativo y cualitativo correspondiente a las derivaciones de las usuarias a los dispositivos SernamEG. Primero se presentará una caracterización general de las derivaciones a cada dispositivo SernamEG. Cabe señalar que no existe información en las bases de datos o en la Ficha de Registro de la empresa operadora, que permita determinar los tiempos de espera en la atención de las usuarias. Luego se presentará el análisis de los relatos acerca de los tiempos de espera, demora o pérdida de vinculación de las usuarias, de acuerdo a la percepción de los actores entrevistados.

5.1.1. Análisis de derivaciones

Las operadoras del SATT, dependiendo del caso de la usuaria, realizan derivaciones vía plataforma de atención a los distintos dispositivos que ofrece el SernamEG en situaciones de VCM grave/vital. En esta sección, se analiza si dichas derivaciones se concretan, cruzando los registros que hace el SATT con las distintas bases de datos de usuarias de los dispositivos SernamEG que se encuentran en el SGP. Cabe destacar que el 44,76% del total de llamados que recibe el SATT son derivados a algún dispositivo del SernamEG o institución del Estado (todos estos casos corresponden a violencia grave/vital). Del total de derivaciones, un 95,52% son a Centros de la Mujer (CDM).

5.1.1.1. Centros de la Mujer (CDM)

En la base de datos del SATT se encuentran 19.244 registros (correspondientes a contactos de usuarias con el servicio) que están asociados a combinaciones de RUT y CDM únicos. Esto quiere decir que un RUT también

podría aparecer más de una vez, pero asociado a distintos CDM. Sin embargo, del total de registros, 19.077 corresponden a RUT únicos, es decir, el 99,13% de los casos.

Del listado de combinaciones RUT/CDM únicos, se encontraron 3.344 coincidencias con usuarias de la base de CDM del SGP. Esto quiere decir que de las 19.244 derivaciones que hizo el SATT a los distintos CDM, sólo 3.344, correspondientes a un 17,37%, se concretaron en atenciones en los CDM derivados. No obstante, este dato no da cuenta de manera precisa sobre la concreción de las atenciones, pues como se mencionó en la metodología, las bases del SGP no indican desde qué servicio, institución o dispositivo fue derivada la usuaria, por lo que se trabaja bajo el supuesto de que la coincidencia RUT/CDM en ambas bases corresponde a una derivación efectiva desde el SATT.

5.1.1.2. Centros de Rehabilitación de Hombres (CRH)

Se encuentran 45 registros en la base de datos del SATT, correspondientes a contactos de usuarios con el servicio que están asociados a combinaciones de RUT y CRH únicos (hay 46 derivaciones, pero una de ellas no tiene contiene el RUT). En este caso no hay RUT duplicados.

En la base de datos de los CRH extraída del SGP, hay 4.969 registros correspondientes a usuarios del servicio. Cabe destacar que en esta base de datos sí hay una columna que indica si la derivación proviene del SATT, denominada “7. ¿La persona consultante asiste al dispositivo luego de una prestación entregada por el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT)?”, cuyas respuestas son: “Sí”, “Para sí misma”, “Para otra persona”, “No”, “No sabe/No responde” y además se registran celdas vacías. Se aplica el supuesto que considera las respuestas “Sí” (311), “Para sí misma” (4), “No sabe/No responde” (102) y las celdas vacías (347) como posibles derivaciones desde el SATT, lo que da un total 764 registros. De lo anterior, se encuentran 10 combinaciones RUT/CRH duplicadas (porque el usuario fue atendido en el servicio más de una vez), por lo que eliminando estos casos quedan 754 registros.

Del cruce del listado del SATT con el SGP, se encontró 20 coincidencias de usuarios. Esto quiere decir que de las 45 derivaciones que hizo el SATT a los distintos CRH, sólo un 44,44% se concretaron en atenciones en los dispositivos.

5.1.1.3. Centro de Atención Continua (CAE)

En la base de datos del SATT se encuentran 73 registros (correspondientes a contactos de usuarias con el servicio) que están asociados a un CAE. De estos registros, 2 no tienen RUT y uno está repetido (misma usuaria derivada en 2 momentos distintos). Con ello, quedan 70 registros únicos de usuarias con registro del RUT que fueron derivadas a un CAE.

La base de datos del SGP de las usuarias del CAE posee 594 registros y considera solamente a los centros de la Región Metropolitana. Cabe destacar que nuevamente en esta base de datos no se indica expresamente desde dónde fue derivada la usuaria o si fue registrada por una derivación. A pesar de ello, se encuentra en esta base de datos una columna para incluir observaciones, y algunas de ellas indican que la usuaria fue derivada desde el SATT. Al hacer la búsqueda, 40 registros de la base de datos del CAE presentan la palabra “SATT” en las observaciones.

Al buscar los RUT derivados al CAE desde el SATT y los RUT de usuarias de la base de datos del CAE, se encuentran 47 coincidencias, que a priori serían derivaciones efectivas. Considerando que el SATT hizo 73 derivaciones de este tipo, esto correspondería a un 64,38% de derivación efectiva. A pesar de lo anterior, si se hace la búsqueda considerando sólo aquellas usuarias cuyo campo de texto menciona “SATT”, que son 40, sólo se encuentran 4 coincidencias, lo que correspondería a un 5,47% de derivaciones efectivas.

5.1.1.4. Centros de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual (CVS)

Dentro de la base de datos del SATT, se encuentran 98 registros (correspondientes a contactos de usuarias con el servicio) que están asociados a combinaciones de RUT y CVS únicos (hay 99 derivaciones, pero una de ellas no registra el RUT). En este caso los RUT son únicos, no hay duplicados.

En la base de datos de los CVS extraída del SGP, hay 2.885 registros correspondientes a usuarias del servicio. Cabe destacar que en esta base de datos hay una columna que indica si la derivación proviene del SATT, denominada “7. ¿La persona consultante asiste al dispositivo luego de una prestación entregada por el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT)?”, cuyas respuestas son: “Sí”, “Para sí misma”, “Para otra persona”, “No”, “No sabe/No responde” y además hay celdas vacías. Se aplica el supuesto de que respuestas “Sí” (243), “Para sí misma” (25), “No sabe/No responde” (79) y las celdas vacías (55) como posibles derivaciones desde el SATT, lo que suma 402 registros. De lo anterior, se encuentran 4 combinaciones RUT/CVS duplicadas (porque la usuaria acudió al servicio más de una vez), por lo que eliminando estos casos quedan 398 registros.

Del listado de las 98 combinaciones RUT/CVS únicos, se encontró 39 coincidencias con usuarias de la base de CVS del SGP. Esto quiere decir que de las 98 derivaciones que hizo el SATT a los distintos CVS, sólo 39, correspondientes a un 39,8%, se concretaron en atenciones en los CVS derivados.

5.1.2. Análisis de los relatos acerca de los tiempos de espera, demora o pérdida de vinculación de las usuarias una vez derivadas desde el Fono 1455 a los dispositivos del SernamEG.

Se indagó en los tiempos de espera, demora o pérdida de vinculación de las usuarias que son derivadas desde el Fono 1455 a dispositivos SernamEG, dando cuenta de la descripción y valoración del proceso de derivación, los factores que inciden en la derivación, los nudos críticos y las mejoras al servicio. Así también se complementó la información a partir de la observación en terreno con relación a la interacción de las operadoras, la relación del SATT con la plataforma del Sistema de Gestión de Personas y cómo esa relación influye en el proceso de derivación de usuarias. El análisis se realizó en base a la sistematización de las entrevistas a distintos actores: 7 institucionales, 7 operadoras empresa, 1 usuaria, 1 carabinero.

5.1.2.1. Descripción y valoración general de la derivación

El proceso de derivación que realizan las operadoras del SATT a los dispositivos SernamEG funciona mediante la plataforma de registro implementada por la empresa operadora, en la cual se completa la información de la usuaria y se hace seguimiento a la derivación. Es decir, operadoras del SATT registran a las usuarias que serán derivadas al dispositivo y envían un correo al CDM para que contacte a la usuaria en las primeras 12, 24 o 48 horas desde la derivación. Más precisamente, se registra en una Ficha de derivación que cuenta con el relato de la situación de la usuaria, información a la que tiene acceso el dispositivo SernamEG, usualmente los Centros

de la Mujer (CDM). De acuerdo con lo señalado por funcionarios/as del SernamEG, es fundamental que la información sea precisa y completa con el objetivo de evitar mecanismos de victimización secundaria hacia las usuarias producto de un registro con información deficiente. En este sentido, se indica que el *“SATT se formaliza como un medio más para los CDM”* (SernamEG) ya que *“una vez que el SATT hace la derivación al CDM, se pierde vinculación con el dispositivo”* (SernamEG), al igual que los “partes” de Carabineros, que tienen su propia Ficha de derivación que llega directamente al CDM.

En este punto es relevante la comparación entre una derivación y otra, ya que emergen nudos críticos del proceso que permiten identificar de mejor manera los factores que inciden en los tiempos de espera, demora y pérdida de vinculación de las usuarias con los dispositivos SernamEG. La información remitida a SernamEG desde Carabineros, se entrega en una base de datos que contiene información de los procedimientos judiciales por VCM. De acuerdo a lo señalado por los actores institucionales, esta base de datos no integra un elemento muy relevante como es la clasificación de violencia o riesgo que arroja la aplicación de la Pauta Unificada de Riesgo, por lo que los dispositivos deben aplicar nuevamente instrumentos de evaluación similares. Por su parte, Carabineros destaca que la información enviada a SernamEG dos veces a la semana proviene de una bitácora de la Central de Comunicaciones de Carabineros de Chile (CENCO), cuyo registro incluye el tipo de delito, denuncias anteriores, hijos/as en común, entre otros (Carabineros). Carabineros declara aplicar la Pauta Unificada de Riesgos, dado que es una acción preventiva y un requisito para las instituciones que integran el Circuito Intersectorial de Femicidio, del cual Carabineros de Chile es parte, señalan que toda la información recopilada es enviada a SernamEG. Por su parte, las funcionarias de los CDM entrevistadas, consideran que esta información es insuficiente ya que el registro no incluye⁵⁸ el nivel de riesgo de las usuarias que son derivadas, lo que en muchas ocasiones implica volver a solicitar el relato a la mujer víctima de violencia. En este sentido, se presenta la principal diferencia con las derivaciones enviadas desde el Fono 1455 (y del WhatsApp en menor cantidad), ya que contienen toda la información de la pauta de riesgo aplicada, un relato detallado de la situación de violencia contra la mujer, del agresor, del contexto y de las redes de apoyo (SernamEG y Operadoras Empresa).

Ahora bien, la demanda de las derivaciones ha aumentado, al igual que la cantidad de llamadas (SernamEG). Como los CDM atienden solo en horario de oficina de lunes a viernes, las derivaciones se acumulan el fin de semana, por lo que el lunes se hacen más llamados y los/as profesionales tienen más carga laboral. En situaciones de emergencia, las usuarias pueden llamar al Fono de emergencia (línea 800) si es que ya están activas en el servicio (CDM), de lo contrario pueden llamar al Fono 1455 y solicitar apoyo y atención a su situación, la cual es atendida según los Protocolos establecidos. Las operadoras del SATT ofrecen la derivación a los CDM indicando a las usuarias los tipos de profesionales que las pueden acompañar, la información sobre la dirección y números de contacto para que puedan acudir y/o tengan claridad de quiénes las van a contactar.

Al ingresar a la mujer en el centro, se hace una nueva evaluación del nivel de violencia inicial, media o grave/vital, ya que ante la alta demanda las profesionales deben priorizar la atención rápida de los casos más urgentes y de mayor riesgo. Para esa evaluación se aplica una pauta más extensa por las profesionales del centro y se realiza al momento de ingresar a la mujer a los dispositivos. De acuerdo a lo señalado por las coordinadoras de los CDM entrevistadas, el nivel de violencia cambia constantemente y consideran usual que

58 El equipo ejecutor no pudo acceder a la base de datos que Carabineros envía a SernamEG, por lo que no se puede corroborar si el registro incluye o no el nivel de riesgo de las usuarias derivadas.

una usuaria pase de riesgo medio a grave/vital, por lo mismo requieren revalorizar el riesgo ya que no pueden priorizar según una tipología cambiante (CDM). El proceso de ingreso es similar para todas las usuarias, la diferencia está en las acciones de protección que se pueden tomar hacia las mujeres desde que consultan al centro, tales como: orientación de familia en línea, solicitud de medidas cautelares, acompañamiento en la denuncia. En general, se orienta a la usuaria para que haga dichas gestiones y se le pide que reporte al Centro. En casos muy graves se realiza el acompañamiento de profesionales (CDM).

Desde la experiencia de la usuaria entrevistada, su derivación a una Casa de Acogida fue orientada por la Carabinera que la atendió en la comisaría al realizar una denuncia: *“La Carabinera se comunicó con el Fono 1455 y a partir de la orientación recibida hizo contacto con Fiscalía, desde allí me pagaron un hostel para pasar la primera noche, y luego me llevaron a una casa en [comuna de Santiago]⁵⁹. Al día siguiente me trasladaron a [comuna de Santiago]”* (Usuaria).

5.1.2.2. Valoración/percepción de los tiempos de espera o demora

El tiempo de espera para ingresar a un dispositivo SernamEG es variable, en algunos casos hay listas de espera de hasta 6 meses. Los dispositivos que atienden a mujeres víctimas de violencia sexual (CVS) pueden tardar hasta un año en atender (incluso 3 años según funcionarios/as de SernamEG). De acuerdo a lo enunciado por los actores institucionales, *“las agendas las van acomodando las mismas encargadas de los CDM”* y *“cada dispositivo tiene distintas formas de gestionar sus listas de espera”*, por lo que no se puede determinar un tiempo de espera estándar (MinMujeryEG, SernamEG). La coordinadora del CDM comenta que *“abren agenda de ingreso los primeros días del mes para el mes siguiente, así nos aseguramos que no pasa más de un mes desde la primera visita al centro”* (CDM). Además, tratan de generar el primer contacto 1 o 2 días después de recibir la derivación, para cumplir con los plazos de seguimiento que deben realizar a la usuaria, *“luego de eso hay un poco de tiempo de espera, pero depende de la situación de la mujer, si el riesgo es vital obviamente es más prioritaria”* (CDM). Este primer contacto se realiza al teléfono indicado en la derivación, información que es entregada por la usuaria al momento de realizar la denuncia en Carabineros o contactar al Fono 1455. En cuanto al criterio sobre el nivel de riesgo, un actor institucional señala que *“hay que dar preferencia a las mujeres en riesgo, pero les parece injusto [a los actores institucionales] que se priorice antes de una mujer que lleva un tiempo de espera”* (SernamEG). Este diagnóstico representa una dificultad para la derivación ya que puede generar deserción de los centros ante la alta demanda y los tiempos de espera variables.

En la opinión de las operadoras, *“dependiendo del historial o frecuencia de llamada, se puede estimar el tiempo de respuesta de los Centros de la Mujer”* (Operadora, Empresa). Las operadoras consideran que los tiempos de respuesta son muy largos, ya que pueden demorar hasta 3 días en tomar contacto por primera vez (Operadora, Empresa). En este sentido, advierten que al ser poco efectiva y lenta la atención, se debiese informar a las usuarias de esta situación, ya que en algunas ocasiones las usuarias vuelven a llamar al Fono cuando no las han contactado (Supervisora, Empresa). Desde la experiencia de la usuaria entrevistada no hubo tiempo de espera ni demora en su atención y derivación al CDA, *“lo que sí es que pedí un traslado más cerca de Santiago, he estado insistiendo en eso, porque estoy trabajando en [comuna de Santiago], (...) la verdad es que [la comuna de Santiago] me queda a trasmano”* (Usuaria). Esto da cuenta del nivel de demanda, ya que la usuaria no ha podido ser reasignada a otro Centro por falta de cupos y dada la inexistencia de un mecanismo de interconexión

⁵⁹ Se mantiene esta información de manera confidencial, para evitar cualquier tipo de riesgo para la usuaria entrevistada.

de agendas entre los centros. Por otra parte, para la usuaria existe una preocupación en términos económicos dados los gastos que implica el traslado y el tiempo invertido en ello. Esto podría representar un riesgo tanto para la sostenibilidad del empleo como para la autonomía económica de las mujeres, dadas las condiciones de conectividad de la Región Metropolitana y eventualmente, la carencia de redes de apoyo.

Esto también genera repercusiones en las usuarias como desilusión o insatisfacción con el servicio, lo cual es percibido por las operadoras del Fono. Ellas señalan que *“cuando una mujer vuelve a llamar se revisa su caso y se le pregunta por el servicio, y a veces ellas dicen que no las llamaron desde los centros”* (Operadora, Empresa). Por su parte, una supervisora del Fono, agrega que *“no en todas las comunas hay dispositivos de SernamEG, son pocas profesionales, eso afecta, hay dispositivos que tienen más de una comuna a cargo”* (Supervisora, Empresa). En esta línea, la experiencia de la usuaria entrevistada se condice con una sensación de insatisfacción con el servicio, ya que en su caso lleva meses solicitando el traslado a otro dispositivo. Ante este requerimiento, la usuaria indica que *“la respuesta de la coordinadora es que ya está avisado, que cuando haya un cupo me van a avisar, parece que hay una casa de acogida en [comuna de Santiago], pero para mí eso es problemático, el traslado”* (Usuaria).

5.1.2.3. Valoración/percepción de la pérdida de vinculación

En caso de que la usuaria derivada no pueda ser contactada por el CDM, se pierde la vinculación. El SATT tiene la obligación de hacer seguimiento a las usuarias de nivel grave/vital a las 12, 24 y 48 horas desde la derivación al CDM, para saber si el centro tomó contacto o si necesita ayuda. A eso se da prioridad, sin embargo, si el CDM no toma contacto, algunas mujeres vuelven a llamar al Fono 1455 y el SATT reenvía la derivación, para informar que la mujer volvió a contactar (SernamEG). Es importante considerar, tal como se enunció anteriormente, que la Ficha de derivación contiene información suficiente para que las/os profesionales del CDM cuenten con el relato de la situación de la usuaria, el nivel de violencia asignado, e información adicional relevante. De acuerdo con lo señalado por funcionarios/as del SernamEG, en relación a la empresa anterior esto no se podía hacer ya que las/os profesionales del CDM no tenían acceso a la plataforma de registro y el SATT no hacía seguimiento a las usuarias (SernamEG).

Una complicación de este proceso, es que, si el CDM no logra contactar a las primeras 12 horas desde la derivación, tiene que dar cuenta por qué no lo hizo, lo mismo si pasan las 24 horas y aun no se logra el contacto. Esto genera una acumulación de llamados que deben realizar las/os profesionales de los CDM, que además de continuar haciendo seguimiento a las nuevas derivaciones, tienen que justificar cada vez que no logran hacer contacto con una usuaria derivada (CDM). Esto también contribuye a la sobredemanda de los Centros, ya que, al recibir derivaciones de distintas instituciones, se hace más complejo atender a tiempo a todos los requerimientos. En el caso de las derivaciones de Carabineros también se acumulan cuando no hay capacidad de respuesta oportuna. Por otra parte, las derivaciones desde Fiscalía solo requieren informar a las personas, sin embargo, se debe considerar un tiempo óptimo para cumplir con ello (CDM).

En general, en pocas ocasiones no se logra el contacto, ya que se hacen los llamados durante 3 o 4 días en distintos horarios, por lo que, si al cuarto día no se han logrado contactar, se registra la información y se da cuenta a SernamEG (CDM). En este punto se señala un cambio en la modalidad de la derivación respecto a cómo se hacía anteriormente, ya que las personas encargadas de contactar a las usuarias derivadas les agendaban el ingreso al centro cuando hacían el contacto de seguimiento. Una coordinadora de CDM lo relata así: *“Antes cuando daban horas de ingreso el mismo día se perdían mujeres que no querían o que se les olvidaba,*

tenían lista de espera de 3 meses. Pero ahora es mejor el sistema, porque evalúan la voluntad de la usuaria, porque la mujer tiene que llamar para pedir ingreso” (CDM). Es decir, cada centro evalúa como ingresar a las usuarias derivadas luego de contactarlas, evidenciando los cambios en los procedimientos según el criterio del dispositivo.

La deserción de las usuarias de los Centros o su desvinculación, es un factor menor. Es más recurrente la retractación de los procesos judiciales, que de los dispositivos. La pérdida de vinculación ocurre en mayor medida, según los actores institucionales, en las Casas de Acogida, porque a las usuarias no les gusta la metodología, y las que se quedan es porque no tienen solución habitacional o redes de apoyo (SernamEG). Otras causales de pérdida de contacto tienen que ver con la actualización del número de teléfono, el bloqueo de la llamada entrante del CDM por ser un número desconocido, por estar en presencia del agresor cuando son contactadas, entre otros (CDM).

5.1.2.4. Factores que han incidido en los tiempos de espera, demora o pérdida de vinculación con usuarias

En primer lugar, como ya se ha descrito, la alta demanda que reciben los centros, considerando que algunos ya se encuentran colapsados y tienen que reasignar a sus usuarias a otros centros, es uno de los principales factores que han incidido en los tiempos de espera, demora o pérdida de vinculación de las usuarias con los dispositivos, según lo señalado por los actores institucionales. Por otra parte, pero en línea con este factor, está el crecimiento de los dispositivos de manera desagregada en relación al avance y crecimiento del SATT. Se ha evidenciado como diagnóstico el aumento considerable en la cantidad de llamadas que recibe el SATT, por lo tanto, se corresponde con un aumento en la cantidad de derivaciones. Así también este crecimiento ha tenido un impacto en la calidad del empleo de los/as profesionales de los dispositivos, donde la dotación sigue igual y una sola persona se encuentra a cargo de múltiples funciones (SernamEG).

En general, hay una diversidad de formas de atención en los Centros, que depende de los/as profesionales a cargo, el contexto territorial y otros factores sociodemográficos. Como ya se mencionó, no hay una agenda única para todos los CDM, sino que cada centro administra los ingresos según sus propias definiciones de trabajo. Por otra parte, desde el SATT se hacen las derivaciones siguiendo el protocolo, cuyo eje fundamental es la protección de la víctima y el incentivo a la denuncia, por lo que buscar redes de apoyo institucionales es una prioridad, sobre todo en casos de violencia grave/vital. Esto produce la intencionalidad de las operadoras respecto de recomendar la derivación a las usuarias, pero sin la certeza de que efectivamente van a recibir atención (MinMujeryEG).

5.1.2.5. Coordinación entre los dispositivos de SernamEG y el SATT

Desde los actores institucionales se señala que la coordinación entre los dispositivos SernamEG y el SATT no es tan robusta, ya que hay información, sobre la derivación, donde se vuelve a consultar a la usuaria una vez ingresada al dispositivo. Algunos actores institucionales consideran que el funcionamiento de los dispositivos puede ser más efectivo en el ingreso de las derivaciones y realizar una atención oportuna ante la alta demanda, asimismo, señalan que se está trabajando en el rediseño de los programas para mejorar el servicio (MinMujeryEG). Un factor que podría explicar esta dificultad es la tercerización de los dispositivos, ya que genera condiciones precarias para los profesionales que son contratados por los municipios, que solo proveen contratos de tipo honorarios. Otro factor sería la supervisión a los dispositivos. Según señala un actor

institucional del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, existirían dos causas en este problema: i) la forma cómo el servicio mismo genera la relación de coordinación con los equipos ejecutores; y ii) la necesidad de SernamEG, de cubrir muchas brechas que debiese cubrir el Estado completo. Todo esto estaría causando un desgaste muy alto para los/as funcionarios/as, en todo nivel, desde las dificultades propias de la temática que tratan, hasta los cuestionamientos a su labor (MinMujeryEG).

Esta falta o dificultad de la coordinación, en términos concretos está dada por una vinculación meramente telemática, ya que *“solo acusan recibo de correos y se pueden contactar por teléfono”* (Supervisora, Empresa). Del mismo modo, se da cuenta de cierta frustración de parte de las operadoras del SATT. Una de las jefaturas señala que *“orientamos, contenemos y derivamos, pero no tenemos ninguna posibilidad de operar frente a la capacidad de los otros dispositivos, por contrato. Aunque quisiéramos no podríamos, muchas operadoras se frustran porque quieren hacer más”* (Jefatura, Empresa).

5.1.2.6. Usabilidad de plataformas de registro para la derivación

Las/os profesionales de los CDM pueden agregar información a la plataforma de registro y que quede integrada con el relato ingresado por las operadoras del SATT, lo que permite cuantificar las derivaciones, generando estadísticas mes a mes (SernamEG). El proceso de revisión de la información por parte del CDM consiste en ingresar el nombre de la mujer en la plataforma y revisar su Ficha de Registro según las pestañas que visualiza la plataforma. Un actor institucional comenta al respecto que *“el relato es más útil desde la plataforma, ya que incluye tiempo de relación con el agresor, manifestaciones de violencia, hecho puntual que instó a la mujer a llamar al Fono de orientación, entre otros. Eso entrega mayor información desde la atención del Fono 1455”* (CDM).

Para que esta información fuera de utilidad para los CDM, desde el nivel central se promovió la capacitación de los dispositivos a nivel nacional para el manejo de la plataforma informática y el acceso completo a los registros. Para ello se estableció el requerimiento en la última licitación, para que los dispositivos pudieran reportar en la misma plataforma, lo que permitió mayor retroalimentación entre el trabajo de los dispositivos y del SATT, mediante la actualización de la información de las usuarias. De acuerdo a un actor institucional, *“eso fue clave en el contenido de las derivaciones”* (SernamEG).

Desde el SATT también valoran estos cambios y mejoras a la plataforma y los perciben como una ventaja. Por ejemplo, el correo para hacer la derivación se encuentra integrado en la plataforma con el objetivo de disminuir los niveles de olvido de las operadoras. Al respecto, un actor de la empresa señala, *“tenemos cada día menos casos que no se derivan a SernamEG, y para estandarizar relatos también hemos hecho cambios. Todo esto ha mejorado porque hemos hecho cambios y hemos ido sistematizando estos procedimientos”* (Jefatura, Empresa).

A modo de cierre de este apartado se presenta a continuación un cuadro resumen con los principales hallazgos del análisis por cada dimensión y actor entrevistado.

Tabla 15 Cuadro Resumen análisis entrevistas por dimensiones y actores relativas al objetivo III

Dimensiones/Actor	Actor Institucional (7 entrevistados/as)	Operadoras (7 entrevistadas)	Usuaris (1 entrevistada)	Carabineros (1 entrevistado)
Descripción y valoración general de la derivación	Se crea Ficha de derivación desde el SATT al CDM, mediante la plataforma de registro. Se valora la importancia del relato y el acceso a la plataforma por parte de los dispositivos. CDM cuestiona la tipificación de riesgo del SATT, porque ante la alta demanda deben priorizar y aplicar su propia pauta de evaluación de riesgo.	Valoran su rol en la derivación, ya que deben completar la Ficha de Registro con la mayor información posible y de utilidad para los CDM. Además, hacen seguimiento a los CDM que reciben derivaciones de usuarias de nivel grave/vital, para confirmar que las han contactado.	La usuaria derivada a un CDA considera que fue útil y oportuno el accionar de los organismos coordinados, ya que fue atendida por Carabineros, que se orientaron a través del Fono y Fiscalía para efectuar la derivación.	Tienen su propia Ficha de derivación que es enviada directamente a los CDM. No contiene la misma información que la Ficha de derivación del SATT.
Valoración/percepción de los tiempos de espera o demora	Tiempo de espera es variable (de 1 a 6 meses aprox.) y depende de cada CDM, según la forma de ingreso y agendamiento de las derivaciones y el contexto territorial. El primer contacto no demora más de 3 días, pero la fecha de ingreso puede demorar de 1 a 6 meses para los CDM, y de 1 a 3 años para los CVS.	Consideran que los tiempos de respuesta son extensos. A veces no se logra hacer contacto en los primeros 3 días y la usuaria vuelve a llamar al SATT para pedir la derivación. Operadoras se frustran por no poder mejorar la atención a las usuarias, puesto que no depende del SATT.	La experiencia de la usuaria indica que su derivación fue rápida y efectiva, sin embargo, cuestiona los tiempos de demora en cuanto a la solicitud de traslado de un dispositivo a otro.	No Aplica
Valoración/percepción de la pérdida de vinculación	La pérdida de vinculación ocurre cuando el CDM no logra tomar contacto con la usuaria. Hay una percepción de que ocurre en pocas ocasiones. Los profesionales del CDM tienen una alta carga laboral ya que se generan insistencias desde el SATT	Luego de hacer la derivación e insistir al CDM en caso de que no haya tomado contacto, no se realiza ninguna otra acción por parte del SATT, ya que no es de su competencia.	No Aplica	No Aplica

Tabla 15 Cuadro Resumen análisis entrevistas por dimensiones y actores relativas al objetivo III

Dimensiones/Actor	Actor Institucional (7 entrevistados/as)	Operadoras (7 entrevistadas)	Usuaris (1 entrevistada)	Carabineros (1 entrevistado)
	cuando no logran contactar a las usuarias.			
Factores que han incidido en los tiempos de espera, demora o pérdida de vinculación con usuarias	Alta demanda de atención y colapso de los dispositivos. No dan abasto para la cantidad de usuarias que son derivadas desde distintas instituciones, lo que ha ido en aumento producto del mayor ingreso de llamadas al SATT.	Desde el SATT tienen la obligación de ofrecer la derivación a las usuarias que lo requieran, pero no pueden priorizar, por lo que no les pueden asegurar que serán atendidas. Consideran un factor relevante el hecho que no todas las comunas tengan un CDM.	Falta de cupo de traslado entre dispositivos.	No Aplica
Coordinación entre los dispositivos de SernamEG y el SATT	Poco robusta, dadas las dificultades de funcionamiento en un contexto de alta demanda, además de la precarización que implica para los/as profesionales. Falta de coordinación desde el nivel central por la cantidad de brechas por resolver.	Coordinación poco efectiva producto de la modalidad de vinculación telemática, a través de correos, y de la plataforma de registro.	No Aplica	No Aplica
Usabilidad de plataformas de registro para la derivación	Muy útil ya que pueden acceder al registro completo de la usuaria e ingresar información. Se capacitó a los dispositivos a nivel nacional para el uso de la plataforma.	Información para la derivación está en la plataforma para evitar olvido de las operadoras. Se ha mejorado el proceso de derivación con las mejoras a la plataforma.	No Aplica	No Aplica

Fuente: Elaboración propia CSP

En general, las usuarias aceptan la derivación y las operadoras siguen el Protocolo para aplicar el procedimiento. En casos excepcionales, algunas usuarias se niegan a optar por los CDM, según lo señalado por las operadoras, los motivos serían vergüenza, miedo, porque tienen la posibilidad de hacer uso de recursos privados para gestionar acciones, o porque son funcionarias públicas y temen que sus casos sean conocidos por terceros. Para ello, las operadoras se orientan mediante los Protocolos para aclarar las dudas e incentivar a la usuaria a aceptar la derivación. Es por esto que el propósito de derivar e informar es logrado, no así la acogida a la usuaria, ya que al estructurar el servicio como call center y tener tiempos limitados, se presentan dificultades (Jefatura, Empresa), lo que finalmente puede generar repercusiones en la usuaria ante la expectativa de ser atendida, pero sin conseguirlo de manera efectiva.

En gran medida los factores que explican los tiempos de espera, demora y pérdida de vinculación están dados por la alta demanda y la baja capacidad de los dispositivos para acoger dicha demanda. Esto se vincula con la coordinación poco efectiva entre dispositivos y entre éstos y el SATT y SernamEG. El diagnóstico de la alta heterogeneidad de realidades territoriales y falta de dotación en los dispositivos da cuenta de un colapso del modelo de derivación, que dificulta una adecuada atención de las usuarias. De todas maneras, se valora el compromiso tanto de las operadoras del SATT, como de las/os profesionales de los dispositivos de SernamEG para realizar un trabajo efectivo y pertinente a las situaciones particulares de las usuarias, aprovechando las ventajas de mejoras del servicio como la plataforma de registro del SATT.

5.2. ANÁLISIS DE LAS LLAMADAS RECIBIDAS AL FONO 1455

A fin de dar cumplimiento al Objetivo IV: Analizar la escucha de llamadas de situaciones de emergencia por violencia contra las mujeres de los últimos dos meses, identificando tipos de urgencia, el riesgo de vida, derivación, seguimiento y resultado del ciclo de atención, pudiendo categorizar entre llamadas de Orientación, Información y Derivación o si se tratan de comunicaciones para solicitar auxilio en un caso inminente de Violencia contra la Mujer. Se presenta el siguiente análisis, que considera las llamadas correspondientes a Violencia, Consultas, Otros y Connotación Sexual.

5.2.1. Llamadas correspondientes a Violencia

Los llamados correspondientes a violencia se clasifican en 3 tipos: Violencia grave/vital, media, e inicial y representan un 44,2% de la muestra. Corresponden a un total de 53 audios válidos escuchados.

5.2.1.1. Validación de la información inicial

En general, las llamadas tipificadas como violencia coinciden con dicha categoría según los Protocolos. Solo en 2 ocasiones no coinciden, y corresponden a 1) la llamada de un tercero consultando por un familiar que sufre violencia, donde no se accede al relato de la mujer víctima de violencia y 2) un llamado por hostigamiento a una mujer donde no se puede determinar que esté viviendo una situación de violencia por parte de su pareja o expareja, sino por parte de un tercero con el cual no tiene vinculación directa. En el primer caso la llamada correspondería a Consultas y en el segundo a Otros.

Los datos ingresados en la Ficha de Registro, coinciden con los datos obtenidos en la escucha en la mayoría de los casos. Sólo en algunos casos no se corrobora la información de la usuaria cuando hace el llamado de prueba

para activar el Botón de Emergencia, procedimiento que por protocolo requiere confirmar los datos de la usuaria, y en un caso la dirección no coincide con la informada por la usuaria.

La clasificación de la llamada en general es pertinente al análisis de la escucha. Por una parte, se clasifican las llamadas como Procesos cuando consisten en la activación del Botón de Emergencia, por lo que se asume un ingreso previo de la usuaria al servicio. Este tipo de llamada consiste principalmente en corroborar la información de la Ficha de Registro y eventualmente orientar e informar sobre el uso de la llamada de emergencia y los procedimientos de derivación a CDM. Por otra parte, se clasifican las llamadas por tipo de violencia, donde se valida completamente las de nivel grave/vital, ya que se identifican factores de riesgo según la Pauta de Evaluación de Riesgo⁶⁰. Sin embargo, las de nivel medio e inicial, no tienen la misma correspondencia, ya que en algunas llamadas se presentan claramente factores de riesgo y en otras no es posible distinguir con la información de la escucha. La dificultad para distinguir reside principalmente en la falta de indagación sobre el tipo de violencia (física, psicológica, sexual o económica) de la cual es víctima la mujer. En cuanto a la variable “nivel usuaria” no es posible su validación ya que no se cuenta con la información completa de la usuaria al momento de escuchar el audio.

Respecto a la categoría nivel de usuaria se realiza una clasificación por parte del equipo ejecutor, de acuerdo a las indicaciones del protocolo, sin embargo, no se cuenta con la comparación de la clasificación realizada por las operadoras del SATT, ya que las dificultades iniciales en el cruce de información, dejaron esa categoría fuera de la base de datos. Sin embargo, es importante considerar que, si bien la asignación del nivel de usuaria se realiza según la aplicación de la pauta de riesgo, la cual fue revisada por el equipo ejecutor, este puede diferir de la clasificación del SATT dado que algunas usuarias cuentan con un historial previo al cual no se puede acceder dada la selección aleatoria de audios. Asimismo, es pertinente aclarar la distinción entre el nivel de usuaria y la clasificación de violencia, ambas categorías se pueden evaluar en tres niveles: inicial, medio o grave/vital. La asignación del nivel de usuaria depende de la pauta de riesgo aplicada y la identificación de los tipos de violencia de los cuales ha sido víctima la mujer (psicológica, física, sexual, económica). Por otra parte, la asignación de la clasificación del “nivel de violencia” está dada por la situación relatada por la mujer en la llamada, la cual no necesariamente se corresponde con el nivel de usuaria⁶¹.

5.2.1.2. Validación y evaluación de los Protocolos

Para este apartado se considerarán las orientaciones y directrices estipuladas en los 3 Protocolos enunciados previamente. En primer lugar, se establece la distinción entre llamadas donde se debe entregar Orientación, Información y Derivación y llamadas que corresponden a un caso inminente de Violencia contra la Mujer, aun cuando a las mismas también se debe entregar Orientación, Información y Derivación. Se observa que en su mayoría las llamadas responden a la primera categoría, considerando una amplia variedad de situaciones de violencia de diferentes niveles, problemáticas personales, familiares y del entorno, y consultas de las usuarias, pero que no implican un caso inminente de VCM, es decir, violencia grave/vital. En menor medida, los casos

⁶⁰ La pauta consiste en una lista de 13 preguntas, a las cuales debe responder la usuaria. Si una o más preguntas son respondidas con un Sí, su nivel de riesgo corresponde a grave/vital. En Anexo VI: Pauta de evaluación de riesgo se presenta la pauta de evaluación de riesgo.

⁶¹ Esta información se corroboró en la visita en terreno a las dependencias del SATT, donde se hizo observación del registro de información de las operadoras en la plataforma del servicio.

clasificados como grave/vital corresponden a una situación de emergencia⁶² que requiere la asistencia de Carabineros en el lugar en que se encuentra la mujer víctima de VCM. El contacto con Carabineros ante emergencias, si bien está indicado en los Protocolos como una acción prioritaria que debe realizar el servicio, no cuenta con una línea directa hacia la Central de Comunicaciones de Carabineros, por lo que el llamado, al ingresar por el canal regular como cualquier otro llamado de emergencia, no asegura una respuesta oportuna. En muchos casos, las operadoras indican que “enviarán a Carabineros al lugar”, lo que representa una promesa para la mujer que está en riesgo, pero que no es factible de cumplir por parte del Servicio. En ninguno de los casos analizados la operadora mantiene la comunicación con la mujer en riesgo mientras llama a Carabineros, por lo que se desconoce el resultado de la solicitud y el desenlace de la situación de emergencia. En este punto es relevante dar cuenta que cuando la operadora evalúa la emergencia y prioriza la llamada a Carabineros, no indaga en las características de la situación de riesgo, ni en el entorno donde se encuentra la mujer, ni las posibles redes de apoyo con las que cuenta en ese momento, por lo que al cortar la comunicación no se aplica una estrategia de intervención adecuada que contemple los factores comunes indicados en los Protocolos para este tipo de llamadas: por una parte, **incentivar la denuncia**, y por otra, el **autocuidado por parte de la víctima y testigo**. Este es un elemento fundamental que se analizará a continuación, mediante la evaluación de la estrategia de intervención.

De acuerdo al Protocolo⁶³ se identifican 3 estrategias básicas que consisten en lo siguiente:

1. “La primera estrategia de intervención radica fundamentalmente en la búsqueda de la **protección de la víctima** y consiste en indagar respecto a las **redes de apoyo** de la usuaria e incentivar el fortalecimiento de esta, para posteriormente concebirlas como un sostén al momento de realizar la denuncia”.
2. “La segunda estrategia se enfoca en **incentivar enérgicamente la denuncia**, esto cuando la usuaria o testigo saben que deben iniciar un proceso legal, mantiene red de apoyo, pero se encuentran con dudas e inseguridades de enfrentarse a esta situación”.
3. “Como tercera estrategia de intervención se ha determinado la explicación básica respecto al **proceso legal que deben afrontar** o afrontarán víctimas y testigos”.

Además, se especifica que se aplicará una matriz de atención que complementa las 3 estrategias (Protección, Denuncia, Orientación del proceso) con 4 estrategias de atención en línea con los propósitos del SATT y

62 Respecto a las situaciones de emergencia en que se solicita la presencia de Carabineros, no se puede validar el resultado de la solicitud ya que la muestra de audios no contempla el seguimiento de casos.

63 Páginas 8 y 9 del Protocolo de atención fono violencia.

definidas en el glosario del protocolo. Estas son: Contener⁶⁴, Concientizar⁶⁵, Informar⁶⁶ y Derivar⁶⁷. Cabe mencionar que las estrategias de intervención, refieren a acciones concretas (Denuncia, Orientación del proceso), de clara identificación en el relato de la operadora. Las estrategias de atención (Informar, Derivar y Seguimiento) también son de clara observación en los relatos. Sin embargo, la Protección a nivel de la intervención, y la Contención y Concientización a nivel de la atención, conlleva observar las palabras, pero también la actitud, el tono, la interacción de la operadora con la usuaria, habilidades que son de orden relacional.

Para visualizar el contenido de la matriz se presenta la siguiente tabla extraída del Protocolo:

Tabla 16 Matriz de atención y estrategia de intervención.

Estrategia de Intervención	Contener	Concientizar	Informar	Derivar
Protección	Contener a la víctima de la violencia	Concientizar sobre la violencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Redes de Apoyo y Protección ▪ Policía en caso de Flagrancia 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Centro de la Mujer ▪ Fiscalía o Tribunal según corresponda
Denuncia	Contener a la víctima de la violencia	Concientizar sobre la violencia	Denuncia como punto de partida generar cambio a la situación que vive	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fiscalía ▪ Tribunal de familia ▪ Carabineros ▪ PDI ▪ Centro de la Mujer
Orientación del proceso	Contener a la víctima de la violencia	Concientizar sobre la violencia	Informar sobre el proceso legal	Depende del caso: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fiscalía ▪ Tribunal de familia ▪ Carabineros ▪ PDI ▪ Centro de la Mujer ▪ HEPVA

Fuente: Adaptación CSP en base a Protocolos de atención Fono violencia⁶⁸, pág. 10, Unidad VCM SernamEG.

⁶⁴ Contención: Se define como contención el acto de acoger, acompañar, escuchar, comprender, empatizar y entender a una persona, en una situación de crisis, brindándole el apoyo emocional y la información correspondiente para guiar al otro a resolver su situación.

⁶⁵ Concientizar: Se entiende como concientizar, el intencionar que una tercera persona tome conciencia sobre determinados circunstancias, fenómenos y elementos de su personalidad o actitud, para mejorar su calidad de vida, basándose en el diálogo y la reflexión.

⁶⁶ Informar: Se entiende como informar, el acto de entregar datos acordes a la necesidad del otro. Ya que la información entregada es un recurso que otorga significado y sentido a la realidad de la persona que la solicita.

⁶⁷ Derivar: Se deriva a otras instituciones en caso de que se concluya que el servicio u información entregada, no responde las necesidades de la persona quien solicita solución a sus demandas.

⁶⁸ El cuadro original contenía una columna de Seguimiento, sin embargo, para la revisión de las escuchas no correspondían audios de esas características, por lo que no se considera en la evaluación.

5.2.1.2.1. Estrategias de Intervención

5.2.1.2.1.1. Protección de la víctima

Considerando estas orientaciones, la primera estrategia de intervención se evalúa con cumplimiento parcial, ya que, en la búsqueda de *Protección de la víctima*, en general no se indaga en las redes de apoyo de la mujer, no se fortalecen en caso de tenerlas y si no cuenta con red de apoyo tampoco se insta a tenerla. En pocas ocasiones se consulta a la mujer si cuenta con una red de apoyo, principalmente, se indaga sobre familiares o amigas, sin embargo, en general, las usuarias responden que no tienen a nadie a quien acudir, que por eso buscan ayuda y orientación en el Fono y que en muchos casos hay familiares y personas cercanas que apoyan al agresor en la situación de pareja. En algunas excepciones cuentan con una amiga, compañera de trabajo, vecina o familiar que está dispuesta a ayudarla, sin embargo, las operadoras no incentivan fortalecer la red, más bien se limitan a expresar “qué bueno que tenga el apoyo de...”. Esto es fundamental en situaciones de riesgo inminente por VCM, ya que cuando la usuaria está expuesta al agresor no se incentiva ni fortalece buscar ayuda inmediata con alguna persona cercana. Incluso en este tipo de casos, cuando la violencia es de nivel grave/vital suele ser un tercero quien llama al Fono para pedir orientación o solicitar apoyo policial. En dichos casos tampoco se fortalece el rol de esa red de apoyo.

En este sentido, en situaciones de emergencia, no se indaga suficiente en la situación que vive la mujer como para sugerir medidas de protección en el intertanto a que llegue Carabineros. En muchos casos la operadora no escucha atentamente el relato de la usuaria, más bien tiene una actitud protocolar para guiar la conversación y suele interrumpir el relato de la usuaria para corroborar datos personales como el nombre, la dirección o la comuna en la que se encuentra. Si bien esos datos son fundamentales para llamar a Carabineros, la operadora es poco pertinente para realizar dichas intervenciones, opacando la fluidez del relato de la usuaria, sobre todo en situaciones de crisis en que se encuentra llorando, sollozando, asustada, desesperada o enrabada, contexto en que las reacciones verbales y no verbales son cambiantes y determinantes para conseguir la protección de la víctima. También es relevante mencionar que en muy pocos casos es posible percibir empatía por parte de las operadoras, en el mismo sentido que se define el término en el Protocolo como: “Participación afectiva de una persona (profesional) en una realidad ajena a ella. Generalmente en los sentimientos y emociones que se generan en una intervención”⁶⁹.

Ahora bien, se destaca en la mayoría de los casos en que se aplica este tipo de intervención, exceptuando la situación de emergencia, que la operadora ofrece oportunamente la derivación a un Centro de la Mujer, considerando que es una red de apoyo fundamental para las usuarias que están viviendo una situación de violencia sin otras redes de apoyo.

5.2.1.2.1.2. Denuncia

La segunda estrategia de intervención también se cumple de manera parcial, porque si bien se evalúa que existe un incentivo a la *Denuncia*, en la mayoría de los casos este no es de carácter enérgico, por lo que no logra entregar un mensaje de confianza tal a las usuarias, que evidentemente se encuentran inseguras o expresan sus dudas, sobre la necesidad de hacer la denuncia. Es importante considerar, que en la mayoría de

⁶⁹ Protocolo de Atención Fono 1455 SernamEG. Glosario del Servicio, pág 2

los casos en que se aplica preferentemente esta estrategia, las mujeres ya han denunciado previamente o están decididas a denunciar, por lo que el diálogo se centra en informar y derivar a los organismos correspondientes. Esto es relevante ya que luego de la primera denuncia es más probable que la mujer víctima de violencia esté más predispuesta a tomar medidas de protección por sí misma. Sin embargo, no se logra fortalecer ni profundizar la acción de concientizar sobre la importancia de la denuncia en los términos que señala el Protocolo, es decir, generar un cambio en la situación de vida de las usuarias. En muy pocas oportunidades las operadoras indican a la usuaria que “ha sido muy valiente al denunciar” o que “es muy importante hacer la denuncia ante cualquier situación de violencia”. Sobre este punto, no se ahonda en las vivencias cotidianas, esporádicas o permanentes en que ocurre la violencia, elementos clave del relato que permitirían otorgar herramientas de concientización⁷⁰ a la usuaria, destacando la importancia de prevenir nuevos episodios de violencia a través de la denuncia.

En los casos que requieren contención porque la usuaria se encuentra asustada, preocupada, frustrada o molesta por factores como el incumplimiento de las medidas cautelares, las amenazas respecto a la tución de sus hijos/as, la falta de recursos por el no pago de la pensión de alimentos u otras situaciones, las operadoras no logran realizar una intervención que permita a la usuaria sentirse mejor o aliviar sus sentimientos o emociones. En ese sentido, la intervención es insuficiente ya que se limita a entregar información sobre los procesos requeridos para denunciar, pero no se advierte sobre los tiempos y dificultades a las que se puede enfrentar la usuaria. Tampoco se indaga sobre la red de apoyo familiar o de personas cercanas relevantes que la puedan acompañar en el proceso.

5.2.1.2.1.3. Orientación del proceso

La tercera estrategia de intervención que aborda la *Orientación del proceso* se evalúa con cumplimiento total, exceptuando los casos que requieren contención y concientización. En general, las operadoras informan de manera muy completa sobre las instituciones donde pueden denunciar las usuarias o acceder a medidas de protección, indican días y horarios de atención, modalidades presencial y virtual, números y páginas web de contacto y acceso a mayor información. Cuando la orientación va acompañada de la derivación a un CDM, se enfatiza la oferta de atención psico social y jurídica, lo que incentiva a las usuarias a aceptar la derivación a los dispositivos SernamEG.

En la mayoría de los casos, la orientación es pertinente y adecuada a la situación que relata la usuaria, y se indica toda la oferta programática de SernamEG y otras instituciones públicas. Las operadoras ayudan a la usuaria a tomar nota, a resolver cómo comunicarse con las instituciones ante la carencia de recursos tecnológicos, a orientar cómo llegar a los centros o los horarios más oportunos para atenderse. Cabe mencionar que las operadoras en algunos casos orientan de manera muy protocolar y reproducen información sin explicar detalladamente qué implicancias tiene realizar una denuncia, interponer una medida de protección o ingresar a un dispositivo, no especifican la información que les van a solicitar, los documentos que deben presentar, o los tiempos de demora para cada proceso. Del mismo modo, en situaciones de emergencia, la orientación suele ser poco pertinente ya que solo se indica que “se enviará a Carabineros al lugar”, pero no se

⁷⁰ Concientizar : refiere al intencionar que una tercera persona tome conciencia sobre determinadas circunstancias, fenómenos y elementos de su personalidad o actitud, para mejorar su calidad de vida, basándose en el diálogo y la reflexión. Protocolo de Atención Fono 1455 SernamEG. Glosario del Servicio, pág 2

explica a la mujer la posibilidad de demora o ausencia de la atención policial, el proceso de denuncia o de constatación de la violencia junto a Carabineros, ni los pasos a seguir luego del procedimiento policial. En los casos en que un tercero relata una situación de violencia y requiere orientación para denunciar, no siempre se enfatiza cómo debe hacerlo si no conoce a la víctima o aun conociéndola, en general, no se explica cómo es el procedimiento en términos concretos respecto a plazos, horarios de atención, cómo o cuando se puede solicitar la atención policial, entre otros aspectos.

5.2.1.2.2. Estrategias de atención

5.2.1.2.2.1. Contener

En cuanto a la primera estrategia de atención, en situaciones en que la mujer se nota claramente atravesando una situación de crisis y alteración emocional, no se aplica la *Contención*⁷¹ de manera efectiva, ya que en la mayoría de los casos la operadora no acoge a la usuaria en su vivencia, dado que no se percibe un estado de calma, tranquilidad o alivio posterior a la intervención de la operadora. Respecto al acompañamiento se valora la comunicación cuando resulta fluida y la usuaria puede expresarse plenamente sobre su situación, sin embargo, en algunos casos la operadora se mantiene en silencio o solamente responde “comprendo” o “entiendo”, sin generar un diálogo o reflexión en conjunto con la usuaria. Tal como se indica en los Protocolos, la intervención debe apuntar a brindar apoyo emocional e información que permita guiar a la usuaria para resolver su situación, por lo que se considera insuficiente que las operadoras repitan ciertas palabras, particularmente en casos en que dichos silencios hacen dudar a la usuaria respecto de si está siendo escuchada. Por otra parte, ese tipo de intervención no refleja el acto de acoger o acompañar si no contribuyen a promover o alentar a la usuaria a mantener la calma ante los sucesos que relata o que están sucediendo mientras transcurre la llamada.

5.2.1.2.2.2. Concientizar

En cuanto a la acción de *Concientizar*, de acuerdo a las escuchas, ésta se limita a reforzar la definición de los tipos de violencia que logra reconocer la usuaria o indicar las acciones y situaciones que constituirían un determinado tipo de violencia, de acuerdo al relato enunciado por la usuaria. Por lo demás, estas definiciones se explicitan de manera muy protocolar y como un listado de acciones clasificatorias de cada tipo de violencia. En este sentido, el protocolo indica que el acto de concientizar implica intencionar, en base al diálogo y la reflexión, que una persona tome conciencia sobre determinadas situaciones y elementos de su personalidad o actitud, con el objetivo de mejorar su calidad de vida. En este caso, prevenir o detener las situaciones de violencia que viven las usuarias. Por lo tanto, según el análisis de este tipo de relatos en las llamadas correspondientes a violencia, se da cuenta que las operadoras no indagan lo suficiente en las circunstancias en que ocurren los actos de violencia o los aspectos de la personalidad o actitud de la usuaria cuando se enfrenta a esta. Tampoco se refuerza tomar conciencia sobre la importancia de no sentir culpa o vergüenza cuando se vive una situación de violencia.

⁷¹ Contención: Se define como contención el acto de acoger, acompañar, escuchar, comprender, empatizar y entender a una persona, en una situación de crisis, brindándole el apoyo emocional y la información correspondiente para guiar al otro a resolver su situación. IBIDEM

5.2.1.2.2.3. Informar

Esta estrategia de atención se evalúa con una alta efectividad por parte de la operadora respecto de *Informar* sobre las redes de apoyo institucionales y canales de comunicación con Carabineros para atender las situaciones de emergencia o hacer las denuncias correspondientes. Sí se informa de la oferta programática de SernamEG, principalmente de los CDM y el tipo de atención que brindan en cuanto a apoyo psicosocial y jurídico. Las operadoras se manejan ampliamente en ofrecer una correcta derivación a la usuaria, aplicando la pauta de riesgo cuando corresponde y entregando los datos de contacto y dirección del centro más cercano a la residencia de la usuaria. Así también se informa y deriva correctamente a los organismos judiciales como Fiscalía y Tribunales, entregando números de contacto, indicando horarios de atención, modalidades online y presencial, sugiriendo las instituciones más adecuadas según la necesidad de la usuaria. Finalmente, la derivación se ingresa en la Ficha de manera oportuna y se indica a la usuaria será contactada por el centro o puede iniciar ella el contacto según estime pertinente o en caso de no recibir el llamado. De acuerdo a lo mencionado en el apartado anterior sobre los tiempos de espera en la derivación, las operadoras han optado por indicar a las usuarias que inicien llamen o asistan a los CDM si transcurren varios días sin ser contactadas, de manera que puedan asegurar su ingreso ante la alta demanda.

5.2.1.2.2.4. Derivar

Al igual que la estrategia anterior, es bastante acertada la acción de *Derivar* a las usuarias a los Centros de la Mujer o a los organismos pertinentes según la situación de violencia. En todos los casos que corresponde las operadoras ofrecen la derivación a los Centros de la Mujer, aplicando la pauta de riesgo requerida y completando los datos en la Ficha de Registro. En estos casos, la operadora suele indagar más en la situación de violencia para que las profesionales de los CDM accedan a un relato completo sobre la usuaria. En menor medida, algunas usuarias requieren ser derivadas a los Centros de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual (CVS) y para ello la operadora indica los pasos a seguir para que la mujer sea contactada por el centro. En ningún caso, las operadoras ofrecen la derivación a Casas de Acogida, a pesar que en situaciones de violencia grave/vital o violencia media las usuarias se encuentran desprotegidas y en riesgo de no poder continuar compartiendo vivienda con sus agresores.

A continuación, se presenta un cuadro resumen con la evaluación de las estrategias de intervención y atención, indicando el nivel de cumplimiento del Protocolo, donde Nulo significa que no se cumple con la estrategia o ésta es muy poco pertinente; Parcial implica que se aplican algunas estrategias, pero no son suficientes para responder a la situación de la usuaria; y Total significa que las estrategias son pertinentes y se cumple de manera suficiente con lo indicado en el Protocolo.

Tabla 17 Cuadro resumen evaluación matriz de atención y estrategia de intervención.

Estrategia de Intervención	Contener	Concientizar	Informar	Derivar	Evaluación
Protección	Nulo	Nulo	Total	Total	Parcial
Denuncia	Nulo	Parcial	Total	Total	Parcial
Orientación del proceso	Parcial	Parcial	Total	Total	Total
Evaluación	Nulo	Parcial	Total	Total	Parcial

Fuente: Elaboración propia CSP

La evaluación general de la intervención indica un cumplimiento parcial de los Protocolos, ya que no se logra responder de una manera adecuada a los llamados por tipo de Violencia, por lo tanto, es insuficiente para cumplir con los propósitos del SATT.

5.2.1.3. Evaluación general de la llamada

De acuerdo al análisis realizado, la pertinencia de la intervención de la operadora fue evaluada en función del cumplimiento del Protocolo, sobre lo cual se concluye que en general, la interacción e intervención de las operadoras es pertinente y adecuada a la situación que relata la usuaria. Sin embargo, i) es nada o poco pertinente en llamados de emergencia y situaciones de crisis, que requieren contener y concientizar ii) es pertinente en situaciones que requieren incentivar la denuncia y entregar orientación y, iii) es muy pertinente en informar y derivar.

En cuanto a la satisfacción usuaria, se logra percibir que en general quedan satisfechas con el servicio, pero en muchos casos no es posible determinar con certeza la conformidad de la usuaria al finalizar la llamada. En muy pocos casos la usuaria muestra mucho agradecimiento o explicita su satisfacción, por lo que esta variable es más bien evaluada según el tono de voz de la usuaria en la medida que es atendida su situación. Las llamadas por situaciones de emergencia o de un nivel de violencia grave/vital obtienen intervenciones poco pertinentes dada la complejidad de la llamada, por lo que la usuaria suele no mejorar su estado emocional en el transcurso de la llamada lo cual indica una baja satisfacción en la atención recibida. Por otra parte, las llamadas de menor riesgo, es decir, violencia media o inicial, y sobre todo las que requieren principalmente informar, derivar y orientar sobre el proceso, son las que demuestran una mayor tranquilidad en el estado emocional de la usuaria durante el transcurso de la llamada.

En cuanto a la pertinencia de los objetivos SATT, se da cuenta que los motivos de las llamadas correspondientes a Violencia son muy pertinentes ya que efectivamente requieren una atención a víctimas y testigos de Violencia contra la Mujer principalmente, y en menor medida casos de Violencia Intrafamiliar. En la mayoría de los casos de este tipo de llamadas las usuarias buscan orientación e información sobre situaciones de violencia en todos los niveles y de distinta complejidad.

En síntesis, se validan las categorías iniciales de la llamada sobre todo la información contenida en la Ficha de Registro, advirtiendo la dificultad en las clasificaciones de “Nivel Usuaría” y “Clasificación Violencia” dadas las características de la muestra y la falta de información producto de la insuficiente indagación de las operadoras. La valoración y evaluación del Protocolo es de cumplimiento parcial debido a la carencia de herramientas de las operadoras en cuanto a brindar contención y concientización y a las dificultades de ofrecer una estrategia de protección adecuada para la situación de la víctima de VCM. Finalmente, la evaluación general de la llamada indica que es pertinente en relación a la intervención de la operadora principalmente en torno a la entrega de Orientación, Información y Derivación; se logra percibir un nivel de satisfacción parcial de las usuarias, ya que no se puede identificar una modificación en el estado emocional de éstas al finalizar la intervención o ser resuelta su situación por parte del servicio; y se concluye que los motivos de las llamadas son pertinentes con los objetivos del SATT y adecuada a las necesidades de atención de las usuarias.

5.2.2. Llamadas correspondientes a Consultas

Los llamados correspondientes a consultas representan un 22,5% de la muestra. Corresponden a un total de 26 audios válidos escuchados.

5.2.2.1. Validación de la información inicial

De los audios analizados correspondientes a la categoría Consultas, en la mayoría de los casos se valida la correspondencia con esta categoría en relación al protocolo⁷². De los casos que no corresponden con la categoría Consultas, estos atañen a: i) llamado en que se reitera una solicitud realizada con anterioridad para pedir presencia policial en una situación de VCM, ii) llamado por parte de mujer víctima de VCM relatando situación actual, y no resulta diferente de los audios categorizados como tal. En ambos casos, las llamadas corresponden, según el protocolo, a la categoría violencia.

En la mayoría de los casos la Ficha de Registro respecto al nombre de la persona, región y comuna desde la que se contacta coincide con la información entregada en la llamada, que es también confirmada por las operadoras en el caso de contar con información previa en el registro SATT. Se presentan pocos casos en que no coincide el nombre de la usuaria, y no se registra la comuna y región, información que sí se presenta en el audio.

La mayoría de los audios analizados son realizados por terceros, que buscan orientación sobre la situación de VCM que afecta a mujeres, generalmente cercanas (familiares, vecinas, amigas) y en casos minoritarios no cercanas. Esto implica que se suele contar con información detallada de la situación de VCM identificando tipos de violencia y pudiendo presentarse un relato de las situaciones en las cuales las personas que consultan han sido testigos. En los casos en que la persona que consulta es la mujer víctima de VCM, se cuenta con la misma información (tipos de violencia y relato).

En este punto, cabe mencionar la apreciación del equipo ejecutor sobre la dificultad de la distinción entre las categorías de violencia y consultas a partir del análisis de los audios. Respecto a las llamadas realizadas por terceros, estas en ciertos casos corresponden según la Ficha de Registro a Violencia y en otros casos a Consultas. Los casos en que esta distinción es clara, corresponden a las llamadas que realiza un tercero, dado que la mujer víctima de VCM ha sufrido una agresión recientemente, se encuentra imposibilitada para hacer el llamado por sí misma y requiere asistencia, por lo que la llamada corresponde a Violencia. Sin embargo, en los casos que no corresponden a situaciones de emergencia, se categorizan situaciones similares como violencia o como consulta, en que la mujer víctima de violencia se encuentra junto al tercero que realiza la llamada, pero no está dispuesta a consultar por sí misma (ya sea por miedo o por el no reconocimiento y naturalización de la VCM). Se observa además que, en ciertos casos en que la persona que se contacta es la

⁷² Según el Protocolo de atención fono violencia 2021 revisado, las llamadas de consulta corresponden a) Si se trata de consultas o dudas respecto de direcciones y/o teléfonos de los dispositivos, se proporcionará dicha información según oferta programática nacional entregada por la Unidad en Violencia contra las Mujeres del nivel nacional del servicio al SATT. b) Si la llamada se refiere a dudas respecto de programas de SernamEG de los cuales se carece de oferta programática actualizada (programas del Área Mujer y Trabajo, Mujer Sexualidad y Maternidad, Mujer y Participación Política) se redireccionará el llamado, entregando el número de OIRS de SernamEG más cercana al domicilio de quien realiza la consulta. Además, se enviarán los datos de la persona, exponiendo lo requerido vía correo electrónico a contacto de OIRS del domicilio de la persona consultante. c) Tratándose de reclamos respecto a Programas o dispositivos SernamEG, se recibirán los mismos, buscando contener y escuchar activamente a la persona consultante, para luego direccionar su llamado entregando número de OIRS de SernamEG más cercana a su domicilio, se enviarán además datos de la persona consultante exponiendo lo requerido vía correo electrónico a contacto de OIRS más cercana al domicilio de la persona consultante.

mujer víctima de VCM, y esta utiliza la frase “quiero hacer una consulta” para recibir orientación e información, y luego relata la o las situaciones de violencia, esta llamada es categorizada como Consulta. Sin embargo, si se analiza lo descrito por estas usuarias, no difieren de otras llamadas categorizadas como Violencia.

Respecto a los tipos de violencia identificados por el equipo ejecutor, se presentan de manera predominante menciones explícitas y deducibles, a partir de las situaciones descritas por las personas que se contactan con el Fono a: violencia psicológica y física, generalmente de manera conjunta. En menor medida se menciona o deduce la existencia de violencia económica y sexual. En los casos en que durante la llamada la persona que se contacta con el Fono consulta o solicita confirmación de que la situación descrita corresponde a algún tipo de violencia, las operadoras confirman o aclaran el tipo de violencia al que corresponde. En algunos casos, no es posible determinar el tipo de violencia, dado que la llamada se interrumpe o se presentan problemas de conexión, o en los casos de consulta sobre el contacto con los dispositivos, en que no se profundiza por parte de la usuaria ni de la operadora en la o las situaciones de VCM, ya que estos se detallan en registros de llamada anteriores.

Otra dificultad para identificar los tipos de violencia, ocurre en algunos casos en que las personas que se contactan al Fono describen al agresor como violento, sin detallar situaciones o hechos que permitan identificar a qué tipo de violencia corresponde. Se advierte que las operadoras no consultan en todos los casos, por situaciones o hechos que permitan clarificar a qué tipo de violencia corresponden estas conductas.

5.2.2.2. Validación y evaluación de los Protocolos

A través del análisis de los audios seleccionados, es posible afirmar que las consultas realizadas son pertinentes al propósito del servicio, y en casi la totalidad de los casos, se relacionan con VCM. No se identifican llamados correspondientes a reclamos.

En la mayoría de los casos, las operadoras entregan información pertinente sobre la oferta programática SernameEG para la situación descrita por las personas que se contactan con el Fono. Usualmente se mencionan los CDM y en casos específicos los CVS. Los casos en que no se entrega esta información, son i) llamados de consulta por el estado de avance de una derivación al CDM que ya se ha consultado en llamadas previas, ii) situaciones en que el tercero que consulta no tiene contacto directo con la mujer víctima de VCM, por lo que se le orienta sobre el contacto con la red de protección institucional y procesos de denuncia que puede realizar como tercero, iii) un caso en que la mujer víctima de VCM está asistiendo a un procedimiento judicial y se le orienta sobre las consultas que debe realizar en esa institución (Tribunal).

No se presentan llamados en que se mencionen programas de SernameEG no relacionados con VCM. Ante lo cual, el equipo consultor deduce que esta ausencia se debe a que los programas de SERNAMEG no relacionados con VCM son pertinentes en una segunda instancia de orientación, o durante las atenciones a las mujeres víctimas de VCM en los CDM, entendiendo que estos programas serán pertinentes i) luego de los procesos de denuncia y resolución judicial, ii) una vez que las mujeres víctimas de VCM reestructuren su situación habitacional o familiar (ya sea que se establezcan en otro domicilio o casa de acogida, o que el agresor abandone el hogar).

Respecto a la red de protección institucional, las operadoras hacen mención a las distintas instituciones y canales de denuncia en los siguientes casos:

- Carabineros : de manera presencial o telefónica, en caso de requerir asistencia y protección en una situación de VCM, para realizar una denuncia, para solicitar acompañamiento en el caso de que la mujer requiera retirar pertenencias del domicilio del agresor o del domicilio en común, y para solicitar asistencia por incumplimiento de medidas cautelares por parte del agresor. También se sugiere este contacto para recibir información sobre la situación de niños, niñas y adolescentes.
- Fiscalía y Tribunales: de manera presencial o telefónica, para realizar la denuncia por VCM, y solicitar medidas cautelares (orden de alejamiento principalmente).

Cuando las personas que consultan mencionan estas instituciones lo hacen como parte del relato de VCM o por una pregunta explícita de la operadora sobre la realización de denuncias anteriores. Se menciona en varios casos que las llamadas no han sido efectivas en la asistencia al domicilio en caso de emergencias, que las denuncias no han avanzado y que las medidas cautelares y dictámenes no han sido cumplidos. También se presentan relatos en que no se les ha permitido realizar denuncias por diversos motivos (por ser terceros, por no sufrir violencia física o tener lesiones, por parentesco o cercanía del agresor con algún funcionario de la institución que ha dificultado el proceso).

En la mayoría de los casos el protocolo para esta categoría de llamados se cumple de manera parcial o total. En los casos en que el cumplimiento es parcial, esto se debe a que se presentan problemas para dar respuesta a los objetivos y propósitos del SATT⁷³. Por esto, se considera pertinente aplicar la evaluación y validación de las estrategias de atención en este tipo de llamadas.

5.2.2.2.1. Estrategias de atención

5.2.2.2.1.1. Contener

El apoyo emocional brindado es insuficiente, al igual que en las llamadas de Violencia. Se utilizan como expresiones de esta acción las palabras “entiendo, comprendo”, que no resultan contenedoras en los casos en que las personas que realizan la llamada se encuentran sollozando o su voz denota tristeza y/o desesperación, frente a las cuales debiese haber menciones explícitas a que la persona se calme, respire, se desahogue. En algunos casos, los silencios prolongados de las operadoras implican para las personas que se contactan con el Fono tener que consultar si las escuchan. También se identifican situaciones en que las preguntas sobre los datos de las personas atendidas se realizan de manera abrupta durante el relato de episodios de agresión, lo que genera un quiebre en la comunicación; lo mismo sucede cuando las operadoras aclaran que el Fono no es un canal de denuncia, sin acoger el relato primero, y luego orientar acerca del proceso de denuncia y los canales para ello. Frente a la frustración de las personas que consultan respecto a la no respuesta de la red institucional e incumplimiento de las medidas de protección, las operadoras no comunican empatía con la situación.

5.2.2.2.1.2. Concientizar

En algunos casos se presentan errores en la orientación respecto a los tipos de violencia a los que corresponden las situaciones relatadas. En un caso la operadora indica que la situación descrita no corresponde a VCM o VIF, cuando en el relato se explicita que el agresor es la ex pareja de la mujer sobre la cual se consulta. La

73 Si bien las estrategias de atención Contener, Concientizar, Informar y Derivar son mayormente mencionadas en relación a la categoría Violencia, se considera pertinente analizarlos también para la categoría de Consultas, dado que, en la escuchay análisis de los audios, se observa que existen Consultas en que se describen situaciones de violencia (aun cuando son relatados por terceros) que requieren de las mismas estrategias.

concientización no se logra en los casos en que se realizan consultas por terceros, a los que no se les entregan recomendaciones sobre qué hacer para apoyar a la mujer víctima de VCM a reconocer y problematizar la violencia que le afecta.

5.2.2.2.1.3. Informar

Si bien en la mayoría de las llamadas analizadas se informa a las usuarias respecto a la red de protección institucional, en algunos casos las operadoras no especifican las funciones de cada organismo según el caso, ni las diferencias en la atención y acciones a las que pueden acceder a través de estas. La descripción suele ser general, sin embargo, hay casos en que la operadora explicita modalidades y horarios de atención, y especifica el tipo de apoyo o información a la que pueden acceder. En algunos casos, da la impresión a través de la escucha, que esta información se entrega de manera poco fluida y muy orientada por el guion (por ejemplo, se repite el orden en que mencionan las instituciones y las palabras exactas con las que se acompaña este listado).

5.2.2.2.1.4. Derivar

En pocas ocasiones se presenta la necesidad de derivar o entregar información sobre otras instituciones que puedan brindar apoyo a las personas que consultan. Se mencionan en este sentido: Corporación de Asistencia Judicial, Casa de Acogida, Fono Calle, Embajada extranjera.

Tabla 18 Cuadro resumen estrategias de atención.

Estrategia de Atención	Evaluación
Contener	Parcial
Concientizar	Parcial
Informar	Total
Derivar	Total
Evaluación	Total

Fuente: Elaboración propia CSP.

En general, la evaluación del cumplimiento del protocolo es total, ya que se ciñe al protocolo, sin embargo, la falta de una estrategia de contención y concientización adecuada es un tema fundamental que se debe atender y mejorar en este tipo de llamadas.

5.2.2.3. Evaluación general de la llamada

En relación a los propósitos del SATT, se analizan las intervenciones de las operadoras en función de la pertinencia de la intervención, el logro de las acciones de contención, concientización, información y derivación, y la satisfacción de las personas que se contactan con el Fono.

En la mayoría de los casos la intervención de la operadora es pertinente en relación a la situación descrita y la consulta realizada. En algunos casos la intervención fue valorada por el equipo executor de este estudio como poco pertinente o nada pertinente. Esto se presentan situaciones en que i) la operadora dedica gran parte de la llamada a confirmar con otras operadoras, si es que han logrado contactar a Carabineros y cuál es el estado

de esa solicitud; ii) la operadora es enfática en que la mujer que es víctima de VCM se contacte directamente con el Fono o realice una denuncia, pero no entrega orientación al tercero que realiza la consulta sobre cómo apoyar en concientizar o en realizar la denuncia como tercero; iii) la operadora entrega información errónea en un caso de violencia sexual, indicando a la usuaria que para poder denunciar debe tener contacto en el presente con el agresor, siendo que esto no es un requisito según la información disponible sobre los CVS, en que se indica que los sucesos de violencia sexual pueden haber sucedido en el pasado⁷⁴.

En la mayoría de los casos el protocolo para esta categoría de llamados se cumple de manera total. En los casos en que el cumplimiento es parcial, esto se debe a la aplicación de una estrategia de atención débil, sobre todo en cuanto a la contención y concientización, tal como se detalló anteriormente.

Respecto a la satisfacción de las usuarias, se considera que en general las personas que consultan se perciben como satisfechas y muy satisfechas con la atención recibida, un indicador de ello puede ser que no presentan más dudas ante la pregunta de la operadora y agradecen la atención. Sin embargo, esta respuesta negativa de las personas que se contactan al Fono frente a la consulta de las operadoras de si tienen más dudas, no puede asegurar que hayan comprendido e interiorizado la información que se les ha brindado, aun cuando la información haya sido de ayuda y/o pertinente para la situación descrita.

Si bien se percibe una sensación de satisfacción con la atención, se presenta la excepción de una usuaria que ha llamado en varias oportunidades (10), indicando que desde el Fono quedaron en contactar a Carabineros, pero aún no ha recibido asistencia policial, frente a lo cual indica que el Fono no es capaz de prestar ayuda, luego la llamada se corta de manera abrupta, por lo que se asume que es la usuaria quien corta. En otros casos, no es posible identificar el nivel de satisfacción dado que la llamada se interrumpe de manera abrupta, o dado que el tono de voz de la persona que consulta denota insatisfacción, molestia o decepción.

En síntesis, a través del análisis de la categoría de Consultas, se identifican llamados por parte de usuarias y terceros, buscando orientación por situaciones de violencia, en especial sobre mecanismos y canales de denuncia. Se advierte que existe un límite poco claro entre llamados de la categoría Consulta y Violencia, dado que refieren, en algunos casos, a situaciones similares. Frente las llamadas de Consultas, se logra informar y orientar, y también derivar en caso de que resulte pertinente. Se logra contener de manera parcial, entendiendo que, si bien la categoría Consultas no presenta ese foco, existen llamados en que las usuarias/os aun cuando son terceros, se encuentran emocionalmente afectadas/os. En general la intervención de las operadoras es adecuada en relación a la consulta que se realiza, y se observa satisfacción por parte de las personas que se contactan con el Fono al finalizar las llamadas.

74 En el sitio web de estos dispositivos se establece "En este espacio son atendidas mujeres mayores de 18 años que viven o han vivido violencia sexual" https://www.sernameg.gob.cl/?page_id=30023

5.2.3. Llamadas correspondientes a Otros

Los llamados correspondientes a Otros representan un 32,5% de la muestra. Corresponden a un total de 39 audios válidos escuchados.

5.2.3.1. Validación de la información inicial

En los casos evaluados sobre la categoría Otros existe un alto número de audios que no se reproducen o en los cuales la operadora contesta, pero nadie responde, por lo que no son posibles de analizar. Del total de 73 audios, 34 se consideran “perdidos” ya que no son útiles para el análisis, lo que representa un 46,58% de esta categoría. Alrededor de la mitad de dichos audios, sí cuentan con información de usuario/a, por lo que se puede inferir que han llamado anteriormente al Fono. El resto que no tiene datos de contacto, puede corresponder a usuarios/as que se equivocan de número, u otros factores no determinables con la información disponible.

Del total de audios válidos analizados, 10 no corresponden con la categoría Otros, es decir, casi un tercio. De estos, 3 corresponden a violencia y 7 a consultas. En los casos de los audios correspondientes a violencia, se presume error de categorización, ya que en general, cumplen con el protocolo para dicha categoría. En los casos de consulta, se evidencia falta de indagación por parte de la operadora, para comprender la situación que relata el/la usuario/a para poder validar el tipo de llamada. La mayoría de estos casos corresponden a VCM y VIF, y son usualmente consultas realizadas por terceros, a los que se entrega información, orientación y derivación sobre la oferta programática de SernamEG y los canales de denuncia.

En general, el resto de llamadas se validan como Otras, cuentan con la información correcta sobre el/la usuario/a y son atendidas de manera óptima por el SATT.

5.2.3.2. Validación y evaluación de los Protocolos

Los Protocolos para esta categoría indican que los requerimientos deben ser derivados a Chile Atiende, compañías de teléfono o a la institución que corresponda, siempre y cuando no correspondan a VCM ni VIF. Para ello, se consideran 2 instrucciones básicas para cualquier llamada de este tipo:

1. “Todas las atenciones se realizarán con empatía⁷⁵ y asertividad⁷⁶”
2. “Todas las personas que llamen tendrán algún tipo de respuesta”

En términos de la calidad y efectividad de la comunicación, para este tipo de llamadas se evaluaron estas 2 instrucciones en función del cumplimiento de la operadora con una atención pertinente a las definiciones de cada instrucción.

En primer lugar, en cuanto a la derivación se da cuenta que en general éstas se realizan a instituciones que reciben denuncias por delitos de todo tipo, es decir, Carabineros, PDI, Fiscalía o Tribunales, primando Carabineros como la institución principal. En complemento con estas instituciones, se ofrece derivación a la Corporación de Asistencia Judicial, para resolver consultas sobre estados de denuncia, pasos a seguir para

⁷⁵ De acuerdo al glosario del servicio, indicado en los Protocolos de Atención Fono Violencia, empatía se entiende como: “participación afectiva de una persona (profesional) en una realidad ajena a ella. Generalmente en los sentimientos y emociones que se generan en una intervención” (pág. 2).

⁷⁶ Si bien los Protocolos no indican una definición de asertividad, de acuerdo a la RAE, corresponde a “cualidad de asertivo”, es decir, “dicho de una persona que expresa su opinión de manera firme” (<https://dle.rae.es/asertivo?m=form>).

solicitud de medidas cautelares o de protección, apoyo judicial para llevar a cabo los procedimientos. En menor medida se ofrece derivación a dispositivos de la oferta programática SernamEG, tales como CDM, en los casos en que la llamada corresponde a Violencia o Consultas.

En los casos en que se realiza la derivación a Carabineros, la mayoría corresponde a situaciones de VIF, y un par a VCM por lo que no queda claro el criterio para establecer la llamada en categoría Otros. Algunos de estos casos refieren a agresiones de pareja o ex pareja, situaciones de hostigamiento por parte del padre a su hija adolescente, deuda de pensión de alimentos, vulneración de derechos a menores de edad, maltrato psicológico por parte de un familiar, violencia contra la mujer por parte de sus hijos/as y madre, violencia contra la mujer sufrida por una adolescente, usuario denunciado por ejercer violencia psicológica a su pareja. En la mayoría de estos casos, las operadoras indican los objetivos del Fono y derivan a la línea 133 o 147 de Carabineros, sin consultar más detalles de la situación de violencia o vulneración que relata el/la usuario/a, incluso en llamadas en que la persona se escucha evidentemente afectada (sollozos, indignación, preocupación/nerviosismo).

Muy pocos llamados corresponden a situaciones completamente ajenas a algún hecho de violencia (de cualquier tipo) o a la búsqueda de orientación sobre canales de denuncia. Destacan consultas sobre pago de cuentas de servicios básicos, consultas por números de otros servicios públicos o privados, llamadas equivocadas y una llamada de broma o pitanza.

De acuerdo a las instrucciones para este tipo de llamada, el análisis de la escucha concluye que son validadas en general, porque la atención cumple con lo indicado en los Protocolos. A continuación, se detalla el análisis de las instrucciones.

5.2.3.2.1. Instrucciones básicas

La primera instrucción contó con un análisis por cada acción que se indica a la operadora. Por un lado, se evaluó la empatía de la operadora con la situación del usuario/a y, por otro lado, se evaluó el criterio de asertividad en la comunicación por parte de la operadora hacia el usuario/a. La segunda instrucción se analizó respecto a la respuesta otorgada al usuario/a.

5.2.3.2.1.1. Atender con empatía

En cuanto a la empatía de la operadora para atender la situación de la persona que se comunica con el Fono, el equipo ejecutor de este estudio la evalúa con cumplimiento parcial, ya que no siempre se comprende de manera completa la situación que relata el/la usuario/a, debido a los siguientes factores:

Se inicia la respuesta de la operadora enfatizando los objetivos del SATT, lo que genera distancia con el/la usuario/a e impide que continúe su relato. En muchos casos, el/la usuario/a pide disculpas a la operadora por mencionar un tema que aparentemente no sería atingente al servicio.

La operadora interrumpe al/la usuario/a cuando comienza un relato que aparentemente no responde a los objetivos del servicio, responde con el mensaje protocolar y genera un quiebre en la comunicación.

La operadora no indaga lo suficiente en la situación que relata el/la usuario/a, incluso cuando menciona explícitamente que se trata de VIF, o cuando la persona se encuentra evidentemente afectada por una situación reciente o que está ocurriendo en el momento del llamado. Si bien no corresponden a llamadas

de emergencia, sí se relatan situaciones de violencia entre miembros de la familia, pero no se logra determinar más detalles.

En este sentido, y de acuerdo a la definición de empatía indicada en los Protocolos, la operadora no logra ejercer una participación afectiva en la realidad del/la usuario/a, ya que se mantiene al margen de lo que éste/a relata y realiza una derivación protocolar, sin indagar a cabalidad sobre los motivos de la llamada. Es por esto que no se logra un involucramiento respecto de los sentimientos o emociones durante la intervención, porque no se evidencia una respuesta acogedora o contenedora por parte de la operadora en los casos en que la persona se encuentra sollozando, asustada, indignada o frustrada.

5.2.3.2.1.2. Atender con asertividad

En cuanto al criterio de asertividad en la comunicación, se considera una evaluación con cumplimiento total, ya que se entrega una respuesta firme y segura sobre los propósitos del servicio, se orienta, informa y deriva de manera adecuada según la situación que relata la persona que se contacta al Fono, con algunas excepciones en los casos en que no se indaga lo suficiente. Si bien el concepto de asertividad no se especifica en los Protocolos, se entiende como una intervención firme y certera en el momento adecuado, lo que se cumple en la mayoría de los casos. Se debe considerar que una atención con asertividad en la indicación sobre los propósitos y objetivos del servicio no debe interrumpir el relato del/la usuario/a cuando no se conoce del todo la situación, pero se evalúa positivamente cuando se está relatando una situación completamente ajena al servicio.

5.2.3.2.1.3. Toda persona recibe una respuesta

Esta instrucción se cumple totalmente ya que, en todos los casos analizados, las operadoras dan una respuesta a las personas atendidas. En algunos casos la respuesta no es del todo adecuada cuando no se cumple con la instrucción anterior y no se comprende la situación a cabalidad por falta de indagación.

Tabla 19 Cuadro resumen evaluación instrucciones básicas

Instrucción	Evaluación
Empatía	Parcial
Asertividad	Total
Recibe respuesta	Total
Evaluación	Total

Fuente: Elaboración propia CSP

Se valida y evalúa con cumplimiento total la atención entregada en las llamadas de tipo Otros, ya que en la mayoría de los casos se deriva a los organismos correspondientes y se atienden las consultas y solicitudes de las personas que lo requieren. El cumplimiento parcial del criterio empatía dice relación con una debilidad transversal del servicio, respecto de la necesidad de brindar una atención más especializada en los aspectos no verbales de la comunicación y de realizar una primera acogida ante situaciones de crisis o de afectación de la persona que requiere este tipo de servicio.

5.2.3.3. Evaluación general de la llamada

En general la intervención de la operadora es muy pertinente, ya que atiende cada solicitud y hace la derivación correspondiente, entregando mayor información y orientación cuando corresponde, sobre todo en aquellas llamadas que efectivamente no tienen que ver con los objetivos y propósitos del SATT.

La satisfacción de los/as usuarios/as es bastante alta y más identificable en este tipo de llamadas, cuando evidentemente son situaciones que no corresponden a VCM pero que requieren algún tipo de orientación e información específica. En general, las personas que son atendidas explicitan su agradecimiento al finalizar la llamada, exceptuando los casos evaluados con cumplimiento parcial de la atención con empatía.

Como se mencionó anteriormente, el cumplimiento de los Protocolos es total, ya que en su mayoría los llamados que son pertinentes a esta categoría cumplen con las instrucciones básicas de atención por parte de las operadoras.

En cuanto a la evaluación de los objetivos y propósitos del SATT, se focaliza en los propósitos ya que este tipo de llamadas no responden a los objetivos centrales del SATT al no corresponder a situaciones de VCM. Sin embargo, se da cuenta de una deficiencia en la atención a las situaciones de VIF ya que, si la víctima no es la mujer, se suele derivar a otra institución pertinente sin mayor indagación ni comprensión del relato entregado por la persona que llama al Fono. En este sentido, se considera que en general se cumple con los propósitos ya que en la mayoría de los casos se entrega una respuesta satisfactoria a los/as usuarios/as, se entrega información clara y adecuada, con algunas excepciones antes mencionadas y se cumple con informar y derivar a los casos correspondientes, con ciertas debilidades evidentes en las estrategias de contener y concientizar. Si bien no se evalúan específicamente las estrategias de atención, sí se consideran en el análisis de la empatía ya que en muchas de esas llamadas se da cuenta de la falta de contención y concientización de la situación que relata el/la usuario/a del servicio.

5.2.4. Llamadas correspondientes a Connotación Sexual

Los llamados correspondientes a connotación sexual representan un 0,8% de la muestra. Corresponde a 1 audio válido escuchado.

5.2.4.1. Validación de la información inicial

En este tipo de llamadas no se requiere verificación de la información de la persona que se contacta al Fono, ya que en general quien llama no revela su identidad. Respecto de la tipificación, el audio escuchado efectivamente cumple con este tipo de llamada.

5.2.4.2. Validación y evaluación de los Protocolos

En cuanto a los Protocolos para llamadas de connotación sexual o pitanzas con contenido sexual, se establecen directrices en el caso que sea llamadas reiteradas desde un mismo número, para lo cual se indica que se debe dar aviso a supervisión para tomar medidas como respaldar las llamadas del número frecuente y solicitar a SernamEG el bloqueo del número. Dada la autorización se realiza el bloqueo por un tiempo determinado por SernamEG.

En el caso del único audio escuchado correspondiente a este tipo de llamada, no se puede realizar seguimiento, ya que se desconoce la cantidad de veces que pudo haber llamado el mismo número y tampoco queda registrada en la base de datos alguna observación sobre los pasos a seguir indicados en los Protocolos. Sin embargo, se analiza en función de la respuesta de la operadora a la llamada, ante lo cual se evidencia que la operadora contesta, realiza el saludo protocolar y luego de escuchar al usuario, hace caso omiso a sus dichos y se limita a cortar la llamada. Se da cuenta en la corta duración de la llamada, que el usuario tiene una intención clara de entregar un mensaje que sexualiza el cuerpo de la mujer, al cual se refiere con términos obscenos y groseros.

5.2.4.3. Evaluación general de la llamada

La evaluación del llamado se considera de cumplimiento total, considerando que no se puede conocer las acciones de seguimiento. Se evalúa como muy pertinente la intervención de la operadora, que no intenta establecer comunicación, sino proceder a finalizar la llamada. En este caso, no aplica evaluar la pertinencia de los objetivos y/o propósitos del SATT, porque evidentemente no se cumplen, dado que no es el tipo de llamadas que se espera recibir en un servicio como este. Si se considera que la muestra es representativa del universo total de casos, se infiere que este tipo de llamados son poco frecuentes, sin embargo, requieren una atención especial dadas las implicancias que puede generar para las operadoras. Esto se puede complementar con el análisis de las entrevistas que se presenta más adelante.

Finalmente, a modo de síntesis general del análisis de las llamadas recibidas por el Fono 1455, según tipo de llamada y dimensiones de análisis, se presenta el siguiente cuadro resumen con los aspectos más relevantes de este apartado.

Tabla 20 Cuadro resumen del análisis de los audios escuchados según dimensiones y tipo de llamada

Dimensiones/ Tipo llamada	Violencia	Consultas	Otras	Connotación sexual
Validación de la información inicial	Alta correspondencia en categorización de violencia grave/vital, menor en violencia media e inicial.	Alta correspondencia. Predominancia de llamadas por terceros. La mayoría de casos presentan violencia física y/o psicológica.	Alta correspondencia con la información de la ficha de registro, baja correspondencia con la categorización.	No aplica la validación de la ficha de registro, pero sí hay correspondencia con el tipo de llamada.
Validación y evaluación de los Protocolos	Cumplimiento parcial de los protocolos, debilidad en las estrategias de contención y concientización. La estrategia mejor aplicada es la orientación del proceso.	Llamados corresponden a VCM. No se presentan reclamos. Se informa sobre oferta programática.	Derivaciones principalmente a Carabineros. Se ofrece asesoría de la Corporación de Asistencia Judicial. Las instrucciones se validan con cumplimiento total, excepto la atención con empatía.	No corresponde evaluar la supervisión. La operadora realiza el saludo protocolar, no responde al usuario y corta la llamada.

Tabla 20 Cuadro resumen del análisis de los audios escuchados según dimensiones y tipo de llamada

Dimensiones/ Tipo llamada	Violencia	Consultas	Otras	Connotación sexual
Valoración y evaluación general de la llamada	La intervención es pertinente, excepto en llamados de emergencia. No es posible determinar satisfacción usuaria. Alta pertinencia de objetivos y propósitos del SATT.	Alta pertinencia de la intervención. Contención y concientización insuficiente. Alta satisfacción usuaria. Pertinencia de los objetivos y propósitos del SATT.	La intervención es muy pertinente. Alta satisfacción usuaria. Cumplimiento de los Protocolos en general. Pertinencia de los propósitos del SATT.	La intervención es muy pertinente.

Fuente: Elaboración propia CSP

5.2.5. Análisis los relatos sobre las llamadas de situaciones de emergencia por violencia contra las mujeres

A continuación, se aborda el análisis de las entrevistas sobre las situaciones de emergencia por violencia contra las mujeres, identificando los tipos de urgencia, el riesgo de vida, derivación, seguimiento y resultado del ciclo de atención. El análisis se realizó en base a la sistematización de las entrevistas a distintos actores: 7 institucionales y 7 operadoras empresa. No aplica el contenido de la entrevista a Usuaría y Carabinero, ya que para la primera no era pertinente dado el riesgo de revictimización y para el segundo el tópico de conversación era de exclusivo conocimiento del SATT.

5.2.5.1. Descripción del ciclo de atención

El ciclo de atención a la usuaria, como se ha descrito en el Capítulo 4, Ilustración 2 Servicio de Atención de llamadas al Fono 1455, el mismo se inicia cuando la operadora contesta la llamada e inicia la comunicación mencionando los objetivos del Fono, enseguida consulta a la persona que se contacta en qué se le puede ayudar. Luego se solicitan datos para la Ficha de Registro como nombre, RUT y comuna de residencia. A partir de esa base se da paso a que la persona explique los motivos de su llamada, si corresponde a violencia o consultas sobre situaciones de violencia, se realizan preguntas sobre el tipo de violencia, la temporalidad en que ha ocurrido, la información relevante sobre el agresor, incorporando elementos de la pauta de riesgo como tenencia de armas, consumo de sustancias, amenazas, entre otras. Más adelante se consulta si la persona cuenta con redes de apoyo y cómo es su condición de salud (Operadora, Empresa). Además, se consulta si existen o han existido procesos legales y cuáles fueron los resultados de los mismos. Se entrega información sobre los canales de denuncia, se ofrece la derivación al Centro de la Mujer si corresponde, y si la usuaria acepta se procede con la derivación. Al cierre de la llamada, se menciona a las personas que consultan que pueden volver a contactarse con el Fono cuando lo requieran, ya que funciona las 24 horas del día (Operadora, Empresa). Estos elementos clave del ciclo de atención se confirman en el análisis de los audios.

En el caso de las llamadas de violencia grave/vital y/o emergencia en que se solicita la presencia policial, se realiza el llamado a Carabineros a través del Fono 149, y luego se hace seguimiento a la usuaria cada 15 minutos para consultar cómo se encuentra, y si Carabineros acudió al lugar, en caso contrario, se insiste en la solicitud a Carabineros y se indaga sobre la posible resolución de la situación (Supervisora, Empresa). Las operadoras indican que en ciertas situaciones se apoya a las usuarias con ejercicios de respiración, o solicitándoles que tomen agua (Operadora, Empresa).

Desde el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género se plantea que las llamadas por violencia grave/vital en que se realiza el contacto con las policías requieren de más tiempo y dedicación por parte de las operadoras, lo que resulta paradójico ya que son llamadas que no corresponden a los objetivos del Fono 1455, ni del SernamEG (MinMujeryEG), entendiéndose que el foco del servicio es la orientación e información, no la protección a las víctimas. Este punto es contradictorio con lo mencionado en los Protocolos de atención, ya que la primera estrategia de intervención que se explica para los llamados de Violencia, corresponde a la protección de la víctima. Sin embargo, el tipo de protección que se puede ofrecer corresponde a la red institucional de las policías y el sistema judicial. Sobre este punto, los actores de SernamEG plantean que se han realizado esfuerzos por concientizar a las usuarias de que en casos de emergencia se comuniquen directamente con las policías (SernamEG), aun cuando los Protocolos indican que las operadoras pueden apoyar en hacer contacto con Carabineros para solicitar su presencia en el lugar de los hechos.

Se plantea la preocupación respecto de la priorización de los casos de violencia grave/vital en la atención, que podrían invisibilizar otros tipos de llamadas, que son igualmente importantes, dado que la violencia grave/vital puede darse también como resultado de los demás niveles de violencia cuando se presenta por tiempos prolongados (MinMujeryEG). De igual forma, si no se actúa a tiempo puede naturalizarse la violencia, sobre todo en el caso de las usuarias de mayor edad (Supervisora, Empresa). En estos casos, el equipo de SATT, refuerza a través de correo electrónico a los CDM la prioridad de tomar contacto según la gravedad del caso (SernamEG).

En los casos en que las policías no acuden al lugar ante situaciones de emergencia, en especial cuando hay incumplimiento de medidas cautelares, y principalmente en comunas con altas tasas de delitos, se le sugiere a las usuarias acudir directamente a la comisaría y se les entrega información sobre medidas de autocuidado (Supervisora, Empresa). Desde la empresa se plantea que en ciertos casos resulta pertinente solicitar el apoyo de policías, aun cuando la violencia no es grave/vital (Supervisora, Empresa), sin embargo, esto se contradice con el análisis de los audios, en que en ciertos casos las operadoras indican que para solicitar la presencia de Carabineros el agresor debe encontrarse en el domicilio y se debe estar produciendo una situación de violencia.

5.2.5.2. Aplicación de los protocolos de atención según tipo de urgencia

Respecto a los Protocolos de atención, los distintos actores comentan que han ido mejorando con el tiempo, y que son instrumentos en constante proceso de actualización (SernamEG, MinMujeryEG). Desde las operadoras se rescata la utilidad de los Protocolos para orientar la atención, las preguntas que se deben hacer, y la marca de tiempos del ciclo de atención antes descrito. También declaran sentirse cómodas y conocer bien los Protocolos (Operadora, Empresa). Existe consenso desde los actores institucionales respecto a que es necesaria una mirada externa al respecto, que permita identificar los elementos que funcionan bien y los que

hay que mejorar. Se plantea que los protocolos son perfectibles en el caso de las llamadas de violencia grave/vital, en los que se requiere más contención que información (Jefatura, Empresa), en especial cuando se atiende a usuarias en crisis.

El Protocolo resulta insuficiente o inadecuado, según los actores consultados, en las llamadas en que la usuaria se presenta resistente a cooperar o entregar información, ya sea sobre sus datos o sobre la situación que vive (Operadora, Empresa), ya que, en algunos casos, esto limita el accionar de las operadoras.

En el caso de las llamadas de connotación sexual o pitanzas de números nuevos *“pueden ser mujeres que hacen llamada muda, entonces el Protocolo afecta en eso porque no podemos cortar la llamada, mientras no sepamos que sea una vulgaridad. Si [la persona que se contacta] no habla no lo podemos bloquear, debería haber algo para identificar que es evidente que está haciendo una pitanza”* (Supervisora, Empresa).

Otras limitantes que presenta el Protocolo, que también fue mencionado en el caso de las orientaciones técnicas, son los tiempos de llamado para realizar los seguimientos, en que se reitera por parte de las operadoras que realizar llamadas nocturnas puede poner en riesgo a las usuarias (Supervisora, Empresa). Ante esta situación han sugerido que estas llamadas se realicen en la mañana.

Respecto a la percepción sobre la satisfacción en la atención recibida por las personas que se contactan al Fono, desde las operadoras existe una visión positiva, ya que indican que las usuarias siempre agradecen la atención y que tienen mayor claridad sobre la información que se les ha brindado (Operadora, Empresa). En este sentido, para las operadoras resulta relevante el acompañamiento y la acogida que pueden brindar. La insatisfacción estaría más relacionada con las limitantes sobre lo que puede ofrecer el Fono (Jefatura, Empresa), más que con la atención recibida, ya que las personas que se contactan tienen expectativas sobre la atención que no se corresponden con el objetivo de información y orientación del Fono 1455.

Tabla 21 Cuadro Resumen análisis entrevistas por dimensiones y actores relativas al objetivo IV

Dimensiones/Actor	Institucional (7 entrevistados/as)	Operadoras (7 entrevistadas)	Usuaría	Carabineros
Descripción del ciclo de atención	Las llamadas a Carabineros deberían considerar más tiempo de atención, aunque no corresponden a los objetivos del Fono. Concientizar a usuarias para que llamen directamente a Carabineros. Preocupación sobre priorización de llamadas grave/vital que puede restar importancia a otro tipo de llamadas.	Se inicia el contacto solicitando los datos de caracterización general, luego información sobre la situación de violencia y las redes de apoyo, y finalmente se orienta e informa sobre procesos judiciales y la derivación a los dispositivos SernamEG. En las llamadas de violencia grave/vital se contacta a Carabineros para que acudan al lugar y se hace seguimiento a la usuaria cada 15 minutos. Contradicción respecto de situaciones en que se puede solicitar presencia policial.	No aplica	No aplica

Tabla 21 Cuadro Resumen análisis entrevistas por dimensiones y actores relativas al objetivo IV

Dimensiones/Actor	Institucional (7 entrevistados/as)	Operadoras (7 entrevistadas)	Usuaría	Carabineros
Aplicación de los Protocolos de atención según tipo de urgencia	Instrumento perfectible y en constante actualización. Dificultad de aplicación en situaciones de emergencia y/o que requieren atención en crisis.	Instrumento conocido y de gran utilidad para orientar la atención. Protocolo es insuficiente cuando la usuaria no está dispuesta a cooperar aportando antecedentes. Pitanzas o llamadas de connotación sexual no se pueden cortar hasta tener la certeza de que corresponden a este tipo. Llamadas de seguimiento son un riesgo para la mujer cuando se realizan en la noche/madrugada. Se presume satisfacción ya que las usuarias agradecen la atención.	No aplica	No aplica

Fuente: Elaboración propia CSP

En síntesis, y como complemento del análisis de las escuchas de audios, a partir de las entrevistas se describe el ciclo de la atención de la llamada, que coincide con lo observado. Como se ha identificado a lo largo de este estudio, el contacto con Carabineros en las llamadas de violencia grave/vital, por no contar con una línea directa, dificulta el abordaje de la atención y las intervenciones de las operadoras, como también tiene efectos negativos en la demanda hacia el Fono 1455.

Respecto al Protocolo de atención, se plantea que este ha experimentado mejoras, y que es un instrumento en permanente actualización. El mismo, según la opinión de las personas entrevistadas, no se ajusta correctamente en el caso de i) que la usuaria o persona que se contacta no esté dispuesta a entregar información, ii) las llamadas de connotación sexual o pitanzas en que no es posible cortar la llamada según ciertas condiciones iii) los horarios en que se debe hacer llamadas de seguimiento. Respecto a la satisfacción de las usuarias, en general hay una percepción positiva de la atención que se realiza.

5.3. INTEROPERABILIDAD ENTRE EL FONO 1455 Y EL WHATSAPP

5.3.1. Evaluar la interoperabilidad entre el sistema de registro del Fono 1455 con los casos del WhatsApp

La interoperabilidad entre el sistema de registro del Fono 1455 y el WhatsApp no existe como tal, ya que las llamadas/mensajes ingresan por canales distintos que no se pueden vincular dentro de una misma plataforma. A continuación, se dará cuenta de la relación entre plataformas a partir de la valoración de ambos sistemas de registro, la gestión de casos según la vía de atención y las limitantes técnicas para la interoperabilidad del sistema. El análisis se realizó en base a la sistematización de las entrevistas a distintos actores: 7 institucionales, 7 operadoras, 1 usuaria. No corresponde la entrevista a Carabineros ya que no interviene en la prestación del servicio.

5.3.1.1. Valoración del sistema de registro del Fono y del WhatsApp

Respecto del canal WhatsApp, los actores institucionales mencionan que presenta una alta valoración en tanto canal de comunicación, ya que *“es el principal medio de comunicación que se utiliza por parte de la ciudadanía y a nivel global”* (SernamEG). Se considera una *“herramienta muy importante que se debe potenciar y mejorar para que sea accesible a todas las mujeres”* (SernamEG). En este sentido, se considera flexible en cuanto a su usabilidad, porque logra cumplir con lo requerido, sobre todo en cuanto canal silencioso, que ha permitido la comunicación con el servicio de muchas mujeres que no tenían otro medio seguro para contactarse. En esta línea, se considera perfectible, ya que podría dar mejores resultados, sobre todo porque no es un canal pensado para intervenciones psicosociales (SernamEG). Asimismo, desde el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género recalcan que el WhatsApp permite establecer una relación silenciosa, cuestión que no se podría lograr a través del Fono, por ello, es fundamental, ya que abarca a una población distinta que requiere un tipo de atención más confidencial en momentos determinados (MinMujeryEG).

Ahora bien, en cuanto a los sistemas de registro, los ingresos a través del Fono se encuentran en la plataforma SATT proporcionada por la empresa operadora, sin embargo, en el caso del WhatsApp, solo los casos de violencia y sus derivaciones se encuentran en la misma plataforma a partir del registro que realizan las operadoras manualmente, pero el resto de consultas generales o mensajes que no tuvieron continuidad, quedan en la plataforma que WhatsApp establece a través de su portal de negocios (WhatsApp Business Platform), con un sistema propio de reportes. En este sentido, se confirma la imposibilidad de interoperabilidad entre ambos registros, ya que se ingresan por separado en plataformas distintas. Además, cabe considerar que WhatsApp API es una plataforma de la empresa argentina Botmaker, y es la única autorizada para trabajar a través de WhatsApp Business, la temática de la violencia de género, ya que no hay otro país en la región, que la utilice para estos fines. Sin embargo, el mayor problema es que *“la empresa no tiene buena reportería, la experiencia usuaria no es tan buena y hasta el día de hoy no se pueden analizar bien estos datos, no son datos confiables por la dificultad del registro”* (SernamEG).

Por una parte, se reconoce un aspecto positivo en cuanto a la utilidad de conocer el canal de ingreso en la atención de las usuarias que son derivadas del SATT a los dispositivos SernamEG. En este sentido, para las/os profesionales de los CDM es útil saber si la usuaria se mantiene activa por el WhatsApp para contactarla por esa vía, a pesar de que tratan de evitar ese medio para un contacto más prolongado, porque no se puede verificar la identidad de la usuaria y resulta ser un medio informal para una atención psicosocial y jurídica (CDM).

Por otra parte, desde la visión de las operadoras, se valora que haya una supervisora siempre disponible para orientarlas en caso de tener dudas. El hecho de que las supervisoras tengan manejo en el área y formación profesional es muy importante (Operadora, empresa). El canal de ingreso por WhatsApp significa para las operadoras, realizar una doble o triple atención simultánea, lo que en tanto recurso es fundamental, pero debe tener una especificidad y especialización distinta, de acuerdo a lo que señala la Jefatura de la empresa. En este sentido, considera que *“no es recomendable que una misma persona esté atenta a más de un canal de atención, pensando en la operadora y en la mujer”* (Jefatura, empresa). Del mismo modo, las supervisoras comentan que este sistema de atención paralela *“es una carga, sobre todo al inicio, cuando las operadoras son nuevas en el trabajo”* (Supervisora, empresa). Es decir, es un trabajo complejo, que han podido llevar a cabo apoyándose entre operadoras y supervisoras. Por ejemplo, cuando están en una llamada e ingresa un mensaje por el canal

de WhatsApp, solicitan ayuda y notifican a la supervisora para que continúe atendiendo dicho WhatsApp. Al igual que las llamadas ingresadas por el Fono, se registra la interacción y se tipifica de la misma manera, ingresando la información a la plataforma (Supervisora, empresa).

5.3.1.2. Gestión de casos según vía de atención

Tal como se menciona anteriormente, los canales de ingreso al SATT reciben atención inmediata y de manera paralela, por lo que no se prioriza un canal de atención por sobre el otro. Sin embargo, en los turnos de noche, se priorizan las llamadas, ya que el WhatsApp es más lento, y en general para los ingresos por WhatsApp, las supervisoras apoyan las atenciones. Es por esto que la supervisora tiene un rol clave, porque la operadora se puede concentrar en la llamada mientras la supervisora revisa los mensajes escritos hasta que la operadora pueda retomar (Operadora, empresa). Hay ocasiones en que las atenciones por WhatsApp también son de carácter grave/vital, por lo que deben ser respondidos de manera oportuna. En ese sentido, para realizar una contención vía WhatsApp *“se usan palabras como “la entiendo”, “la comprendo”, además se entrega información sobre canales de denuncia, se valoriza la importancia de la denuncia, y se comparten los canales de derivación”* (Operadora, empresa).

Por otra parte, como es un canal silencioso, requiere que se respondan ciertas preguntas primero que están programadas por un “bot”. En esos casos, si la usuaria deja de responder la comunicación se pierde y debe contestar las preguntas nuevamente si vuelve a comunicarse. En un principio no se podían responder notas de voz, pero ahora ya está habilitado ese canal. Como se atienden las dos vías simultáneamente, se prioriza el registro de la llamada en el momento de la atención, y después el WhatsApp, ya que queda registrado en la plataforma, a la cual se le solicita toda la información (Supervisora, empresa).

5.3.1.3. Limitantes técnicas para la interoperabilidad

Una de las mayores dificultades para la interoperabilidad es la baja capacidad de reportabilidad y de soporte de la plataforma WhatsApp, para su uso en la temática de VCM. En cuanto a la reportabilidad, el registro que entrega la API es muy precario e impide hacer seguimiento cuando la usuaria deja de responder, ya que no hay una vinculación para volver a contactarse. Esto, dado el propósito del canal que no es de atención, sino una red social (MinMujeryEG). En este sentido, desde SernamEG señalan la dificultad para acceder a registros o bases de datos detalladas, ya que la plataforma API entrega archivos o extensiones de archivos de los que hay que extraer la información, por tanto, se deben trabajar y contar con las herramientas para visualizarlos. *“Incluso fue un problema para rendir a Contraloría porque se justificaba con pantallazos, ahora la empresa entrega un registro, pero aún hay dificultad de reportaría sobre otro tipo de casos que no sean de violencia”* (SernamEG). En cuanto al soporte, una dificultad es que se cierra el chat cuando la usuaria se cambia de pestaña o cierra la ventana, y otra es cuando se acumulan muchos ingresos y la plataforma no responde adecuadamente. Las supervisoras señalan que además toman los casos del Webchat que está en la página de SernamEG, por lo que cuando reciben muchas conversaciones paralelas se generan problemas en la plataforma, lo que dificulta una respuesta y solución oportuna en términos de soporte, ya que los proveedores están en Argentina (Supervisora, empresa). En estos casos, el servicio no es capaz de analizar la información que llega desde estas líneas.

Esta dificultad ha llevado a evaluar la necesidad de utilizar la plataforma WhatsApp como canal de atención. Tal como mencionan desde el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, *“la solución no es necesariamente mantener el WhatsApp, puede ser otro mecanismo que tenga un funcionamiento parecido, pero que pueda ir a alguna parte la información”* (MinMujeryEG). Así también se considera pertinente tener un sólo canal silencioso y no tres (Webchat, WhatsApp y próximamente app móvil), ya que eso dificulta la unificación de los registros y requiere mayor esfuerzo para la atención de canales simultáneos por parte de las operadoras.

Esta dificultad también se expresa cuando se termina el contrato con la empresa operadora, ya que no se puede continuar usando la misma plataforma, por lo que pierden los avances y mejoras en el sistema de registro. En el caso de WhatsApp, como tiene que ser operado por un intermediario, el servicio nunca va a tener un desarrollo propio sobre este canal y siempre estarán a disposición del soporte central y sus restricciones (MinMujeryEG). Desde la jefatura de la empresa también analizan este problema y comentan que sería oportuno tener un sistema propio de chat silencioso, dada la lejanía con el proveedor y las dificultades de no tener un soporte 24/7 y con un respaldo precario de la información proveniente de esos canales. *“Estos servicios debieran estar a cargo de la misma empresa que ejecuta las demás prestaciones”* (Jefatura, empresa).

Tabla 22 Cuadro Resumen análisis entrevistas por dimensiones y actores relativas al objetivo V

Dimensiones/Actor	Institucional (7 entrevistados/as)	Operadoras (7 entrevistadas)	Usuaría	Carabineros
Valoración del sistema de registro del Fono y del WhatsApp	WhatsApp cumple su objetivo como canal de comunicación silencioso. Buena plataforma de registro para el Fono, pero con evidentes dificultades para el registro del WhatsApp. Se pierde información que no sean casos de violencia. Para las profesionales de los CDM es importante conocer el canal de ingreso de la	Atención simultánea de ambos canales implica un desgaste y un mayor esfuerzo para las operadoras y supervisoras.	No utiliza el canal de WhatsApp.	No Aplica

Tabla 22 Cuadro Resumen análisis entrevistas por dimensiones y actores relativas al objetivo V

Dimensiones/Actor	Institucional (7 entrevistados/as)	Operadoras (7 entrevistadas)	Usuaría	Carabineros
	usuaria, ya que así pueden identificar una vía de comunicación para la derivación.			
Gestión de casos según vía de atención	No presentan observaciones.	No se priorizan los canales, se atienden por igual. Se solicita apoyo de las supervisoras para atender los ingresos por WhatsApp en simultáneo a las llamadas. Se pierde el contacto y la comunicación cuando la usuaria deja de responder o cierra el chat.	No Aplica	No Aplica
Limitantes técnicas para la interoperabilidad	Baja capacidad de reportabilidad y de soporte. La plataforma es extranjera, lo que implica depender de proveedores externos y asumir sus restricciones. Dificultad de acceder a registros	Problemas de soporte cuando hay aumento de demanda no se logran resolver a tiempo.	No Aplica	No Aplica

Tabla 22 Cuadro Resumen análisis entrevistas por dimensiones y actores relativos al objetivo V

Dimensiones/Actor	Institucional (7 entrevistados/as)	Operadoras (7 entrevistadas)	Usuaría	Carabineros
	confiables y ordenados.			

Fuente: Elaboración propia CSP

En síntesis, la valoración de los sistemas de registro es parcial ya que no logran sentar las bases para una interoperabilidad y requieren diversas modificaciones para mejorar la reportabilidad. El uso de una plataforma extranjera y la poca incidencia en las herramientas de soporte es el principal problema para proyectar un sistema interconectado. Por otra parte, no es una plataforma pensada para intervenciones psicosociales, por lo que requiere adaptaciones y mejoras. En este sentido, se considera pertinente evaluar la usabilidad del WhatsApp, ya que se podrían revisar otras plataformas que cumplan con objetivos similares, del mismo modo, analizar la necesidad de contar con 3 canales silenciosos en vez de uno. Así también surge la necesidad de contar con un sistema propio o asociado a la empresa licitante del SATT, para entregar un buen soporte y asegurar la trazabilidad de los datos y el resguardo de la información.

6. EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE MEJORAS DE LA PLATAFORMA SATT

A continuación, se desarrollarán los contenidos correspondientes al cumplimiento del objetivo V. Evaluar la interoperabilidad entre el sistema de registro (que usan las operadoras del 1455), con los casos del WhatsApp y disponibilidad de cupos y tiempos de espera para acceder a los dispositivos de SernamEG.

En primer lugar, se realiza una evaluación de la plataforma, y luego las propuestas de mejora.

6.1. EVALUACIÓN DE LA PLATAFORMA

En el Capítulo 7 del presente informe se describen los propósitos del SATT y las características de la plataforma que se utiliza actualmente, indicándose la forma de contratación de esta. En los siguientes puntos se resumen sus principales características:

- **Conceptualización:** desde un punto de vista global, la plataforma requerida por el SATT es básicamente un repositorio de información, el cual se utiliza para hacer derivaciones, seguimiento, estadísticas, análisis, etc.
- **Modelo de negocios:** el modelo elegido por SernamEG, y específicamente por el equipo que administra el SATT, ha sido efectuar adquisiciones de servicios por un período acotado de tiempo, ya sea por licitación o por trato directo, que consideran en lo principal la operación de un call center, con un conjunto de servicios asociados a él que incluye las operadoras, el equipamiento, el lugar físico, las líneas de comunicación (internet) y la implementación de una plataforma para el registro y administración de la información que se recibe por distintos medios.
- **Inconvenientes del modelo:** cada vez que hubo un cambio en el proveedor de servicios, éste tuvo que desarrollar una plataforma nueva. Esta situación genera una pérdida parcial del acceso a los datos anteriores. Específicamente se deja de contar, por vencimiento del contrato, con el software del proveedor, que incluye el *Front End*, y por tanto como el software deja de operar no es posible tener acceso a la plataforma en forma estructurada, aunque se haya hecho una copia de los datos. Gracias a esta última, sin embargo, sigue siendo posible tener acceso a información de audios y datos en Excel. Por otra parte, los períodos de transición entre un proveedor y el siguiente, han sido especialmente dificultosos y estresantes, de acuerdo con lo reportado en las entrevistas, tanto para las personas a cargo del SATT como para las operadoras del Call Center, por el eventual deterioro en la calidad del servicio que se debe prestar a las usuarias, en especial sobre los medios de apoyo en casos de violencia contra las mujeres.
- **Especificaciones funcionales:** en la Resolución N° 003 del 14/4/2021, que dispone el llamado a licitación pública y aprueba las bases para la contratación del SATT, se detalla en el punto 7 de las bases (páginas 38 a 42) el Modelo Tecnológico que el proveedor debe suministrar, describiendo A) los sistemas de operación y B) la migración de datos. A continuación, bajo el título de “Registro de Datos y Software” se enumeran 28 puntos que conforman especificaciones funcionales de la plataforma. También se hace referencia a aspectos como C) Mantenimiento, D) Seguridad y E) Requerimientos de Auditoría y Calidad.

En el punto 8 de la misma resolución, titulado Modelo de Gestión, en el punto D) Plataforma Web (páginas 46 a 48), se agregan más especificaciones funcionales que especifican lo que deberá contener

un módulo de gestión de todos los servicios contratados. Básicamente se refiere a poder verificar en tiempo real el funcionamiento del Call Center, especificando para cada uno de los servicios contratados los datos, reportes, gráficos, audios y otros.

Cabe mencionar que las especificaciones funcionales son extensas y completas. Detallan, como su nombre lo indica, las funciones que al SATT le interesa que desarrolle la plataforma.

- **Especificaciones no funcionales:** Se observa que no hay especificaciones no funcionales. En general las especificaciones funcionales indican qué debe hacer la plataforma y las no funcionales cómo lo debe hacer. La ausencia de especificaciones no funcionales se justifica porque la plataforma la provee y administra el proveedor. Por tanto, para el SATT lo importante es qué permite hacer la plataforma, y el cómo pasa a ser una responsabilidad del proveedor.
- **Características técnicas de la plataforma actual:** la plataforma actualmente en uso, de acuerdo con información entregada por el proveedor del servicio, fue configurada por sus equipos internos, utilizando como base un CRM de desarrollo propio del proveedor.
- **Nivel de satisfacción en el uso de la plataforma:** los antecedentes recogidos en distintas entrevistas, tanto con personal de SernamEG como con usuarias de la plataforma del call center, indican que existe una percepción generalizada que esta opera satisfactoriamente, tanto en términos de performance (rapidez de respuesta y uptime), en términos de funcionalidades (hace lo que se necesita) y de usabilidad (es fácil de utilizar), más allá de que siempre es factible efectuar mantenciones y mejoras que permitirían perfeccionar algunos aspectos.
- **Interoperabilidad:** otro aspecto de importancia es el indicado en la descripción de la plataforma en el punto 6.3.7 sobre interoperabilidad. La plataforma no cuenta con elementos de interoperabilidad y específicamente no está integrada al Sistema de Gestión de Programas (SGP) que utilizan los dispositivos de la institución. Sin embargo, el personal de los dispositivos tiene acceso al SGP y al SATT, y en muchas ocasiones copian manualmente información básica del SGP al SATT, lo que es de gran utilidad para el personal del call center, que solo tiene acceso al SATT. Esto último se puede describir como una forma de interoperación manual, y estaría indicando que existe una necesidad real de transferir información del SGP al SATT.

6.2. PROPUESTAS DE MEJORAS

Las propuestas de mejoras de la plataforma se concentran en dos áreas:

- Forma de disponer del servicio SATT, e
- Interoperabilidad de la plataforma SATT

6.2.1. Forma de disponer del servicio SATT

El alto nivel de especialización requerido por las operadoras del SATT hacen pensar que lo ideal sería disponer de personal del SernamEG para otorgar el servicio, en vez de contratarlo a un proveedor externo. Esto tiene múltiples justificaciones, entre ellas:

- Evitar la situación de discontinuidad que se produce cada vez que hay un cambio de proveedor.

- Eliminar la alta rotación de personal en el call center, que en la actualidad existe, probablemente fruto del estrés que significa estar expuesto a relatos de violencia cotidianamente y además asociado a relativamente bajos niveles de remuneraciones del personal que contratan los proveedores del servicio. Esto obliga a hacer frecuentes capacitaciones e impide la conservación del aprendizaje y experiencia del personal del call center.
- La delicada selección que es necesario tener en cuenta para realizar esta labor, que es de un alto nivel de stress emocional y que requiere de cualidades profesionales (y humanas) muy especiales de las personas que entregan el servicio.

Aparentemente las restricciones presupuestarias han sido el principal impedimento para operar en esta modalidad, aunque parecería ser el escenario más deseable.

Asociado al cambio de proveedor está la implementación de una nueva plataforma de apoyo, que en las bases de licitación se solicita a cada nuevo proveedor y que en **los contratos efectuados no se ha solicitado que la plataforma sea de propiedad de SernamEG.**

Este factor sin duda es mejorable y se pueden diseñar soluciones que no necesariamente incrementarían el costo del servicio.

Específicamente se sugiere que el SATT cuente con una plataforma de su propiedad, y en el futuro solo licite el servicio de call center, en el caso de mantener la externalización del servicio.

Al respecto hemos sido informados de que ya está en curso un proceso transitorio de compra del servicio, por aproximadamente 10 meses, por lo que las recomendaciones que siguen se deberían implementar en adquisiciones futuras.

Para contar con una plataforma de propiedad del SERNAMEG es posible optar por distintas alternativas, de las cuales se describen 2 posibilidades a continuación:

Opción 1: Desarrollo de la plataforma por el proveedor

- En un primer futuro contrato, se podría especificar que el proveedor configurará un CRM de acuerdo con las especificaciones que le serán entregadas por SernamEG. Al término de su período de servicio entregará el código fuente del *Front End* y los datos, los que pasarán a ser de propiedad de SernamEG. Para esto deberá utilizar un CRM convencional, de amplio uso en el mercado. El código fuente deberá ser entregado con la documentación necesaria para poder efectuar eventuales mantenciones y modificaciones al código.
- En los siguientes contratos de operación del call center, se establece que el proveedor deberá utilizar la plataforma y la base de datos que proveerá SernamEG. Este servicio debería ser de menor costo que los ya contratados, dado que no requerirán del desarrollo e implementación de la plataforma. Adicionalmente permitiría tener continuidad en el acceso a la información histórica.

Opción 2: Desarrollo interno de la plataforma

- SernamEG contrata un equipo profesional o una empresa especializada en CRM para la configuración de la plataforma, que pasa a ser propiedad de SernamEG.
- En los siguientes contratos de operación del call center, se establece que el proveedor deberá utilizar la plataforma y la base de datos que proveerá SernamEG. Este servicio debería ser de menor costo que los ya contratados, dado que no requerirán del desarrollo e implementación de la plataforma. Adicionalmente permitiría tener continuidad en el acceso a la información histórica.

En cualquiera de estas opciones (u otras) en la medida que la plataforma pasa a ser propiedad de SernamEG, las especificaciones no funcionales cobran gran relevancia.

Las especificaciones no funcionales son requisitos que describen las características y propiedades del software que no están directamente relacionadas con su funcionalidad, pero que son fundamentales para su desempeño, calidad y usabilidad. Algunas de las especificaciones no funcionales más importantes que un software debe considerar incluyen:

- Usabilidad: Se refiere a la facilidad de uso y comprensión del software por parte de los usuarios. Incluye aspectos como la interfaz intuitiva, la accesibilidad, la eficiencia en la realización de tareas y la capacidad de aprendizaje.
- Rendimiento: Se refiere al tiempo de respuesta, velocidad de ejecución y eficiencia del software. Esto implica la capacidad de procesamiento, el uso adecuado de recursos (memoria, CPU, etc.), la escalabilidad y la capacidad de manejar cargas de trabajo o usuarios concurrentes.
- Seguridad: Se refiere a la protección de la información y los recursos del software contra accesos no autorizados, ataques, pérdida de datos o corrupción. Incluye medidas como autenticación, autorización, cifrado, auditoría y protección contra malware.
- Fiabilidad: Se refiere a la capacidad del software para funcionar correctamente durante un período de tiempo determinado y en diversas condiciones. Esto incluye la tolerancia a fallos, la recuperación ante errores, la capacidad de mantenimiento y la resistencia a fallos.
- Mantenibilidad: Se refiere a la facilidad con la que el software puede ser modificado, reparado o mejorado. Esto incluye la claridad del código, la modularidad, la documentación adecuada, las pruebas automatizadas y la facilidad de localización y resolución de problemas.
- Portabilidad: Se refiere a la capacidad del software para funcionar en diferentes entornos o plataformas. Esto implica la compatibilidad con diferentes sistemas operativos, hardware y configuraciones, así como la facilidad de instalación y despliegue.
- Escalabilidad: Se refiere a la capacidad del software para adaptarse y manejar un aumento en la carga de trabajo, usuarios o datos. Esto implica el rendimiento constante a medida que el sistema crece y la capacidad de agregar recursos adicionales sin interrupciones significativas.

6.2.2. Interoperabilidad de la plataforma SATT

A) Interoperabilidad con el SGP

El Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género cuenta con un Sistema Informático denominado SGP (Sistema de Gestión de Programas) que contiene información referente a participantes, contenida tanto en la

Ficha Única de Postulación, Fichas específicas de los distintos Programas e información respecto a la asistencia a las intervenciones. Los Equipos Ejecutores tienen la responsabilidad de actualizar permanentemente dicho sistema.

Como ya se mencionó, actualmente existe un traspaso manual de información del sistema SGP al SATT que es reportado por las operadoras como de gran utilidad. Se sugiere, considerar lo anterior y solicitar en la próxima adquisición de servicios para el SATT que el proveedor incluya la integración de la plataforma SATT al sistema SGP considerando una estandarización semántica para su realización. Para esto se deberá efectuar antes un análisis de los campos que se llenan en el SGP para determinar cuáles de ellos deberán ser traspasados automáticamente, en forma periódica, al SATT.

B) Interoperabilidad con el Registro Civil

Adicionalmente sería recomendable solicitar al proveedor de la futura plataforma la integración del SATT al sistema de verificación de identidad del Servicio de Registro Civil e Identificaciones, quienes ponen a disposición una API⁷⁷ para facilitar la interoperabilidad, previo establecimiento de una autorización para su uso.

C) Interoperabilidad con WhatsApp y Webchat

Actualmente el ingreso de información se efectúa por 3 canales: llamada telefónica, WhatsApp y Webchat. Estas 3 vías de entrada no están integradas y lo ideal, sería que la información pudiera ser ingresada directamente a una misma base de datos, en forma independiente del canal de acceso.

El sistema actual obliga a que se haga este traspaso manualmente, es decir, que la operadora copie información del WhatsApp y del Webchat a la plataforma del SATT.

Una sugerencia lógica sería integrar al SATT la información de estas últimas plataformas para evitar el doble trabajo.

En el caso de la integración con WhatsApp, por ahora la empresa dueña de la plataforma, no ofrece posibilidades de interoperatividad, aunque existen fuertes presiones para que esto cambie en el futuro. El diario electrónico La Vanguardia⁷⁸, en un artículo de F. Bracero titulado “La UE obligará a las apps de mensajes a interconectarse y desata dudas técnicas” indica que *la nueva ley de Mercados Digitales (DMA por sus siglas en inglés) que espera aprobar el Parlamento Europeo este año, obligará a que las apps de mensajería de las principales compañías sean interoperables con el resto*”.

Por otra parte, el personal de SATT informa que se está trabajando en la posibilidad de reemplazar la plataforma de WhatsApp por otra que si permitiría cierto nivel de integración, ya que compila datos y mejora la calidad del registro respecto del WhatsApp, por lo que se podría lograr cierto nivel de interoperabilidad.

⁷⁷ Una API (del inglés: “Application Programming Interface” o interfaz de programación de aplicaciones) es una herramienta que sirve para extraer en forma automatizada información de una base de datos remota.

⁷⁸ Ver <https://www.lavanguardia.com/tecnologia/20220329/8159354/ue-obligara-apps-mensajes-interconectarse-desata-dudas-tecnicas.html>

En el caso del Webchat, dado que es un desarrollo hecho por los mismos desarrolladores de la plataforma SATT, sería factible generar una aplicación que traspase en forma automatizada información del Webchat a la plataforma SATT.

D) Interoperabilidad con policías (Carabineros y PDI) y/o Ministerio Público (Fiscalía)

Es posible considerar 2 tipos de interoperabilidad que serían de gran utilidad para el SATT:

- Poder informar directamente de situaciones de alto riesgo en casos de VCM, y
- Contar con información histórica de situaciones de VCM anteriores.

En el primer caso, si bien el servicio del SATT no se define como un servicio de protección, sino de acogida, sería de gran utilidad tener un acceso prioritario en los casos de riesgo vital. En conversaciones informales sostenidas con Carabineros, informan que por ahora esto no es posible, por lo que solo es posible recurrir al servicio 133 de Carabineros en estos casos. Sin embargo, Carabineros está considerando un proyecto de establecer a futuro lo que se denomina un “Totem” que permitiría acceder a un sistema más expedito para llegar a la central de Comunicaciones CECOM de Carabineros, que es la que posee tuición sobre movilización de emergencia de Carabineros (radiopatrullas).

En el segundo caso, el acceso a información histórica es considerado por fiscalía y por la policía como de alta confidencialidad, lo que dificulta el acceso a la información. Sin embargo, sería recomendable analizar las posibilidades de establecer convenios que permitan tener acceso a información, asegurando mantener los resguardos de confidencialidad pertinentes.

7. RECOMENDACIONES Y MEJORAS DEL FONO 1455

A continuación, se presentan las recomendaciones, orientadas a las mejoras posibles de ser incorporadas en el Fono 1455, las mismas se presentan en cuatro dimensiones: i) sobre los sistemas informáticos; ii) los procesos de funcionamiento; iii) los protocolos; iv) generales. La elaboración de las mismas se ha basado en el análisis antes presentado, dando cuenta de la triangulación de información.

7.1. SOBRE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS

7.1.1. Ficha de Registro del SATT

Para el desarrollo del análisis cuantitativo se efectuaron ajustes/recodificaciones/vinculaciones, en la base de datos, tal como se explica en el capítulo de metodología, ya que se necesitaban datos respecto a características específicas de las llamadas como su clasificación de entrante o saliente o a qué servicio se derivó. A partir de estas necesidades se recomienda que exista una variable automática, que indique si el contacto (mensaje o llamada) es *entrante o saliente*. Si bien existen categorías que definen algunas características de la llamada, no queda claro con sólo hacer el cruce a qué corresponde cada una. A partir de esto *se recomienda que exista un campo específico* para este punto.

Por otro lado, cada vez que entra una llamada o mensaje se guarda como una nueva fila de registro, sin saber si es que la usuaria ya se había contactado o si es usuaria frecuente. Esta también corresponde a una característica donde es importante mantener registro para así identificar a usuarias que usan frecuentemente el número o aquellas que por primera vez están recurriendo al servicio, ya sea por el Fono u otro canal. Dentro de la base de datos hay un par de casos en que la cantidad de llamadas por RUT excedía las 1000 llamadas en un período de 1 año. Asimismo, vinculado a lo anterior, dentro de los campos de caracterización se recomienda *crear un campo que asigne el tipo de usuaria* que llama, para así identificar aquellas usuarias frecuentes o que llaman por casos que no corresponden (variable automática). Lo anterior permitiría también tener en consideración a estas usuarias para cualquier análisis o acción.

Además de la frecuencia de llamadas por usuarias, el cálculo asociado a la tasa de respuesta, al contacto de las usuarias, dimensión importante y fundamental del servicio, hubo dificultades debido a que no existe un campo específico que se refiera a si la comunicación fue efectuada o no. El único campo que incluye esto es el de observación en la que se explicita “no contesta”, pero no hay un campo o categoría que indique esta característica. Cabe destacar que el número de llamadas recibidas por el SATT anualmente supera las 250.000 llamadas, por lo que revisar una por una las observaciones es un trabajo ineficiente que podría contener errores. Se recomienda entonces *incluir esta característica: llamada contestada o no*.

7.1.2. Registros escritos

Se identifica una valoración positiva respecto a los registros escritos que realizan las operadoras a partir de los llamados y conversaciones a través de los canales silenciosos. Estos resultan útiles para los dispositivos, ya que orientan respecto al contacto desde los CDM a las usuarias, resguardando su seguridad. Se recomienda potenciar el registro escrito de la información, ya que puede ser de gran utilidad para la correcta categorización del nivel de VCM que presenta la usuaria. En línea con los hallazgos preliminares del estudio “Fortalecimiento

de los canales de atención a violencia de género por WhatsApp y Webchat, (2023)”⁷⁹, esta información es muy relevante y valiosa para el proceso de categorización, por lo que se podría estandarizar el uso de ciertos conceptos claves asociados a los distintos niveles de VCM, favoreciendo el funcionamiento del SATT y también de los otros dispositivos.

7.1.3. Plataforma de registro y derivación

Actualmente el servicio cuenta con una plataforma de registro y derivación con mejoras sustantivas en comparación a otras antes utilizadas por parte de las operadoras, en relación a su usabilidad. Además, la versión actual ha mejorado la profundidad y calidad de los registros, la visualización de la información por parte, tanto de las operadoras, como de SernamEG. En este sentido, la recomendación más relevante se relaciona con la forma de contratación del servicio. Se sugiere que en la próxima contratación se especifique claramente que la propiedad intelectual, tanto de la plataforma como de los datos, es de SernamEG. *Se sugiere que, en las posteriores contrataciones, se solicite que el proveedor utilice la plataforma que ya sería propiedad de SernamEG y sólo preste el servicio de call center y mantención de la plataforma.*

7.1.4. Sistema de Gestión de Programas (SGP)

El primer cambio que se recomienda es *que se utilicen los mismos nombres para referirse a los dispositivos*, tanto en SGP como en SATT. Es claro que no existe una interoperabilidad entre las Fichas de Llenado, por lo que se recomienda como base, que los nombres de los campos y las variables que incluyen sean del mismo tipo (nombre) y contengan un ID que ayude en la efectividad de la unión de las bases. Por otro lado, en cada base del SGP *debería existir un campo que indique claramente desde dónde viene derivada la usuaria*, para poder analizar luego si las derivaciones son efectivas, entregando certeza a los datos.

7.1.5. Interoperabilidad

Considerando la ausencia de interoperabilidad de manera automática, pero observándose que la misma existe de manera manual (análisis de procesos), se recomienda transformar los campos que hoy completan las funcionarias de los dispositivos del Servicio, de manera online entre el SATT y el SGP y el Webchat.

Por otro lado, en el análisis cuantitativo de los datos se obtuvieron estadísticas según fecha de nacimiento, sexo, RUT, etc.; con las cuáles hubo dificultades por la forma en la que estaban ingresados los datos, es decir, la forma manual en que se le trabajan -presentando errores y variabilidad en los textos-, que corresponden a datos personales de las usuarias, por lo que una recomendación directa es *establecer alguna forma de interoperabilidad con el Registro Civil* para, a través del RUT, obtener dichos datos y no tener error asociado a la digitalización manual. Asimismo, es relevante que la información personal de la usuaria coincida tanto en el sistema SGP como en SATT.

⁷⁹ BID. Chile. RG-T3737. ATN/OC-18363-RG. Fortalecimiento de la Prevención y Atención a la Violencia Contra las Mujeres a Través de la Tecnología (2023)

7.1.6. Atención simultánea llamadas entradas y salientes

Se recomienda considerar tener operadoras a cargo de las llamadas entrantes y otras a cargo de las llamadas salientes o tareas pendientes, ya que estas actividades resultan desgastantes, al ser realizadas de manera simultánea. Esto se podría desarrollar a través de una planificación semanal, en turnos rotativos o en momentos de la jornada, y que exista una especialización en ciertos canales y funciones de acuerdo a la demanda.

7.1.7. Atención simultánea llamadas telefónicas y por canal silencioso

Se identifican dificultades asociadas a la atención simultánea a través de los teléfonos y canales silenciosos, que son difíciles de manejar de manera conjunta, sobre todo en los casos en que se atienden crisis, ya que esto requiere de toda la atención de la operadora. Se recomienda reducir la cantidad de canales (sin perjudicar la diversidad de los mismos).

7.1.8. Parte de Carabineros

Los envíos de Parte de Carabineros, llegan primero a SernamEG y posteriormente al SATT, donde se debe realizar el seguimiento de los mismos, generando una sobrecarga laboral a las teleoperadoras. Considerando la recomendación anterior, se sugiere que estas llamadas de seguimiento sean tomadas por algunas operadoras sin tener que sostener otras atenciones en simultáneo.

Además, dado que el parte de Carabineros no siempre cuenta con una información completa sobre la situación de VCM, se sugiere trabajar coordinadamente con Carabineros en una ficha de registro común, sobre todo para evaluar de la misma manera el nivel de riesgo y de violencia de la usuaria a partir de la Pauta Unificada de Riesgo. Para ello se requiere una adecuada capacitación a Carabineros, de manera tal que puedan identificar y clasificar los diferentes tipos de llamadas y/o atenciones que derivan al SATT.

7.2. SOBRE LOS PROCESOS DE FUNCIONAMIENTO

7.2.1. Condiciones laborales y contractuales de las teleoperadoras

Se identifica una alta calidad de la atención que brindan las operadoras, y el apoyo que entregan las supervisoras, en especial respecto a los mecanismos de orientación e información. También se identifica un importante compromiso por parte de las operadoras que se han mantenido en el servicio. Se destacan las acciones que se han realizado desde la empresa operadora para generar espacios de distensión y encuentro entre las operadoras y supervisoras (celebraciones de cumpleaños, almuerzos, presentes para las fiestas, etc.), lo cual beneficia el *autocuidado y las relaciones entre las personas que trabajan en la atención telemática*. Además, a modo de fortaleza, se identifica la capacidad de la empresa para adaptarse ante las necesidades de SernamEG, y la buena ejecución del servicio requerido.

Se identifican necesidades en torno a las condiciones de trabajo de las teleoperadoras y supervisoras, entre las que se mencionan: i) *mayor flexibilidad para realizar teletrabajo, especialmente en días festivos dadas las complicaciones para trasladarse y el cansancio asociado al mismo* ii) *contar con mayor número de operadoras,*

ello permitiría reducir la cantidad de horas de las jornadas de trabajo, iii) considerar la relación entre el sueldo y el perfil especializado que se requiere para realizar la labor.

Dada la alta rotación de las operadoras del Fono debido a la carga laboral, extensión de los turnos de trabajo, bajas remuneraciones y carga emocional de la labor que realizan, se recomienda transitar a que las operadoras sean parte de SernamEG. Esto traería beneficios en varios sentidos: i) podría mejorar las condiciones de trabajo de las operadoras en términos de contratación y remuneraciones; ii) mejoraría la especificidad del perfil en cuanto a formación profesional y experiencia para la realización de estas tareas (en especial en intervención psicosocial y contención), elemento que en el escenario actual es deseable pero no exigible; iii) disminuiría la tasa de rotación de las operadoras, mejoraría la eficiencia de los recursos humanos y económicos invertidos en la capacitación de profesionales; iv) mejoraría la atención brindada, ya que la antigüedad de las operadoras va mejorando su capacidad de registro y de respuesta a las personas que consultan; v) las funcionarias tendrían responsabilidad, como funcionarias públicas, sobre la ejecución de las actividades.

7.2.2. Botón de Emergencia (BDE)

Sobre el dispositivo BDE, actualmente es un elemento problemático, ya que cada llamada proveniente de este número genera una alerta, independiente de si la llamada corresponde o no a una situación de emergencia, generando una priorización en la atención, que es sin duda relevante si corresponde a una situación en que la usuaria está en riesgo o peligro. La información de este dispositivo debiese estar en permanente actualización. Se recomienda *analizar el funcionamiento de este Botón en general*, para mejorar su uso y eficiencia, lo que beneficiaría tanto al SATT como a los dispositivos que reciben a las usuarias luego de la derivación.

7.2.3. Interconexión y disponibilidad de dispositivos SernamEG

En relación al tema de las derivaciones se ha podido observar diferentes limitaciones, tales como agendas no conectadas entre los diferentes dispositivos; o limitadas posibilidades reales de atender a mujeres con diferentes características (discapacidad, pueblos originarios, inmigrantes) que requieren protocolos u orientaciones diferenciadas; o capacidad efectiva de atención en razón del número de profesionales vs cantidad de usuarias. Lo anterior, conlleva recomendaciones de diferente tipo, a saber: *identificar los diversos mecanismos que tienen los dispositivos para realizar ingresos y agendar atenciones con las usuarias, de manera que se puedan compartir buenas prácticas y recomendaciones atendiendo la diversidad territorial y nivel de demanda que caracteriza a cada dispositivo, con el objetivo de mejorar la efectividad del servicio disminuyendo los tiempos de espera en el ingreso de la derivación. También se recomienda incluir orientaciones diferenciadas según particularidades de las usuarias*, en pro de la equidad en el acceso y atención en el Servicio, y considerar la dotación de recursos humanos requerida para las atenciones demandadas.

Por otra parte, cuando los dispositivos reciben las derivaciones del SATT, tienen la obligación de contactar a las usuarias durante las primeras 12 horas desde la derivación, de lo contrario, tienen que dar cuenta por qué no se hizo el contacto, lo mismo si pasan las 24 horas y aun no se logra el contacto. Esto genera una acumulación de llamados que deben realizar los/as profesionales de los CDM y que además deben justificar cuando no tienen respuesta de la usuaria derivada. Para evitar la acumulación de llamados se recomienda *identificar un promedio o cierta regularidad en el tiempo que demora contactar a una usuaria derivada, atendiendo a las particularidades de cada caso, con el objetivo de flexibilizar los tiempos y plazos del seguimiento y las exigencias*

de los reportes cuando no se concretan los primeros contactos. Los reportes de estos llamados se podrían ingresar a la plataforma de registro del SATT para que éstos puedan ser revisados por el nivel central una vez completado el plazo para concretar el contacto. En esta situación también se refuerza mejorar la dotación de recursos humanos en cada CDM según corresponda. Asimismo, se deben *considerar los horarios de llamadas, no debiendo ser fijos, ya que los llamados nocturnos suelen poner en riesgo a la víctima.*

En relación a lo anterior, se evidencia cierta rigidez en los horarios de llamada de seguimiento en los casos de violencia grave/vital, lo cual genera dificultades para el trabajo de las operadoras y deriva en multas a la empresa que presta el servicio. Se recomienda una mayor flexibilidad en los horarios de seguimiento (12, 24 y 48 horas después de la llamada), evitando horarios de riesgo o incomodidad para las usuarias, específicamente aquellos seguimientos que corresponden en la noche o madrugada (entre las 23:00 y 07:00 hrs). De acuerdo a la sugerencia de las operadoras, el mejor horario para hacer seguimiento sería durante la mañana y hasta la hora de almuerzo, aproximadamente, ya que la usuaria se podría encontrar más segura durante su jornada laboral o cuando el agresor está en su jornada laboral. Este llamado podría ser orientado a brindar contención e intervención psicosocial breve.

7.3. PROTOCOLOS

7.3.1. Llamadas correspondientes a Violencia

Las llamadas de este tipo requieren especial atención, particularmente las que corresponden a violencia grave/vital, entendiendo que parte de estas llamadas refieren a situaciones de emergencia. Dado el bajo nivel de Contención que brindan las operadoras, se recomienda *reforzar este elemento en la estrategia de atención a las usuarias.* Esto *requerirá mayor especialización por parte de las operadoras en estos aspectos, y de manejo de situaciones de riesgo y/o crisis.*

Respecto a la estrategia de atención Concientizar, solo se identifican las definiciones de cada tipo de violencia que son enunciadas por las operadoras, sin embargo, se considera poco pertinente explicar las clasificaciones de la violencia, lo que *debiese primar es que la mujer pueda identificar y reconocer la violencia que vive en su situación.* Del mismo modo, el ejercicio de concientizar a la mujer debe orientarse a reflexionar sobre la importancia de no sentir culpa o vergüenza ante la situación de violencia. Esto podría explicitarse en los protocolos a modo de una atención más especializada.

En cuanto a la estrategia de intervención sobre la Protección de la víctima, en general no se indaga en las redes de apoyo de la mujer -solo se hace un check list-, no se fortalecen en caso de tenerlas y si no cuenta con red de apoyo no se insta a tenerla. Para ello se sugiere revisar las instrucciones para esta estrategia de modo que las operadoras enfatizen en la importancia de las redes de apoyo, partiendo por escuchar atentamente el relato de la usuaria, no interrumpir el relato, hacer preguntas atinentes sobre sus familiares, amigas/os que puedan acompañarla o quienes pueda acudir en caso de emergencia. Sobre la estrategia de intervención Denunciar, se identifica que en muy pocas oportunidades las operadoras refuerzan la importancia de la denuncia, sobre todo en términos emocionales y significativos para el proceso de reconocimiento de la violencia y actuación

frente a ésta. Por lo tanto, se sugiere reforzar en los Protocolos, *un guion más específico sobre esta estrategia, con indicaciones más precisas para las operadoras.*

En general, las observaciones sobre este tipo de llamadas, requieren una mayor especialización de las operadoras para *brindar una primera acogida y manejar situaciones complejas en términos emocionales.*

7.3.2. Llamadas correspondientes a Consultas

Las llamadas tipo Consultas, son clasificadas de esa manera cuando las mismas son realizadas por un tercero o por una mujer en calidad de consultante. Luego de analizar los audios se ha podido observar que las Consultas de terceros refieren en su mayoría a la categoría de violencia vital/grave, e incluso sobrepasan la misma, en tanto la víctima no lo reconoce o se encuentra inhabilitada para hacer la consulta o denuncia por sí misma. Por consiguiente, *se recomienda, un tratamiento diferenciado de las Consultas que refieren a violencia vital/grave.*

Al igual que en las llamadas correspondientes a violencia y en situaciones de emergencia, las llamadas de tipo Consultas reciben un alto número de usuarias que llaman al Fono cuando se encuentran en situaciones emocionales complejas, que se expresan sollozando o con una voz que denota tristeza y/o desesperación, frente a las cuales debiese haber menciones explícitas a que la persona se calme, respire, se desahogue, sin embargo, la aplicación de las estrategias de contención y concientización son bastante débiles por parte de las operadoras. Es por eso, que se sugiere, integrar en las *indicaciones específicas para este tipo de llamadas, la aplicación de las estrategias de atención (contener, concientizar, informar, derivar)* para las llamadas de tipo Violencia. Por otro lado, se sugiere *abrir una tipología en la categoría Consultas, que permita identificar el riesgo que corre la mujer, sea ella la que llame o un tercero, separándolo de consultas donde fundamentalmente se solicita orientación o información.*

7.3.3. Llamadas correspondientes a Otros

Para este tipo de llamadas se sugiere *revisar la forma de categorización*, ya que en muchos casos las llamadas correspondían a otras categorías como Violencia y Consultas. Así también *se debería especificar en los Protocolos, las formas de actuación ante casos de VIF que quedan clasificados en este tipo de llamadas*, pero que bien podrían acceder a una atención más especializada sobre todo ante llamadas que requieren contención en crisis, *aplicando las estrategias de atención (contener, concientizar, informar, derivar)*. O por ejemplo, ante llamadas que refieren a la oferta programática no VCM de SernamEG. Así también se deberían reforzar los Protocolos respecto de *generar indicaciones más precisas sobre las instrucciones básicas para este tipo de llamadas*, en particular la que dice “todas las atenciones se realizarán con empatía y asertividad”, promoviendo la escucha activa y la indagación en las situaciones que expresan los/as usuarios/as para hacer una atención pertinente y adecuada.

7.3.4. Llamadas correspondientes a Connotación Sexual

Se identifican dificultades en el funcionamiento del Fono 1455 dada las llamadas de connotación sexual, ya que restan la posibilidad de que ingresen llamadas de VCM, considerando, además, que no es posible identificarlas tan fácilmente desde un inicio, ni cortar rápidamente la llamada, ya que pueden corresponder a “llamadas

mudas⁸⁰". Se recomienda, en este caso, *mejorar el sistema de bloqueo de los números que realizan este tipo de llamadas*, generando algún tipo de bloqueo temporal inmediato -en la base de datos se observa que existen RUT que se repiten y tienen esta categoría asignada-. Actualmente este mecanismo debe ser informado por la empresa operaria del Fono y autorizado por SernamEG, y esto puede demorar, por ejemplo, en los casos en que se producen varios llamados de connotación sexual de un mismo número durante la noche. Esto generaría una mejora en la disponibilidad de las líneas del Fono 1455 y beneficiaría el trabajo y bienestar de las operadoras, que están constantemente expuestas a estas comunicaciones.

Lo mismo respecto a usuarias frecuentes que no utilizan de forma apropiada el servicio y sin embargo consumen minutos de la línea telefónica que podrían ser para una real necesidad, corresponde hacerse cargo de esta situación. Se sugiere un bloqueo temporal de dichos números.

7.3.5. Llamadas en situaciones de emergencia

En las condiciones actuales el Fono 1455 no puede brindar protección en situaciones de emergencia, porque esta función recae en las policías, y no se cuenta con una línea prioritaria desde el Fono 1455 o BDE al Fono 149 de Carabineros, lo que genera malestar y frustración en las usuarias y también en las operadoras por estar resignadas a la espera en línea. Se ha observado en los casos de violencia vital/grave *in situ*, la derivación a Carabineros no siempre es efectiva, por diferentes motivos: demora en la atención de las llamadas de las operadoras del SATT para acudir al lugar de los hechos, demora en sí para los traslados, escasos efectivos, etc. Se identifica que estas instituciones han integrado en menor medida conocimientos específicos respecto a VCM y enfoque de género, lo que se refleja no sólo en la atención telemática que brindan, sino también a nivel de procedimientos y malas prácticas. En base a lo expuesto, *se recomienda que se genere una coordinación con las instituciones antes mencionadas para contar con un dispositivo directo de comunicación para las llamadas provenientes del Fono 1455 ante estas situaciones, donde corre riesgo la vida de la mujer; aun cuando no está dentro de los objetivos del SATT brindar protección, y se busca y fomenta que los llamados en situaciones de emergencia se dirijan directamente a Carabineros. Esta medida facilitaría la respuesta a las usuarias que sufren VCM, mientras la operadora puede seguir atendiendo a la usuaria y, por tanto, brindando contención y acogida de manera pertinente. Así también, esto podría beneficiar la relación entre SernamEG y Carabineros, en especial con el Fono 149.*

Es importante considerar que, de acuerdo al análisis de los audios, las operadoras cuelgan la llamada para comunicarse con Carabineros, lo que en algunas ocasiones podría generar un riesgo para la mujer, sobre todo cuando no se ha indagado lo suficiente en las características de la situación de violencia, ni en el entorno donde se encuentra la mujer, ni las posibles redes de apoyo con las que cuenta en ese momento. Para esto *se sugiere mejorar los Protocolos para especificar estrategias de contención y primera acogida en situaciones de emergencia y agregar la indicación de mantener a la mujer en la llamada en los casos que no cuente con otras redes de apoyo y permanezca en riesgo*, de manera tal que se cumpla el principio de autocuidado por parte de la víctima y testigo.

⁸⁰ Llamadas en que una mujer no habla, pero deja el audio correr para que se escuchen sonidos o palabras que dan cuenta de que está siendo agredida, pero que no puede ella comunicarse verbalmente.

Por otra parte, desde la empresa se plantea que en ciertos casos resulta pertinente solicitar el apoyo de policías, aun cuando la violencia no es grave/vital, sin embargo, esto se contradice con el análisis de los audios, en que en ciertos casos las operadoras indican que para solicitar la presencia de Carabineros el agresor debe encontrarse en el domicilio y se debe estar produciendo una situación de violencia. Para esto se sugiere *aclarar en los Protocolos una indicación específica sobre cuando es pertinente llamar a Carabineros y qué tipo de situaciones pueden atender de manera efectiva*. También es importante la coordinación con Carabineros, para que esté en línea en la materia.

7.3.6. Indicaciones sobre las instituciones donde realizar la denuncia

Las estrategias de intervención en los Protocolos refuerzan la importancia de la denuncia como principal acción que debe realizar la mujer que se encuentra en una situación de violencia. Sin embargo, cuando se orienta en la materia se indican los canales de denuncia (Fiscalía, Tribunales, Carabineros, PDI), pero no en todos los casos se explicitan las diferencias de funcionamiento e implicancias, acerca de cómo cursar las denuncias, en cada tipo de institución. Se considera necesario y pertinente *hacer esta especificación para el mejoramiento de la atención y el resguardo de la mujer*, ya sea para quien llama para recibir orientación sobre su situación personal, o cuando es un tercero que consulta. En este sentido, se sugiere *incluir dicha información en los Protocolos*, por ejemplo, tiempos de espera en cada institución, documentos necesarios para realizar la denuncia, plazos y procedimientos para solicitar medidas cautelares y de protección, entre otras.

7.3.7. Derivaciones

Las derivaciones realizadas por las operadoras del Fono hacia los dispositivos SernamEG se realizan mayoritariamente hacia los CDM, lo que da cuenta de la poca información sobre otros dispositivos de SernamEG, y también sobre la oferta programática no VCM. Según el análisis de los audios, en algunas situaciones de violencia grave/vital o violencia media las usuarias se encuentran desprotegidas y en riesgo de no poder continuar compartiendo vivienda con sus agresores. En estos casos, las operadoras ofrecen la derivación a un CDM y/o realizar una denuncia para acceder a medidas cautelares y de protección a través del sistema de justicia, procedimientos que, por una parte, tardan un par de días o más en hacerse efectivos y, por otra parte, dependen de las condiciones en que se encuentra la mujer para interponer una denuncia. Por lo tanto, *se recomienda reforzar las medidas preventivas a la usuaria y sugerir información relevante sobre la oferta programática de programas SernamEG no VCM que contribuyan a la autonomía política y económica de la mujer, al fortalecimiento de las redes de apoyo y a la prevención de la violencia*.

7.4. GENERALES

7.4.1. Difusión SATT

Respecto de los canales de difusión de SATT, se considera relevante y necesario que la información esté disponible en todos los canales que se consideren pertinentes para llegar a las usuarias (y las potenciales usuarias), sin embargo, es fundamental que las gráficas a difundir y el relato del objetivo de SATT sea claro, único y definido por los/as profesionales de SernamEG. Así la información será congruente, independiente del medio en el cual se difunda, incluso se podría pensar que toda la información que haga referencia a SATT esté ligada al portal web de SernamEG. Con este tipo de medidas se espera, por una parte, posicionar a SATT en el

rol (final) que se defina para el servicio, y, por otra parte, disminuir la interpretación del mismo, lo cual implica una descongestión de la línea telefónica y de WhatsApp, optimizando la atención. Cabe destacar que la forma y el fondo de cómo será difundido el servicio responde directamente a la coordinación intersectorial que debe ser robustecida, ya sea tanto para publicar en los portales web de cada institución, como el discurso que dará una u otra autoridad respecto del tema.

7.4.2. Rol del SATT

El SATT es la principal fuente de ingreso de usuarias a los dispositivos del servicio. Su funcionamiento, particularmente durante la pandemia, ha sido relevante ya que brinda un servicio gratuito y telemático a muchas mujeres, permitiendo la comunicación con mujeres de todas las regiones del país, favoreciendo así el acceso para usuarias y usuarios que habitan lugares con baja conectividad, como también se destaca la pertinencia de los canales silenciosos en los casos en que este tipo de comunicación puede ser más seguro para las personas que consultan.

Sobre el Servicio se identifica una valoración positiva por parte de las personas que lo utilizan, los servicios de orientación e información son bien valorados, de alta calidad y entregan información apropiada. Estos elementos, sumados a los aprendizajes adquiridos durante su trayectoria y a la dedicación actual del equipo profesional, lo han posicionado como un servicio de suma relevancia al interior del Ministerio y del Servicio, por lo que *debería mantenerse*. Se recomienda que transite a ser un Fono de SernamEG, donde, por un lado, *podrían incorporarse nuevos elementos, relacionados a otras áreas distintas a VCM, dirigido a orientar e informar respecto a otros programas, dedicados al empoderamiento económico y político de las mujeres*, base para autofortalecer su capacidad de enfrentar la situación de violencia. Y, por otro lado, resulta necesaria una reformulación de los objetivos del SATT, para convertirse en un Fono, que pueda *ofrecer una intervención psicosocial breve para mujeres que viven VCM*

8. REFERENCIAS

8.1. DOCUMENTOS

1. BGI 2011
2. BGI 2012
3. BGI 2013
4. BGI 2014
5. BGI 2015
6. BGI 2016
7. BGI 2017
8. BGI 2018
9. BGI 2019
10. BGI 2020
11. BGI 2021

8.2. RESOLUCIONES EXCENTAS

1. Resolución exenta aprueba contrato SATT 2010
2. Resolución exenta aprueba contrato SATT 2011
3. Resolución exenta aprueba contrato SATT 2012
4. Resolución exenta aprueba contrato SATT 2013
5. Resolución exenta aprueba contrato SATT 2014
6. Resolución exenta aprueba contrato SATT 2015
7. Resolución exenta aprueba contrato SATT 2016
8. Resolución exenta aprueba contrato SATT 2017
9. Resolución exenta aprueba contrato SATT 2018
10. Resolución exenta aprueba contrato SATT 2019
11. Resolución exenta aprueba contrato SATT 2020
12. Resolución exenta aprueba contrato SATT 2021
13. Resolución exenta aprueba orientaciones técnicas SATT 2019
14. Resolución exenta aprueba orientaciones técnicas SATT 2020
15. Resolución exenta aprueba orientaciones técnicas SATT 2021
16. Resolución exenta aprueba orientaciones técnicas SATT 2022

8.3. PROTOCOLOS

1. Protocolo de atención Fono violencia (27/07/2021)
2. Protocolo parte de Carabineros (27/07/2021)
3. Protocolos servicio de asistencia en emergencias por VCM (27/07/2021)

8.4. BASES DE DATOS

1. Excel "Consolidado SATT 1455 por regiones año 2022"
2. Excel "Datos 1455 2018-2021"
3. Excel "Datos SATT 2011-2017"
4. Excel "BDD CAE 2022 03.01.23"
5. Excel "BDD CDM 2022 04.01.23"
6. Excel "BDD CRH 2022 03.01.23"
7. Excel "BDD CVS 2022 03.01.23"
8. Excel "Listado de personal SATT año 2022"
9. Excel "Registro llamadas telepro-2021 y 2022"

9. ANEXOS

ANEXO I: CENTRO DE SISTEMAS PÚBLICOS

Ingeniería Industrial, Universidad de Chile

La Universidad de Chile, de carácter nacional y público, es la principal institución de educación superior del país y una de las de mayor prestigio y tradición de América Latina. En el desarrollo de sus funciones de docencia, investigación y extensión, promueve el ejercicio de una ciudadanía preparada, crítica, con conciencia social y responsabilidad ética, de acuerdo a los valores de tolerancia, pluralismo y equidad, independencia intelectual y libertad de pensamiento. La Universidad se encuentra acreditada institucionalmente por el máximo de años, por parte de la Comisión Nacional de Acreditación.

Su liderazgo como institución pública de excelencia se ve reflejado en el posicionamiento que ocupa en distintos rankings nacionales e internacionales, entre ellos el *University Ranking by Academic Performance* (URAP), que en sus últimas versiones la ubicó entre las primeras a nivel nacional en magnitud y alcance de producción científica, y el *QS World University Ranking* (2018) que la posiciona en el número 208 en el mundo y sexta en Latinoamérica, lo que es reforzado por el *Ranking Times Higher Education*, donde también se ubica séptima en Latinoamérica. El año 2019 la Universidad de Chile cumplió 17 años como la primera del país en el *Academic Ranking of World Universities* (ARWU), que evalúa la calidad de sus estudiantes, el desempeño académico y la producción científica; mientras que se ubicó segunda en el mundo en el ranking de Gestión de Operaciones aplicada, *Rothkopf Ranking*. La Universidad también se ubica en el primer lugar del Ranking de las Mejores Universidades de Chile 2020, según América Economía.

Ingeniería Industrial es el principal polo de investigación en gestión y economía del país, lo que puede constatarse tanto por el número y la calidad de las publicaciones científicas generadas por sus académicos, como por su impacto en el medio a través de proyectos que desarrolla en el Estado, el sector privado y en organismos de la sociedad civil. En el ámbito de la docencia, tiene a su cargo el Magíster en Gestión y Políticas Públicas, MGPP®, programa que ha impartido durante 25 años y cuenta con un alto prestigio en el ámbito Latinoamericano.

Las contribuciones de Ingeniería Industrial al ámbito público se materializan no sólo en la formación de excelencia de profesionales de pregrado y postgrado, sino también en la investigación aplicada que sus diferentes centros realizan. Entre ellos, el Centro de Sistemas Públicos (CSP), el Instituto Milenio para la investigación de Imperfecciones de Mercados y Políticas Públicas, y el Centro de Economía Aplicada, entre muchos otros. Además, en Ingeniería Industrial se edita la Revista Estudios de Políticas Públicas (ISSN: 0719-6296).

De esta forma, tanto Ingeniería Industrial como la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile, a la cual pertenece, asumen el desafío de realizar investigación a la vanguardia de los temas de relevancia pública del país, así como de formar profesionales capaces de aplicar dichos conocimientos para un mejor diseño, implementación y evaluación de políticas públicas.

Centro de Sistemas Públicos

El Centro de Sistemas Públicos (CSP) fue creado en mayo de 2010 y en la actualidad tiene una clara misión: contribuir significativamente a la mejora de las políticas públicas y a la modernización del Estado en Chile y Latinoamérica, con miras a promover el desarrollo humano de las personas y la creación de valor público. Gracias a nuestro equipo de académicos, colaboradores e investigadores, el CSP aborda los problemas desde una perspectiva interdisciplinaria y sistémica, con la mirada puesta en aumentar la creación de valor público y el desarrollo humano.

Para alcanzar sus propósitos estratégicos, se integran enfoques conceptuales de gestión pública, así como también de diseño, implementación y evaluación de políticas públicas, a través de estudios y proyectos para organizaciones del sector público, la formación de funcionarios y directivos públicos, la producción de investigación con altos estándares de impacto científico, y mediante la incidencia en la opinión pública y en actores clave dentro del Estado. El trabajo del CSP se concentra en torno a cuatro ejes estratégicos:



Servicios transversales del Estado

Por una parte, se pretende aportar al desarrollo de mejores políticas de servicio civil y de personas en organizaciones públicas. Promover el fortalecimiento y la expansión de sistemas de mérito para la gestión de recursos humanos en el Estado, así como también el diseño o rediseño de sistemas efectivos de gestión del desempeño. Asimismo, busca contribuir con el perfeccionamiento de los sistemas y procesos de compras y contrataciones públicas para aumentar su eficiencia, probidad y calidad.



Innovación pública

El CSP busca mejorar la provisión de bienes y servicios públicos a nivel central, regional y local mediante la aplicación de métodos de innovación al interior del Estado. Para esto se articulan trabajos colaborativos entre actores claves, usuarios, funcionarios y directivos públicos, organismos de la sociedad civil y autoridades políticas, con el objetivo de co-crear innovaciones y lograr la implementación efectiva de las mismas.



Desarrollo territorial y descentralización efectiva

En el CSP se aspira a un Estado efectivamente descentralizado en Chile y en Latinoamérica. Esto es clave para el diseño e implementación de políticas públicas centradas en facilitar los proyectos de vida de las personas, con enfoque de derecho y con participación ciudadana. Para avanzar en este tema, se busca fortalecer a gobiernos subnacionales como municipios y gobiernos regionales, así como a servicios de salud y sostenedores educacionales.



Políticas para el desarrollo humano y el valor público

El foco del CSP es la generación de políticas que promuevan el desarrollo humano y la creación de valor público, entendido como “el interés general” y el interés de las futuras generaciones. Para esto, se promueven la inclusión, la agencia y el capital social, especialmente en políticas de infancia, discapacidad, educación y salud. Esto implica trabajar en su diseño e implementación, especialmente en su institucionalidad y en los mecanismos de gobernanza que estas requieren, y también en su evaluación.

Esta última fase es de vital importancia, sobre todo considerando que su grado de desarrollo es aún muy precario en Chile y en la región.

ANEXO II: GLOSARIO DE VARIABLES

Tabla 23 Glosario de variables según dimensiones de análisis cualitativo

GLOSARIO VARIABLES			
VARIABLE	OBJETIVO DEL REGISTRO	CATEGORÍAS DE RESPUESTA	ORIGEN/FUENTE
VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN INICIAL			
ID	Número identificador	-	Base de datos de registro
FECHA/HORA	Marca temporal	-	Base de datos de registro
REGIÓN	Marca territorial	-	Base de datos de registro
COMUNA	Marca territorial	-	Base de datos de registro
VALIDACIÓN DE CLASIFICACIONES			
TIPO DE LLAMADA	Tipificación inicial del tipo de llamada atendida	(Consulta/Reclamos, Consulta, Otros, Procesos, Programas SernamEG, Reclamos, Seguimiento, Soporte APP SOI, Violencia)	Base de datos de registro
CLASIFICACIÓN	Especificación del tipo de llamada y/o nivel de violencia en el caso de corresponder a VCM	(Violencia inicial, Violencia media, Violencia grave/vital, Consulta SERNAMEG, Otras, Activar botón de emergencia, Programa de atención, protección y reparación, Callback)	Base de datos de registro
NIVEL USUARIA	Nivel de violencia	(Nivel inicial, Nivel medio, Nivel grave/vital)	Equipo consultor
VALIDACIÓN TIPO DE LLAMADA	Pertinencia de la categorización de la llamada según las 4 categorías macro (violencia, consultas, otros, connotación sexual)	(Sí, No)	Protocolo-Equipo Consultor
NUEVO TIPO DE LLAMADA	Clasificación de la llamada según las 4 categorías	(Violencia, Consultas, Otros, Connotación sexual)	Protocolo-Equipo Consultor
VALIDACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS PROTOCOLOS			
TIPO DE LLAMADA: VIOLENCIA			

Tabla 23 Glosario de variables según dimensiones de análisis cualitativo

GLOSARIO VARIABLES			
VARIABLE	OBJETIVO DEL REGISTRO	CATEGORÍAS DE RESPUESTA	ORIGEN/FUENTE
SOLICITUD APOYO	La operadora declara contactarse o se contacta durante la llamada con Carabineros y/o el Servicio de Salud frente a una situación actual de violencia	(Carabineros, Servicio de Salud, Ambos, No aplica)	Protocolo
RESULTADOS SOLICITUD	La solicitud de apoyo a Carabineros y/o el Servicio de Salud es atendida o no durante la llamada de la usuaria, frente a una situación actual de violencia	(Atendida, No atendida, No aplica)	Equipo consultor
USUARIA SERNAMEG	Durante la llamada se consulta a la usuaria si ha sido atendida por algún dispositivo o es beneficiaria de algún programa del SERNAMEG	(Sí, No, No Aplica)	Sugerencia Contraparte
RED INSTITUCIONAL	Explicitación de la oferta disponible en la red institucional de SERNAMEG	(CDM, CVS, Duplas, CRH, Otras)	Protocolo-Equipo Consultor
REDES APOYO	Durante la llamada operadora consulta sobre redes de apoyo de la usuaria y menciona la importancia de éstas	(Sí, No, No Aplica)	Protocolo
CONTENER	Aplicación de la estrategia contener según la situación de la usuaria	(Sí, No, No Aplica)	Protocolo-Equipo Consultor
CONCIENTIZAR	Aplicación de la estrategia concientizar según la situación de la usuaria	(Sí, No, No Aplica)	Protocolo-Equipo Consultor
INFORMAR	Cumplimiento de la estrategia informar	(Sí, No, No Aplica)	Protocolo-Equipo Consultor
DERIVAR	Cumplimiento de la estrategia derivar	(Sí, No, No Aplica)	Protocolo-Equipo Consultor
EVALUACIÓN ESTRATEGIA ATENCIÓN	Valoración del nivel de cumplimiento de la estrategia de atención según la situación de la usuaria en línea con indicaciones del protocolo	(Suficiente, Insuficiente, No Aplica)	Protocolo-Equipo Consultor

Tabla 23 Glosario de variables según dimensiones de análisis cualitativo

GLOSARIO VARIABLES			
VARIABLE	OBJETIVO DEL REGISTRO	CATEGORÍAS DE RESPUESTA	ORIGEN/FUENTE
PROTECCIÓN	La operadora menciona la importancia de la protección ante la situación de violencia y entrega información de programas SernamEG	(Sí, No, No Aplica)	Protocolo-Equipo Consultor
DENUNCIAR	La operadora incentiva la denuncia en caso que corresponda	(Sí, No, No Aplica)	Protocolo-Equipo Consultor
ORIENTACIÓN DEL PROCESO	La operadora orienta sobre el proceso según acciones que decida tomar la usuaria	(Sí, No, No Aplica)	Protocolo-Equipo Consultor
EVALUACIÓN ESTRATEGIA INTERVENCIÓN	Valoración del nivel de cumplimiento de la estrategia de intervención según la situación de la usuaria en línea con indicaciones del protocolo	(Suficiente, Insuficiente)	Protocolo-Equipo Consultor
IDENTIFICACIÓN TIPO DE VIOLENCIA	Identificación de tipos de violencia según relato de la usuaria cuando corresponda	(Violencia Física, Violencia Psicológica, Violencia Sexual, Violencia Económica, Violencia Emocional, Indeterminado, No Aplica)	Protocolo-Equipo Consultor
CARACTERIZACIÓN	Información complementaria sobre la familia de la usuaria, características agresor, situación socioeconómica, condiciones de vida	Descripción observación	Equipo consultor
NIVEL DE RIESGO	Identificación de factores de riesgo en el relato de la usuaria	Pauta de riesgo 13 preguntas	Protocolo-Equipo Consultor
TONO DE VOZ OPERADORA	Identificar aspectos no verbales de la comunicación	Descripción observación	Equipo Consultor
TONO DE VOZ USUARIA	Identificar aspectos no verbales de la comunicación	Descripción observación	Equipo Consultor
TIPO DE LLAMADA: CONSULTAS			
OFERTA PROGRAMÁTICA	La operadora orienta sobre la oferta programática de SernamEG sobre VCM según necesidad de la usuaria	(Sí, No, No Aplica)	Protocolo-Equipo Consultor

Tabla 23 Glosario de variables según dimensiones de análisis cualitativo

GLOSARIO VARIABLES			
VARIABLE	OBJETIVO DEL REGISTRO	CATEGORÍAS DE RESPUESTA	ORIGEN/FUENTE
RED INSTITUCIONAL PROTECCIONAL	La operadora orienta sobre la red institucional protecciona según la necesidad de la usuaria	(Carabineros, PDI, Fiscalía, Tribunales, Corporación de Asistencia Judicial, No Aplica)	Protocolo-Equipo Consultor
MEDIDAS DE PROTECCIÓN	La operadora consulta sobre medidas de protección de la usuaria y orienta en la materia	(Medida Cautelar, Otra, No Aplica)	Protocolo-Equipo Consultor
EVALUACIÓN CUMPLIMIENTO DE LA RED PROTECCIONAL	Valoración del nivel de cumplimiento de la red protecciona según información otorgada por la usuaria	(Total, Parcial, Nulo, No Aplica)	Equipo Consultor
RED INSTITUCIONAL SERNAMEG	La operadora ofrece derivación según la oferta programática VCM de SernamEG	(CDM, CVS, Duplas, CRH, Otras)	Protocolo-Equipo Consultor
PROGRAMAS SERNAMEG NO VCM	La operadora orienta sobre los programas SernamEG no VCM según necesidad de la usuaria e indica número OIRS correspondiente	(Sí, No, No Aplica)	Protocolo-Equipo Consultor
RECLAMOS	La operadora recepciona el reclamo mediante una escucha activa y contención e indica número OIRS correspondiente	(Sí, No, No Aplica)	Protocolo-Equipo Consultor
48 HORAS	La operadora indica que hará seguimiento al reclamo luego de 48 horas para verificar si fue atendido	(Sí, No, No Aplica)	Protocolo-Equipo Consultor
IDENTIFICACIÓN TIPO DE VIOLENCIA	Identificación de tipos de violencia según relato de la usuaria cuando corresponda	(Violencia Física, Violencia Psicológica, Violencia Sexual, Violencia Económica, Violencia Emocional, Indeterminado, No Aplica)	Protocolo-Equipo Consultor
TIPO DE LLAMADA: OTROS			
DERIVACIÓN	La operadora deriva al servicio correspondiente, a Chile Atiende u otras instituciones	(Chile Atiende, Compañía de Teléfonos, OIRS, Carabineros, Fiscalía, Tribunales, Corporación Asistencia Judicial, Servicios Básicos,	Protocolo-Equipo Consultor

Tabla 23 Glosario de variables según dimensiones de análisis cualitativo

GLOSARIO VARIABLES			
VARIABLE	OBJETIVO DEL REGISTRO	CATEGORÍAS DE RESPUESTA	ORIGEN/FUENTE
		Oferta SernamEG, Otros Servicios, No aplica)	
OFERTA PROGRAMÁTICA	La operadora orienta sobre la oferta programática según corresponda	(Sí, No, No Aplica)	Protocolo-Equipo Consultor
EMPATÍA	La operadora atiende con empatía respecto de la situación del usuario/a	(Sí, No, No Aplica)	Protocolo-Equipo Consultor
ASERTIVIDAD	La operadora se comunica con asertividad respecto de la situación del usuario/a	(Sí, No, No Aplica)	Protocolo-Equipo Consultor
RECIBE ALGÚN TIPO DE RESPUESTA	La operadora da respuesta a la solicitud/consulta del usuario/a	(Sí, No, No Aplica)	Protocolo-Equipo Consultor
TIPO DE LLAMADA: CONNOTACIÓN SEXUAL			
RESPUESTA OPERADORA	Identificar si la operadora responde la llamada	(Sí, No, No Aplica)	Protocolo-Equipo Consultor
EVALUACIÓN GENERAL DE LA LLAMADA			
EVALUACIÓN PERTINENCIA INTERVENCIÓN OPERADORA	Valoración de la pertinencia de la intervención de la operadora según el protocolo definido y las variables evaluadas	(Muy Pertinente, Pertinente, Poco Pertinente, Nada Pertinente)	Equipo consultor
CUMPLIMIENTO PROTOCOLO	Valoración del nivel de cumplimiento del protocolo	(Nulo, Parcial, Total)	Equipo consultor
OBSERVACIÓN PROTOCOLO	Información complementaria	Descripción observación	Equipo consultor
SATISFACCIÓN USUARIA	Valoración del nivel de satisfacción de la usuaria con la atención recibida	Muy Satisfecha, Satisfecha, Indiferente, Insatisfecha, Muy Insatisfecha, Indeterminado)	Equipo consultor- Sugerencia contraparte
PERTINENCIA OBJETIVOS/PROPÓSITOS SATT	Valoración de la pertinencia del motivo de la llamada en relación a los objetivos/propósitos del SATT	(Sí, No)	Equipo consultor
OBSERVACIONES GENERALES	Información complementaria	Descripción observación	Equipo consultor

Fuente: Elaboración propia CSP

ANEXO III: PAUTA ENTREVISTAS A ACTORES

Tabla 24 Pauta de entrevista a actores institucionales

Objetivos específicos	Dimensiones	Tópicos de conversación
Dar cuenta de la evolución del Fono de atención de VCM en Chile (1455), desde el 2020 a la fecha a partir de sus objetivos iniciales	Origen y comprensión general del SATT	Bases teóricas/técnicas del SATT, origen del Fono de atención, construcción de definiciones estratégicas/tecnológicas
	Cambios a nivel de objetivos	¿ Cambiaron los objetivos ? ¿Cuáles fueron los cambios más significativos?
	Cambios a nivel de funcionamiento	¿Cómo impactaron estos cambios en el funcionamiento del SATT?
	Factores que han incidido en los cambios	Indagar en posibles factores: estallido social, pandemia, movimiento feminista, cambios institucionales/gubernamentales, campañas comunicacionales
	Relación de SernamEG con la empresa operaria del SATT	¿Cómo es actualmente la relación entre SernamEG y la empresa operaria del SATT? Marco normativo-contractual, comunicación entre los actores involucrados, identificación de conflictos
	Evolución presupuestaria	¿Los recursos económicos han sido suficientes? ¿Ha cambiado la asignación presupuestaria en el periodo 2020-2022?
Analizar la información de los registros de las llamadas del Fono 1455 de los años 2020 a agosto del año 2022, cuantificando: llamadas totales, llamadas por VCM, número de llamadas de una misma usuaria, tipo de llamadas, riesgo, derivaciones, lugar de llamada	Valoración/percepción del flujo de llamadas que recibe el servicio	Comportamiento promedio llamadas por semana-mes. ¿Cuáles son los horarios de mayor y menor frecuencia de llamadas ?
	Tipo de llamadas predominantes	¿Cuáles son los tipos de llamada predominantes?
	Cambios en la categorización de llamadas	¿Ha habido cambios en la categorización de llamadas? ¿cuáles y por qué? ¿los cambios han contribuido a mejorar la atención a las usuarias?
	Procedimiento de derivación de usuarias	¿Cómo es el procedimiento de derivación de usuarias? ¿qué debilidades presenta? ¿cómo se han resuelto?
Dar cuenta de los tiempos de espera, demora o pérdida de vinculación de las usuarias una vez derivadas desde el 1455 con los dispositivos del SernamEG mediante el cruce de datos con la plataforma del Sistema de Gestión de Personas (SGP) de los dispositivos de SernamEG.	Valoración/percepción de los tiempos de espera en la derivación	¿Cómo evalúa/percibe los tiempos de espera en el proceso de derivación de usuarias?
	Valoración/percepción de la demora o pérdida de vinculación de las usuarias en el proceso de derivación	¿Cómo evalúa/percibe la demora o pérdida de vinculación en el proceso de derivación de usuarias?
	Factores que han incidido en los tiempos de espera, demora o pérdida de vinculación con usuarias	¿ Qué factores han incidido en los tiempos de espera, demora o pérdida de vinculación con usuarias? ¿Qué se ha hecho para reducir los tiempos de espera o evitar la pérdida de vinculación?

Tabla 24 Pauta de entrevista a actores institucionales

Objetivos específicos	Dimensiones	Tópicos de conversación
	Coordinación entre los dispositivos de SernamEG para la atención de usuarias	¿ Qué valoración tiene de la coordinación entre los dispositivos de SernamEG para la atención de usuarias? ¿Los mecanismos han sido efectivos para ayudar a las usuarias? ¿Cómo funciona la plataforma del Sistema de Gestión de Personas?
Analizar la escucha de llamadas de situaciones de emergencia por violencia contra las mujeres de los últimos dos meses, identificando tipos de urgencia, el riesgo de vida, derivación, seguimiento y resultado del ciclo de atención, pudiendo categorizar entre llamadas de Orientación, Información y Derivación o si se tratan de comunicaciones para solicitar auxilio en un caso inminente de Violencia contra la Mujer	Descripción del ciclo de atención (solicitar ejemplo)	¿Cómo es el ciclo de atención de usuarias ? Podría explicarnos un ejemplo desde que se atiende una llamada hasta su posible derivación y seguimiento
	Tipos de urgencia predominantes	¿Cuáles son los tipos de urgencia predominantes? ¿Han podido ser atendidos de manera efectiva?
	Aplicación del protocolo de atención según tipo de urgencia	¿Cómo se ha aplicado el protocolo de atención ? ¿Ha sido efectivo para la resolución de la situación de VCM de las usuarias? ¿ Ha contribuido a mejorar la atención de usuarias?
Evaluar la interoperabilidad entre el sistema de registro (que usan las operadoras del 1455), con los casos del WhatsApp y disponibilidad de cupos y tiempos de espera para acceder a los dispositivos de SernamEG.	Valoración/percepción de la relación entre el sistema de registro del Fono y el WhatsApp	¿Cuál es su valoración del funcionamiento del sistema de registro del Fono y del WhatsApp?
	Gestión de casos en función de la vía de atención (Fono y WhatsApp)	¿Cómo se gestiona el ingreso de los casos según la vía de atención ? ¿Cómo se organizan los cupos disponibles en las dos vías de atención? ¿Hay prioridades? si las hay, especificar bajo qué criterios se establecen
	Limitantes técnicas para la interoperabilidad del sistema	¿Cuáles son las limitantes técnicas para la interoperabilidad del sistema (Fono-WhatsApp)? ¿Qué consecuencias tiene para las usuarias estas limitantes? ¿y para las operadoras?
Entregar recomendaciones de reestructuración y mejoras del Fono 1455, objetivos, tipos de atenciones ofrecidas, entre otras.	Obstaculizadores en el funcionamiento del Fono	¿Qué obstáculos han identificado en el funcionamiento del servicio?
	Fortalezas del servicio	¿Qué fortalezas han identificado en el funcionamiento del servicio?
	Necesidades actuales	¿Cuáles son las necesidades del servicio para mejorar la atención?
	Valoración general SATT	¿Cuál es su valoración general del servicio? ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el servicio?
Categorías emergentes		

Fuente: Elaboración propia CSP

Tabla 25 Pauta de entrevistas a actores de la empresa operadora.

Objetivos específicos	Dimensiones	Tópicos de conversación
Dar cuenta de la evolución del Fono de atención de VCM en Chile (1455), desde el 2020 a la fecha a partir de sus objetivos iniciales	Experiencia	¿Cuánto tiempo lleva como operadora del SATT? ¿Ha tenido experiencia en otros centros de atención a distancia con otras empresas o servicios?
	Comprensión general del SATT	¿Cuál es el rol/lugar de la empresa en el funcionamiento del SATT?
	Cambios a nivel de objetivos	¿Qué implicancias tuvo para la empresa los cambios de objetivos en el periodo? ¿y para su labor en particular?
	Cambios a nivel de funcionamiento	¿Qué implicancias tuvo para la empresa los cambios de funcionamiento en el periodo? ¿y para su labor en particular?
	Factores que han incidido en los cambios	¿Qué factores han incidido en los cambios en el SATT en el periodo?
	Relación de SernamEG con la empresa operaria del SATT (aplicar solo a jefaturas de la empresa)	¿Cómo es actualmente la relación entre SernamEG y la empresa operaria del SATT? Marco normativo-contractual, comunicación entre los actores involucrados, identificación de conflictos, cambios de presupuesto
	Evolución presupuestaria (aplicar solo a jefaturas de la empresa)	¿Los recursos económicos han sido suficientes? ¿Ha cambiado la asignación presupuestaria en el periodo 2020-2022?
Analizar la información de los registros de las llamadas del Fono 1455 de los años 2020 a agosto del año 2022, cuantificando: llamadas totales, llamadas por VCM, número de llamadas de una misma usuaria, tipo de llamadas, riesgo, derivaciones, lugar de llamada	Valoración/percepción del flujo de llamadas que recibe el servicio	Comportamiento promedio llamadas por semana-mes. ¿Cuáles son los horarios de mayor y menor frecuencia de llamadas ?
	Tipo de llamadas predominantes	¿Cuáles son los tipos de llamada predominantes? ¿cuáles son los tipos de usuarias predominantes?
	Cambios en la categorización de llamadas	¿Ha habido cambios en la categorización de llamadas ? ¿cuáles y por qué? ¿los cambios han contribuido a mejorar la atención a las usuarias? según trayectoria ¿fue difícil adaptar sus labores en función de estos cambios?
	Procedimiento de derivación de usuarias	¿Cómo es el procedimiento de derivación de usuarias? ¿qué debilidades presenta? ¿cómo se han resuelto?

Tabla 25 Pauta de entrevistas a actores de la empresa operadora.

Objetivos específicos	Dimensiones	Tópicos de conversación
Dar cuenta de los tiempos de espera, demora o pérdida de vinculación de las usuarias una vez derivadas desde el 1455 con los dispositivos del SernamEG mediante el cruce de datos con la plataforma del Sistema de Gestión de Personas (SGP) de los dispositivos de SernamEG.	Valoración/percepción de tiempos de espera, demora o pérdida de vinculación de las usuarias en el proceso de derivación	¿Qué implicancias tiene en su labor, la gestión de los tiempos de espera, demora o pérdida de vinculación en el proceso de derivación de usuarias?
	Factores que han incidido en los tiempos de espera, demora o pérdida de vinculación con usuarias	¿ Qué factores han incidido en los tiempos de espera, demora o pérdida de vinculación con usuarias? ¿Qué se ha hecho para reducir los tiempos de espera o evitar la pérdida de vinculación?
	Coordinación entre los dispositivos de SernamEG para la atención de usuarias	¿ Qué valoración tiene de la coordinación entre los dispositivos de SernamEG para la atención de usuarias? ¿Los mecanismos han sido efectivos para ayudar a las usuarias? ¿Cómo funciona la plataforma del Sistema de Gestión de Personas?
Analizar la escucha de llamadas de situaciones de emergencia por violencia contra las mujeres de los últimos dos meses, identificando tipos de urgencia, el riesgo de vida, derivación, seguimiento y resultado del ciclo de atención, pudiendo categorizar entre llamadas de Orientación, Información y Derivación o si se tratan de comunicaciones para solicitar auxilio en un caso inminente de Violencia contra la Mujer	Descripción del ciclo de atención (solicitar ejemplo)	¿Cómo es el ciclo de atención de usuarias ? Podría explicarnos un ejemplo desde que se atiende una llamada hasta su posible derivación y seguimiento
	Tipos de urgencia predominantes	¿Cuáles son los tipos de urgencia predominantes? ¿Han podido ser atendidos de manera efectiva?
	Aplicación del protocolo de atención según tipo de urgencia	¿Cómo se ha aplicado el protocolo de atención ? ¿Ha sido efectivo para la resolución de la situación de VCM de las usuarias? ¿ Ha contribuido a mejorar la atención de usuarias?
Evaluar la interoperabilidad entre el sistema de registro (que usan las operadoras del 1455), con los casos del WhatsApp y disponibilidad de cupos y tiempos de espera para acceder a los dispositivos de SernamEG.	Valoración/percepción de la relación entre el sistema de registro del Fono y el WhatsApp	¿Cuál es su valoración del funcionamiento del sistema de registro del Fono y del WhatsApp?
	Gestión de casos en función de la vía de atención (Fono y WhatsApp)	¿Cómo se gestiona el ingreso de los casos según la vía de atención ? ¿Cómo se organizan los cupos disponibles en las dos vías de atención? ¿Hay prioridades? si las hay especificar bajo qué criterios se establecen

Tabla 25 Pauta de entrevistas a actores de la empresa operadora.

Objetivos específicos	Dimensiones	Tópicos de conversación
	Limitantes técnicas para la interoperabilidad del sistema	¿Cuáles son las limitantes técnicas para la interoperabilidad del sistema (Fono-WhatsApp)? ¿Qué consecuencias tiene para las usuarias estas limitantes? ¿y para su labor como operadora?
Entregar recomendaciones de reestructuración y mejoras del Fono 1455, objetivos, tipos de atenciones ofrecidas, entre otras.	Obstaculizadores en el funcionamiento del Fono	¿Qué obstáculos han identificado en el funcionamiento del servicio?
	Fortalezas del servicio	¿Qué fortalezas han identificado en el funcionamiento del servicio?
	Necesidades actuales	¿Cuáles son las necesidades del servicio para mejorar la atención? ¿Cuáles son las necesidades de las operadoras para mejorar su labor?
	Valoración general SATT	¿Cuál es su valoración general del servicio? ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el servicio? ¿Cómo cree que es la valoración de las usuarias del servicio?
Categorías Emergentes	Capacitación	
	Rotación de los equipos	
	Motivación personal	

Fuente: Elaboración propia CSP

Tabla 26 Pauta de entrevistas a Carabineros.

Objetivos Específicos	Dimensiones	Tópicos de conversación
Conocer el funcionamiento del fono 149 que atiende Carabineros	Fono 149	¿Podría describir el funcionamiento, a grandes rasgos, del fono 149?
Dar cuenta de la evolución del fono de atención de VCM en Chile (1455), desde el 2020 a la fecha a partir de sus objetivos iniciales	Conocimiento sobre el SATT	¿ Qué conoce sobre el Servicio de Atención Telefónica y Telemática del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género? ¿ Cómo se vincula este servicio con su departamento/ o con el fono 149?
	Relación del departamento (DD.HH. y Protección Familia) con SernamEG	¿Cómo es actualmente la relación entre el departamento que usted dirige y SernamEG ? comunicación entre los actores involucrados, periodicidad, identificación de conflictos, definición de tareas o requerimientos que hace un servicio a otro



	Cambios a nivel de objetivos	¿Ha habido cambios en los objetivos de la atención a mujeres que denuncian violencia de género? En específico desde 2020 a la fecha
	Cambios a nivel de funcionamiento	¿Cómo impactaron estos cambios en el funcionamiento de la atención de denuncias recibidas por carabineros?
	Factores que han incidido en los cambios	Indagar en posibles factores de cambio o de mantención del servicio
	Evolución presupuestaria	¿Los recursos económicos han sido suficientes para el trabajo que realizan? ¿Ha cambiado la asignación presupuestaria del departamento en el periodo 2020-2022?
Analizar la información de los registros de las llamadas del fono 1455 de los años 2020 a agosto del año 2022, cuantificando: llamadas totales, llamadas por VCM, número de llamadas de una misma usuaria, tipo de llamadas, riesgo, derivaciones, lugar de llamada	Llamadas por VCM	¿Cuántas llamadas por violencia contra la mujer recibe el servicio? (promedio por semana-mes) ¿cómo identifican las llamadas? ¿ quién atiende las llamadas? ¿tienen algún protocolo de atención?
	Valoración/percepción del flujo de llamadas que recibe el servicio	Comportamiento promedio llamadas por semana-mes. ¿Cuáles son los horarios de mayor y menor frecuencia de llamadas?
	Cambios en la categorización de llamadas	¿Ha habido cambios en la categorización de llamadas? ¿cuáles y por qué? ¿los cambios han contribuido a mejorar la atención a las usuarias?
	Procedimiento de derivación de usuarias	¿Cómo es el procedimiento de derivación de mujeres que denuncian por violencia de género? ¿a qué institución/es hacen la derivación?
	Partes que operadores/as del fono 149 envían al SATT	¿Cómo es el proceso de envío de partes desde el 149 para seguimiento al 1455? ¿qué información se entrega y cuál no? ¿por qué?
Dar cuenta de los tiempos de espera, demora o pérdida de vinculación de las usuarias una vez derivadas desde el 1455 con los dispositivos del SernamEG mediante el cruce de datos con la plataforma del Sistema de Gestión de Personas (SGP) de los dispositivos de SernamEG.	Valoración de la derivación	¿Cuál es su valoración del servicio de carabineros que deriva las denuncias por VCM?
	Tiempos de espera, demora o pérdida de vinculación con usuarias	¿ Conoce los tiempos de espera, demora o pérdida de vinculación de las mujeres que denuncian y son derivadas a otros dispositivos? ¿cómo se podría mejorar el servicio para disminuir esos tiempos?
Analizar la escucha de llamadas de situaciones de emergencia por violencia contra las	Descripción del ciclo de atención (solicitar ejemplo)	¿Cómo es el ciclo de atención a las mujeres que denuncian violencia de género ? Podría explicarnos un ejemplo desde que se atiende



mujeres de los últimos dos meses, identificando tipos de urgencia, el riesgo de vida, derivación, seguimiento y resultado del ciclo de atención, pudiendo categorizar entre llamadas de Orientación, Información y Derivación o si se tratan de comunicaciones para solicitar auxilio en un caso inminente de Violencia contra la Mujer		una llamada hasta su posible derivación y seguimiento
	Tipos de urgencia predominantes	¿Cuáles son los tipos de urgencia predominantes? ¿Han podido ser atendidos de manera efectiva?
	Aplicación del protocolo de atención según tipo de urgencia	¿Cómo se ha aplicado el protocolo de atención ? ¿Ha sido efectivo para la resolución de la situación de VCM de las usuarias? ¿Ha contribuido a mejorar la atención de usuarias?
Entregar recomendaciones de restructuración y mejoras del Fono 1455, objetivos, tipos de atenciones ofrecidas, entre otras.	Obstaculizadores en el funcionamiento del fono	¿Qué obstáculos han identificado en el funcionamiento del servicio?
	Fortalezas del servicio	¿Qué fortalezas han identificado en el funcionamiento del servicio?
	Necesidades actuales	¿Cuáles son las necesidades del servicio para mejorar la atención?
	Valoración general SATT	¿Cuál es su valoración general del servicio? ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el servicio?
Categorías emergentes		

Fuente: Elaboración propia CSP.

Tabla 27 Pauta de entrevistas a Usuarias.

Objetivos específicos	Dimensiones	Tópicos de conversación
Dar cuenta de la evolución del fono de atención de VCM en Chile (1455), desde el 2020 a la fecha a partir de sus objetivos iniciales	Trayectoria como usuaria en el servicio en el periodo	¿Cuál fue su trayectoria como usuaria del servicio? Cuando fue la primera vez que llamó, qué procesos siguió después
	Cambios a nivel de funcionamiento del servicio durante el periodo	¿Hubo cambios en el Servicio durante el periodo que se atendió? ¿por qué ocurrieron esos cambios?
	Factores que han incidido en los cambios en la atención	
	Valoración/percepción de la empresa operaria del servicio	¿Cómo fue su experiencia con la operadora del servicio que la atendió en el fono 1455?
Analizar la información de los registros de las llamadas del fono 1455 de los años 2020 a agosto del año 2022, cuantificando: llamadas totales, llamadas por VCM, número de llamadas de una misma usuaria, tipo de llamadas, riesgo, derivaciones, lugar de llamada	Valoración/percepción del flujo de llamadas que recibe el servicio	¿ Cuántas veces llamó al fono 1455? aproximadamente
	Procedimiento de derivación de usuarias	¿Cómo fue el proceso de derivación al CDM?

Tabla 27 Pauta de entrevistas a Usuarías.

Objetivos específicos	Dimensiones	Tópicos de conversación
Dar cuenta de los tiempos de espera, demora o pérdida de vinculación de las usuarias una vez derivadas desde el 1455 con los dispositivos del SernamEG mediante el cruce de datos con la plataforma del Sistema de Gestión de Personas (SGP) de los dispositivos de SernamEG.	Valoración/percepción de los tiempos de espera en la derivación	¿Cuánto tiempo se demoró en ser atendida en el CDM luego que la derivaran?
	Valoración/percepción de la demora o pérdida de vinculación de las usuarias en el proceso de derivación	¿ Perdió el contacto/ dejó de asistir al CDM, antes o después de ser ingresada al centro? ¿por qué?
	Factores que han incidido en los tiempos de espera, demora o pérdida de vinculación con usuarias	En caso de demora o pérdida de contacto ¿Qué factores cree que hayan incidido en la demora o pérdida de contacto ?
Analizar la escucha de llamadas de situaciones de emergencia por violencia contra las mujeres de los últimos dos meses, identificando tipos de urgencia, el riesgo de vida, derivación, seguimiento y resultado del ciclo de atención, pudiendo categorizar entre llamadas de Orientación, Información y Derivación o si se tratan de comunicaciones para solicitar auxilio en un caso inminente de Violencia contra la Mujer	Descripción del ciclo de atención (solicitar ejemplo)	¿Tuvo que recurrir al fono en alguna situación de emergencia ? ¿Solicitó activar el botón de emergencia ? ¿Cómo fue la atención en esas situaciones?
	Tipos de urgencia predominantes	
Evaluar la interoperabilidad entre el sistema de registro (que usan las operadoras del 1455), con los casos del WhatsApp y disponibilidad de cupos y tiempos de espera para acceder a los dispositivos de SernamEG.	Valoración/percepción de la relación entre el sistema de registro del fono y el WhatsApp	¿Se atendió alguna vez mediante el canal de WhatsApp o chat web ? ¿Cómo fue la atención? ¿le pareció mejor que el fono? no aplica
Entregar recomendaciones de restructuración y mejoras del Fono 1455, objetivos, tipos de atenciones ofrecidas, entre otras.	Obstaculizadores en el funcionamiento del fono	En general, ¿ cree que el servicio funciona bien ? ¿En qué aspectos funciona bien? Y ¿en qué aspectos no funciona tan bien? ¿Cómo cree que podría mejorar la atención?
	Fortalezas del servicio	
	Necesidades actuales	
Categorías Emergentes	Sugerencias o preguntas	Otras sugerencias o temas relevantes Preguntas sobre el estudio o dudas sobre la entrevista
	Caracterización	Trabajo
		Hijos/Familia

Fuente: Elaboración propia CSP.

ANEXO IV: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

“Mejoramiento del servicio de atención y derivación del Fono 1455 del Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres del SernamEG”

Mandante: Banco Interamericano de Desarrollo y SernamEG

Nombre de la Investigadora principal: Andrea Peroni F.

R.U.T.: 14.448.621-8

Institución: Centro de Sistemas Públicos, Universidad de Chile

Email: aperoni@uchile.cl

Le estamos invitando a participar en el proyecto de investigación “Mejoramiento del servicio de atención y derivación del Fono 1455 del Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres del SernamEG”, *como informante clave del SATT*.

Esta investigación tiene por objetivo: Viabilizar y mejorar la atención de las usuarias VCM que son atendidas a través del Fono 1455, a partir del análisis de la evolución del SATT desde 2020 a la fecha. El estudio incluirá revisiones sistemáticas de documentación y aplicación de entrevistas con informantes claves. Éstas últimas tienen como fin complementar el análisis de la información cuantitativa del SATT y conocer la percepción de los distintos actores involucrados sobre el funcionamiento del mismo.

Las entrevistas son conducidas por al menos dos miembros del Centro de Sistemas Públicos, quienes guiarán y grabarán la conversación -con la debida autorización previa de cada asistente-. Esta actividad tiene como duración aproximada 90 minutos y se realizará de manera online o presencial.

La participación en el estudio se presentará de forma anónima, y bajo su consentimiento, y por tanto su identidad será protegida en los productos resultantes del estudio.

Dado su conocimiento en las materias relacionadas al estudio, su participación es importante para el avance en el conocimiento sobre el servicio de atención y derivación del Fono 1455. Cabe aclarar que, no recibirá ninguna compensación económica por su participación en el estudio.

Confidencialidad: Toda la información derivada de su participación en este estudio será conservada en forma de estricta confidencialidad, solo se incluye el acceso de las/os investigadoras/es o agencias supervisoras de la investigación. Cualquier publicación o comunicación científica de los resultados de la investigación será completamente anónima. Luego de 30 días corridos desde la aprobación del Informe Final del presente estudio se procederá a eliminar los registros digitales, las transcripciones de las entrevistas.

Usos potenciales de los resultados de la investigación, incluyendo los comerciales: Este trabajo se desarrolla en el marco de un convenio del Banco Interamericano de Desarrollo, SernamEG y la Universidad de Chile, por lo que los resultados de la investigación podrían ser utilizados para reportes o iniciativas de esas instituciones, o bien como material de publicación del Centro de Sistemas Públicos de la Universidad de Chile, mediante la debida autorización.

Voluntariedad: Su participación en esta investigación es totalmente voluntaria y se puede retirar en cualquier momento comunicándolo al/la investigador/a, sin que ello signifique modificaciones en el estudio. De igual manera el/la investigador/a podrá determinar su retiro del estudio si considera que esa decisión va en su beneficio.

Derechos del/la participante: Usted recibirá una copia íntegra y escrita de este documento firmado. Además, en caso de solicitarlo, usted podrá recibir los resultados de la entrevista en la que ha participado. Si usted requiere cualquier otra información sobre su participación en este estudio puede comunicarse con:

Investigadora: Andrea Peroni F.

Autoridad de la Institución: Paula Correa González, SernamEG paula.correa@SernamEG.gob.cl

Conclusión: Después de haber recibido y comprendido la información de este documento y de haber podido aclarar todas mis dudas, otorgo mi consentimiento para participar en el proyecto “Mejoramiento del servicio de atención y derivación del Fono 1455 del Programa de Atención, Protección y Reparación en Violencia contra las Mujeres del SernamEG”.

Andrea Peroni F.
14.448.621-8

Firma

Fecha

ANEXO V: LISTADO DE PERSONAS ENTREVISTADAS

Tabla 28 Personas entrevistadas.

N°	Entrevistada/o	Institución	Cargo	Fecha entrevista
1	Felipe Deza	SernamEG	Profesional SATT	11 enero 2023
2	Carla Rondón	Empresa	Supervisora diurna	11 enero 2023
3	Yesenia Herrera	Empresa	Coordinadora turnos	12 enero 2023
4	Keimilhy Pérez	Empresa	Supervisora nocturna	13 enero 2023
5	Paula Cifuentes	SernamEG	Jefa Unidad VCM	13 enero 2023
6	Carolina Calquín	CDM	Coordinadora CDM Curicó	17 enero 2023
7	Claudia Núñez	Empresa	Encargada Recursos Humanos Suma Cuatro	17 enero 2023
8	Silvia Suazo Moral	Empresa	Teleoperadora diurna	18 enero 2023
9	Verónica Varas	Empresa	Teleoperadora nocturna	18 enero 2023
10	Daniela Santander	CDM	Coordinadora CDM Cordillera	19 enero 2023
11	Paulina Cid	MinMujeryEG	Jefa de División de Estudios y Capacitación	19 enero 2023
12	Macarena Andrade	MinMujeryEG	Jefa División Planificación y Control de Gestión	19 enero 2023
13	Oriele Rossel	Empresa	Asesora Externa	20 enero 2023
14	Paula Correa	SernamEG	Abogada Área Violencia Contra las Mujeres, Profesional SATT	20 enero 2023
15	Gustavo Hirsh Leiva	Carabineros	Jefe Departamento Dirección de Derechos Humanos y Protección de la Familia	23 enero 2023
16	Paz Díaz	Dispositivo SernamEG	Usuaría SATT derivada a Casa de Acogida	24 abril 2023

Fuente: Elaboración propia CSP

ANEXO VI: PAUTA DE EVALUACIÓN DE RIESGO

Tabla 29 Pauta de evaluación de riesgo.

EVALUACIÓN DE RIESGO	SI	NO
La mujer ha decidido terminar la relación	1	2
La mujer se encuentra embarazada	1	2
La mujer ha decidido dejar el hogar común	1	2
La mujer ha comenzado una nueva relación	1	2
La mujer cree que la persona que ejerce violencia es capaz de matarla	1	2
La mujer refiere/presenta ideación suicida	1	2
La mujer ha sido amenazada de muerte por la persona que ejerce violencia	1	2
La mujer ha realizado denuncias anteriores por VIF	1	2
La persona que ejerce violencia tiene acceso a armas de fuego	1	2

Tabla 29 Pauta de evaluación de riesgo.

EVALUACIÓN DE RIESGO	SI	NO
La persona que ejerce violencia ha utilizado armas, de cualquier tipo para amedrentarla	1	2
La persona que ejerce violencia ha incumplido las medidas cautelares	1	2
Ha aumentado la frecuencia de la violencia en los últimos tres meses	1	2
Ha aumentado la intensidad de la violencia en los últimos tres meses	1	2

Fuente: Protocolo de atención Fono Violencia, SernamEG.