



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN Y COORDINACIÓN VÍCTIMAS DE DELITOS POR SU IDENTIDAD DE GÉNERO U ORIENTACIÓN SEXUAL

I. ANTECEDENTES

Durante el mes de marzo del año 2022, se conforma la Mesa Gubernamental de Trabajo por los Derechos LGTBIQA+¹. Su propósito es generar una instancia de trabajo colaborativo entre representantes del Poder Ejecutivo, Poder Legislativo y organizaciones de la sociedad civil; que buscan identificar y priorizar las demandas de las diversidades y disidencias sexuales y de género en el país, en torno al ejercicio de sus derechos.

El *informe final de la Mesa gubernamental de trabajo por los derechos LGTBIQA+²* sistematiza los resultados obtenidos del trabajo realizado por la Mesa. En el documento se da cuenta que la violencia y discriminación hacia personas con una orientación sexoafectiva no heterosexual y personas no cisgénero o de género no conforme son actos sancionatorios (o con fines correctivos) del régimen político-sexual imperante, el patriarcado cis heterosexual.

Estos actos son parte de la vida cotidiana de las diversidades sexuales y de género, tanto en Chile como en el mundo. De acuerdo al estudio exploratorio de discriminación y violencia hacia personas LGTBIQA+ realizado por la Subsecretaría de Prevención del Delito el año 2021, 9 de 10 de personas encuestadas (89,3%) declara haber sido discriminada en algún momento de su vida, en donde el 64,3% señala haber sido discriminada durante el último año. En cuanto a violencias, se muestra que el 62,5% de las personas encuestadas, afirma haber sido víctima de un delito a raíz de su orientación sexual y/o identidad de género en algún momento de su vida, mientras que en 1 de cada 2 personas esto sólo ocurrió en el último año (SPD, 2021).

Es una realidad que en Chile las personas de la comunidad LGTBIQA+ son víctimas de delitos, al igual que el resto de la ciudadanía, sin embargo, existen brechas y barreras³ tanto en el acceso a la justicia como en el abordaje de víctimas, entre las cuales se puede mencionar: Carencia de perspectiva de género de las instituciones estatales para tratar las denuncias de las personas LGTBIQA+. Una falta de rigurosidad y abordaje adecuado respecto de personas LGTBIQA+, tanto

¹ Participaron 42 organizaciones de la Sociedad Civil pertenecientes a diversas regiones del país.

² <https://minmujeryeg.gob.cl/wp-content/uploads/2023/01/Informe-Entrega-Final-Resultados-Mesa-LGBTIQA-2022.pdf>

³ Secretaría Técnica de Igualdad de Género y No Discriminación de la Corte Suprema, año 2022





en el trato directo y primera acogida, en la forma en la que las policías llevan las diligencias e investigaciones; además de la tendencia del Ministerio Público de no perseverar en las causas de las personas LGBTIQA+. Finalmente, se visualizan importantes procesos de victimización secundaria en todas las etapas de un proceso judicial, en procedimientos previos, propios o de terceras personas.

Sumado a lo anterior, se visualiza la importancia de que las instituciones, tanto público como privadas, puedan trabajar de manera coordinada. Para ello, es necesario tener claridad de los instrumentos que se utilizarán como mecanismos de derivación, además, de definir y comprometer los roles que cada institución debe cumplir, así como los alcances de la intervención.

El 06 de enero del año 2023, se firma un convenio de colaboración entre Subsecretaría de la Mujer y Equidad de Género, el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género y la Subsecretaría de Prevención del Delito, a raíz del trabajo realizado por la Mesa Gubernamental de Trabajo por los Derechos LGTBIQA+, específicamente en el área de Violencia y Discriminación. El Convenio tiene por objeto establecer el marco jurídico general dentro del cual las instituciones involucradas se comprometen a desarrollar acciones y medidas destinadas a la atención, asistencia, apoyo y amparo en favor de las personas víctimas de delitos debido a su identidad de género y/u orientación sexual, buscando prevenir la violencia de género y toda forma de violencia, contando con los debidos protocolos, manuales, orientaciones técnicas y procedimientos que permitan alcanzar dichos objetivos.

Es importante señalar que para efectos del presente documento y para la operacionalización del convenio, se considerará como víctima no solo a las personas que hayan sido víctimas debido a su identidad de género y/u orientación sexual, si no que a todas las personas que, siendo víctimas de delitos, manifiesten libre y voluntariamente ser parte de la comunidad LGBTIQA+. Esta definición se establece debido a que se encuentra fuera del alcance del convenio determinar si el móvil del delito se da debido o en razón a la identidad de género y/u orientación sexual de la persona.

Teniendo en consideración la importancia de la población LGBTIQA+ en el país, y la necesidad de contar con un mecanismo formal de derivación y atención que permita el ejercicio pleno de sus derechos, se ha identificado como prioridad la elaboración de un **Protocolo de actuación que**





establezca los mecanismos de acceso, coordine las acciones de atención e intervención con las víctimas de la comunidad LGBTIQ+, una vez que sea detectado un caso.

II. OBJETIVO

Activar y articular una adecuada coordinación de las instituciones que circunscriben el citado convenio para que la/os personas que forman parte de la comunidad LGBTIQ+ y que sean víctimas de delitos, accedan a servicios interdisciplinarios, oportunos y contingentes que les permita superar las consecuencias negativas de la victimización.

III. CONDICIONES DE FUNCIONAMIENTO DEL PROTOCOLO

Las condiciones de funcionamiento del Protocolo requieren que las instituciones y organizaciones integrantes:

- a) Designen contrapartes técnicas y operativas en los niveles nacional y regional que corresponda.
- b) Gestionen en forma y plazo los instrumentos que permitan la operatividad del presente Protocolo.
- c) Presten de manera oportuna y de calidad las prestaciones a que se comprometen por medio de la adhesión al presente Protocolo.
- d) Transfieran de manera oportuna información que permita identificar a las víctimas de delito, resguardando la confidencialidad de los datos.
- e) Brinden un trato digno y respetuoso a la víctima de delito y a su familia.
- f) Promuevan la coordinación interinstitucional que permita dar respuesta integral a la víctima de delito y a su familia.
- g) Difundan el Protocolo y sus instrumentos entre los/as profesionales y la comunidad en general, con el objeto de facilitar el acceso a los servicios de atención cuando se requiera.





IV. INSTITUCIONES Y SUS CONTRAPARTES TÉCNICAS Y OPERATIVAS A NIVEL NACIONAL

INSTITUCIÓN TITULAR	CONTRAPARTE TÉCNICA	CONTRAPARTE OPERATIVA
Ministerio de la Mujer y Equidad de Género	Gabinete Ministerial	Catalina Figueroa Arce cfigueroa@minmujeryeg.gob.cl +56991613932
Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género	División de Políticas de Igualdad	Camila Espinoza cespinoza@minmujeryeg.gob.cl +56 9 9571 5604
Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género	Departamento de Gestión de Programas Unidad de Violencia contra la Mujer	René Sepúlveda casos.diversidades@sernameg.gob.cl 2225496311
Subsecretaría de Prevención del Delito	Programa Apoyo a Víctimas Unidad de Género y Participación Ciudadana	Elías Salem spd-pav-intervencion@interior.gob.cl +569 84495258

V. FUNCIONES Y COMPROMISOS DE LAS INSTITUCIONES

- Las instituciones se comprometen a compartir y dar a conocer su oferta de atención, perfiles de ingreso, o exclusión de forma periódica.
- Informar a las contrapartes respecto del ingreso y abordaje de casos mediante informe trimestral, el cual será enviado vía correo electrónico.
- Los casos abordados en el marco de este protocolo serán ingresados y atendidos de manera prioritaria.

VI. ALCANCE

El presente Protocolo aplica a toda persona – sin distinción de sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, etnia, nacionalidad o nivel socioeconómico - víctima de delito/s y que forme parte de la comunidad LGBTIQ+.

El Presente Protocolo aplica a todo el territorio nacional.





VII. FASES DEL PROTOCOLO

El presente protocolo de actuación y coordinación se describe a continuación en las siguientes fases:

1. Fase de Detección

Vías de ingreso:

- **Demanda espontánea:** víctimas directas o indirectas de la comunidad LGBTIQ+ que tomen contacto directo vía telefónica, mediante correo electrónico, redes sociales, de manera presencial u otra vía con cualquier dispositivo de atención de la Subsecretaría de Prevención del Delito o del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género con el objetivo de solicitar orientación y/u apoyo.
- **Derivaciones de organizaciones de la sociedad civil, instituciones públicas y/o autoridades:** casos que sean detectados por organizaciones de la sociedad civil y/o instituciones públicas distintas a la Subsecretaría de Prevención del Delito o al Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, y que serán derivados a las contrapartes técnicas u operativas de las instituciones que circunscriben el convenio de colaboración. Dicha derivación debe ser enviada vía correo electrónico y adjuntando la “ficha de derivación” correspondiente (Anexo 1).
- **Búsqueda activa de casos en prensa:** casos de conmoción pública, que sean detectados y visibilizados por equipos profesionales de la Subsecretaría de Prevención del Delito o del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, en los cuales se realizará un despeje y búsqueda de información y se intentará tomar contacto con la/s víctimas para ofrecer orientación y/u apoyo⁴.

2. Fase de intervención y/o derivación

a) Primera acogida:

Una vez ingresado el caso al Protocolo, la víctima recibirá una primera atención, contención y/u orientación por parte de profesionales de la Subsecretaría de Prevención del Delito o del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, según sea la vía de ingreso.

⁴ En casos en los que se detecte una presunta víctima de femicidio, se realizará derivación para abordaje por el Circuito Intersectorial de Femicidio.





Esta fase tiene además por objetivo identificar las necesidades y demandas de la víctima, así como definir qué organismo o institución de la red podrá entregar una respuesta más oportuna y acorde a las necesidades y demandas detectadas.

Aquellos casos detectados que no cuenten con la información suficiente para ubicar y contactar a la víctima, las instituciones deberán coordinarse con las instituciones de administración de justicia, u otras como; Policías, Ministerio Público, Municipalidades, Recinto Asistenciales, etc. Esto con el objetivo de recoger más información que permita conocer los antecedentes de las víctimas del hecho, y así poder ofertar una atención oportuna.

Sea cual sea la institución que brinde esta primera intervención, el/la profesional que acoja el caso utilizará como apoyo la “Guía de primera acogida” (Anexo 2), de manera de poder entregar una respuesta homogénea y homóloga entre ambas instituciones, y una derivación a la red de forma coordinada.

b) Intervención:

Luego de brindar la primera acogida y habiendo identificado las necesidades y demandas de la víctima, se realizará el ingreso de la víctima al dispositivo de atención del Programa de Apoyo a Víctimas o del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género que pueda entregar una respuesta de apoyo u orientación más oportuna, dando inicio al proceso de reparación.

Si durante la intervención las instituciones del convenio valoran o detectan no puedan dar respuesta a todas las necesidades y/o demandas requeridas por la víctima, será la institución que haya ingresado el caso quien realizará una derivación asistida⁵ a organismos público y/o privados de la red, a través de la ficha de derivación y consultando el catastro operativo (Anexo 3 y 4).

Cabe señalar que la derivación asistida a la red puede ser total o parcial, según sean las necesidades de la víctima.

La oferta de atención disponible por parte de las instituciones que circunscriben el convenio se entrega a través de equipos interdisciplinarios compuestos por psicólogos/as, trabajadores/as sociales y abogados/as, que brindan orientación y atención en cada una de dichas áreas.

A continuación, se describen brevemente los servicios de atención disponibles:

⁵ Derivación asistida se refiere a tomar contacto con la institución receptora de la derivación, realizar un traspaso de los antecedentes del caso y confirmar el ingreso u atención de la víctima en dicho dispositivo





a) Programa Apoyo a Víctimas

- Servicio de Primera Respuesta: tiene como función realizar intervenciones tempranas de orientación, información, primeros auxilios psicológicos y apoyo contingente, para favorecer la disminución de las consecuencias negativas de la victimización, detectando necesidades de mayor complejidad y derivando a los servicios de intervención que corresponda. Dentro de este servicio, se cuentan las siguientes líneas específicas de atención: Línea 600 818 1000 disponible de lunes a jueves de 08:00 a 18:00 y viernes de 08:00 a 17:30; Servicio de Intervención Contingente – SIC; Atención de Casos de Conmoción Pública – CCP.
- Servicio de Segunda Respuesta: tiene como función realizar intervenciones orientadas a la superación integral de las consecuencias negativas de la victimización. Este servicio se brinda en dependencias del Programa Apoyo a Víctimas, específicamente, en los Centros de Atención a Víctimas (CAVD) existentes a lo largo de todo el país.
- El Catálogo de delitos del Programa Apoyo a Víctimas: Corresponde a delitos violentos tales como: homicidio, parricidio, femicidio, robo con violencia, robo con intimidación, robo con homicidio, robo con violación, lesiones graves o gravísimas, delitos sexuales, secuestro, sustracción de menores, trata de personas, cuasi delito de homicidio y accidentes de tránsito con resultado de muerte o lesiones graves.

b) Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género

- Programa de Prevención de las Violencias de Género: Su población objetivo son las organizaciones sociales y educativas identificadas mediante un mapeo territorial y sus principales líneas de trabajo son la Sensibilización y formación (entrega de herramientas teórico-prácticas mediante charlas, talleres, conversatorios, etc.); y la vinculación con organizaciones sociales y educativas para la prevención de la VG en sus comunidades mediante acciones de irradiación a sus comunidades.
- Programa de Atención Inicial en Violencias de Género: Su población objetivo es la diversidad de mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia de género y sus principales líneas de acción son la orientación e información en Violencia de género, a la diversidad de mujeres (Respuesta Inicial) y la entrega de acompañamiento psicosocial y jurídico, a la diversidad de mujeres (Respuesta Intermedia). En este Programa se encuentra además el Servicio de Atención Telefónica y Telemática, que brinda orientación e información en violencia de género hacia las mujeres de manera confidencial y gratuita,





atención especializada e información legal, a través del Fono #1455 y whatsapp +56 9 9700 7000, disponibles de lunes a viernes de 08:00 am a 00:00 horas (excepto los festivos).

- Programa de Recuperación del ejercicio de la autonomía para víctimas/sobrevivientes de violencia de género: Su población objetivo es la diversidad de mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia de género grave/extrema, que ven vulnerados sus derechos y sus principales líneas de acción son la atención residencial a mujeres que ven vulnerados sus derechos a la vida y seguridad debido a la violencia de género grave/extrema; contribuir a la restitución de derechos a través de atención psicoterapéutica reparatoria; y contribuir al acceso a la justicia mediante el acompañamiento y/o representación jurídica a mujeres a causa de la violencia grave/extrema.

3. Monitoreo y seguimiento

Tanto el Programa Apoyo a Víctimas como el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de género se comprometen a realizar un monitoreo de los procesos de intervención que se lleven a cabo con los casos ingresados en el marco del presente Protocolo. En este sentido, se realizará un seguimiento del cumplimiento de las distintas fases de este instrumento, gestión de los casos y tipo de finalización o egreso de los procesos de intervención.

4. Registro y reporte

Las instituciones que circunscriben llevarán un registro interno con perspectiva de género en concordancia con sus sistemas de registro propios que permitan identificar a las personas de la comunidad LGBTIQ+ que han sido ingresadas en el marco del presente convenio, así como el tipo de prestación entregada.

Tanto SERNAMEG como el PAV se comprometen a compartir los datos de dichos registros de manera trimestral y cada año, elaborar un documento que unifique la información obtenida por ambas instituciones.

5. Revisión del Protocolo

Cabe señalar que el presente instrumento de coordinación interinstitucional será revisado de manera anual, pudiendo ser actualizado según el avance estadístico, nuevas legislaciones, jurisprudencia y experiencia comparada relevante en materia de género y atención a víctimas. En este sentido, se busca mantener constante coordinación con organizaciones de la sociedad





civil, de manera de ir co construyendo nuevas formas de atención, y generar una oferta de atención más robusta y acorde a las necesidades específicas de la comunidad LGBTIQ+.





VIII. FLUJOGRAMA

Detección

Intervención / Derivación

Demanda espontánea

Derivación

Búsqueda activa de casos



Primera acogida



SI →

NO →

¿Las necesidades detectadas pueden ser cubiertas por mi servicio?

Intervención

SI →

NO →

Derivación asistida a la red (Catastro)

Monitoreo y Seguimiento

Registro y reporte





IX. ANEXOS

1. Ficha de derivación
2. Guía de primera acogida víctimas de delitos comunidad LGBTIQ+
3. Catastro prestaciones PAV y SERNAMEG
4. Catastro organizaciones sociedad civil

X. REFERENCIAS

En el presente Protocolo realizado en el marco del Convenio REX. 57-2023, Convenio Marco de colaboración suscrito entre la Subsecretaría de la Mujer y la equidad de Género, el Servicio Nacional de la Mujer y la equidad de género y la Subsecretaria de Prevención del Delito, de manera consistente y coherente con los instrumentos internacionales de derechos humanos que, que con carácter vinculante, obligan a los gobiernos a adoptar medidas y destinar recursos para garantizar el ejercicio de los derechos de las mujeres, a través de los siguientes instrumentos, constituyen el marco del siguiente protocolo:

- Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial, 1965.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, 1969.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, 1969.
- Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, 1979.
- Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, 1984.
- Convención sobre los Derechos del Niño, 1990, y sus protocolos facultativos.
- Convención Internacional sobre la Protección de Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares, 1990.
- Declaración y Programa de Acción de Viena de la Conferencia Mundial de Derechos Humanos, 1993.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, 1994 (Convención de Belém do Pará).





- Programa de Acción de la Conferencia Internacional de Población y Desarrollo, 1994.
- Programa de Acción de la Conferencia Mundial de la Mujer, 1995.
- Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional, 2000, y sus protocolos.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 2006.
- Convención Internacional para la Protección de todas las Personas contra las Desapariciones Forzadas, 2007.
- Convención Interamericana contra el Racismo, la Discriminación Racial y Formas Conexas de Intolerancia, 2013.
- Plan de Acción de las Mujeres Indígenas del Mundo, 2013, ONU.
- Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, 2015.
- Convenios de la OIT en materia de igualdad de género: Convenio sobre igualdad de remuneraciones, 1951, Núm. 100; Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958, Núm. 11; Convenio sobre trabajadores con responsabilidades familiares, 1981, Núm. 156; Convenio sobre la protección de la maternidad, 2000, Núm. 183; Convenio sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos, 2011, Núm. 189; Convenio sobre la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, 2023, Núm. 190.
- Declaración sobre derechos intersex en la ONU, Este declaración fue leído por Austria en 2021 en el marco del 48 ° periodo de sesiones del Consejo de Derechos Humanos de la ONU y en representación de 53 Estados que conforman. Todos los antecedentes en el XX Informe Anual de los DDHH de la Diversidad Sexual y de Género en Chile.
- Declaración sobre derechos trans del «Grupo de Amigos» en la ONU. Este texto fue leído por Chile en 2021 en el marco del 47 ° período de sesiones del Consejo de Derechos Humanos de la ONU y en representación de 27 Estados que conforman el denominado «Grupo de Amigos del mandato del Experto Independiente sobre orientación sexual e identidad de género de la ONU».
- Principios de Yogyakarta, Corresponde al primer documento mundial de expertos en derechos humanos que hace una extensiva y exclusiva referencia a las discriminaciones por orientación sexual e identidad de género. En 2017 los principios fueron revisados en el texto denominado Principios de Yogyakarta Plus 10 (YP10). Ahí se añadieron 9 principios y se perfeccionaron otros 12. Más antecedentes en el XVI Informe Anual de Derechos Humanos de la Diversidad Sexual y de Género.





GUÍA PRIMERA ACOGIDA VÍCTIMAS DE DELITOS DE LA COMUNIDAD LGBTIQA+



PRIMERA ACOGIDA EN VÍCTIMAS

Es el primer contacto que se realiza entre la persona funcionaria pública, con una persona víctima de un delito.

Se trata de recibir a una persona, y promover en el primer acercamiento:

- La **recepción**: oír, acoger, atender, escuchar activamente.
- **Orientar e informar**: en relación a lo que necesita.
- **Activar una respuesta**: que tome decisiones adecuadas.

ACOGIDA INICIAL

Esta se realiza cuando se detecta la situación de violencia, ya sea a través del relato expreso de la persona víctima directa o indirecta que acude a solicitar ayuda, o por medio de una **exploración intencionada** de una situación de violencia y la derivación de los antecedentes del caso.

La primera acogida, o primera entrevista tendrá por objeto **dar cuenta** de una situación de abuso, **evaluar el riesgo** de la víctima y **definir acciones en conjunto** con ésta para detener el maltrato o la violencia.

El **objetivo** de la acogida inicial es que la persona se sienta acogida, respetada en sus derechos y dignidad como persona. Además, se le proporciona orientación e información adecuada para sus demandas, detectando sus necesidades, acompañándola y teniendo en consideración, que toda acción efectuada sea lo menos victimizante posible, previniendo en todo momento la victimización secundaria.

Para ello, se requiere que el diálogo inicie centrándose en la **demanda planteada por la persona víctima** y, luego, en la recopilación de datos necesarios para el

desarrollo del plan de intervención, adopción de medidas de protección u derivación oportuna a instituciones público o privadas de la red. Recuerda que el lenguaje no verbal es muy importante. Dispón tu cuerpo y gestos para una buena acogida.

PASO A PASO...

1. Preparar el escenario:

Antes de comenzar la entrevista, quien realice el primer contacto debe contemplar las condiciones mínimas necesarias para que la víctima se sienta protegida y en confianza. Lo anterior implica contar con un **espacio de conversación privado**, a solas con la víctima.

2. Presentarse:

Es importante que quien realiza la intervención se presente formalmente ante la persona que consulta, **señalándole su nombre y cargo o rol**.

Preguntar a la víctima por pronombre: Ejemplo: Hola, soy Rebecca y uso ella como pronombre. ¿Y tú? / ¿Cómo quieres que me dirija a ti?

Posteriormente, explicar la función que realiza en la institución a la cual pertenece.

3. Verificar Necesidades de la Víctima:

Es necesario asegurarse de que la persona no esté herida. La asistencia médica es siempre la primera prioridad.

Si la víctima se encuentra sola, será de gran ayuda ofrecerle la posibilidad de comunicarse con familiares o amigos que le puedan entregar apoyo emocional.

Con relación a lo anterior, podría ser de utilidad preguntar si esta red de apoyo está en conocimiento de su orientación sexual y/o identidad de género.

Preguntarse **qué puede necesitar la víctima con urgencia**. Ropa, abrigo, hacer una llamada, etc.

Preguntar si considera que la agresión sufrida fue debido a su identidad de género y/o su orientación sexual.

4. Transmitir seguridad:

Es muy importante intentar transmitir seguridad a la persona víctima, hablando en un tono pausado, adoptando una postura corporal amigable y señalándole que, a partir de ese momento, se encuentra **protegida y segura**.

Para ello, debe mostrar mucha atención a los dichos de la víctima, así como preocupación por su estado físico y emocional.

5. Responder inquietudes preliminares:

La víctima puede tener **dudas o preocupaciones contingentes** respecto de situaciones que rodean el delito. El estado de salud, condiciones de otros, de sus pertenencias, del proceso judicial, etc.

Se debe **contribuir a la tranquilidad de la persona víctima** aportando la información que ésta requiere, o bien facilitándole los medios para resolver sus dudas.

De este modo, **la persona víctima se sentirá más tranquila** y podrá responder de con mayor claridad a las interrogantes planteadas.

¿QUÉ HACER?

- No asumir la orientación sexual o identidad de género de las personas involucradas.
- Usar lenguaje incluyente, según el pronombre manifestado por la persona víctima, por ejemplo, "elle" en lugar de "él" o "ella", si la víctima lo requiere o lo solicita. O referirse a "persona" en lugar de "hombre" o "mujer".
- Ofrecer un espacio para que la persona víctima se sienta tranquila, segura, y confiada.
- Realizar preguntas sencillas, claras, directas y concretas.
- No juzgar a la víctima. Respetar las decisiones que ha tomado durante todo el tiempo que ha estado expuesta a la violencia.
- Generar una atmósfera de confianza con las persona(s) víctima mostrando calidez y amabilidad.
- Señalar a la víctima que su caso no es un caso aislado y que no está sola.
- Si la persona víctima llora, guardar silencio y apoyarla con acciones concretas ("¿quiere un vaso de agua?").
- Empatizar con la víctima ("me imagino lo difícil que ha sido para usted").
- Mostrar a la víctima las alternativas de atención institucional posible.
- Dar a la víctima información clara y si es posible por escrito.
- Reforzar su decisión de pedir apoyo, como primer paso para activar un mecanismo de respuesta. En casos de personas menores de edad, se debe consultar por un adulto significativo, y si éste está al tanto de la situación ocurrida, además de indagar si éste conoce la expresión de género indicada por la víctima.

- Respetar las decisiones de la víctima en relación a su situación actual y a las posibles alternativas de salida de la situación de violencia.
- Derivar a la víctima a profesionales especializados (judiciales, psicosociales u otros) que la puedan ayudar y acompañar.

No olvidemos que:

- ✓ La víctima es sujeto de derechos.
- ✓ Promover el respeto por la dignidad humana y el derecho a una vida libre de violencia.
- ✓ Recuerda que ser trans o de género no binario es normal y natural, a cualquier edad y en cualquier comunidad.
- ✓ Se requiere siempre de una intervención especializada.
- ✓ No siempre se puede saber si una persona es transgénero con solo mirarla.
- ✓ No hay una "única manera correcta" de ser transgénero o no binarie.
- ✓ Usa el lenguaje que una persona transgénero o no binarie usa para sí misma.
- ✓ Recordar la **importancia de la Denuncia** en todo tipo de delitos.

Canales de denuncia:

- Carabineros de Chile: 133 o acercarse a cualquier comisaría cercana
- Policía de Investigaciones de Chile: 134 o acercarse a cualquier brigada cercana
- Fiscalía de Chile: 600 333 0000, a través del formulario on line <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/quienes/formularios.jsp> o bien, acercarse a cualquier fiscalía local cercana
- Poder Judicial: Acercarse a cualquier Tribunal con competencia penal
- Denuncia Seguro: *4242

“Una adecuada Primera acogida, será determinante en el proceso futuro que una víctima de delito vivencie en adelante y sobre todo en su reparación”

GLOSARIO

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Derechos sexuales	Los derechos sexuales abarcan derechos humanos ya reconocidos en el derecho internacional, documentos internacionales de derechos humanos y otros documentos consensuados. Incluyen el derechos de todas las personas, libre de coerción, discriminación y violencia, a: el nivel más alto posible de salud en relación a la sexualidad, incluido el acceso a servicios asistenciales de salud sexual y reproductiva; buscar, recibir e impartir información sobre la sexualidad; educación sexual; respeto por la integridad física; elegir pareja; decidir tener una vida sexual activa o no; relaciones sexuales consentidas; matrimonio consentido; optar por tener hijas/os o no, y cuándo; y procurar una vida sexual segura y placentera
Discriminación por razones de género	Toda distinción, exclusión o restricción basada en el género que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.
Diversidad de Género	Término que reconoce una gama completa de la sexualidad, la cual incluye todos los aspectos de la atracción, el comportamiento, la identidad de género, la expresión de género, la orientación sexual, las relaciones afectivas y sexuales.
Género	Es el conjunto de características sociales y culturales históricamente construidas, que se atribuyen a las personas en función de su sexo.
Identidad de género	Refiere a la experiencia de género innata, a la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente

	escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales.
Orientación sexual	La orientación sexual se refiere a la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por otras personas de diferente sexo/género o del mismo sexo/género o más de un sexo/género, y de entablar relaciones íntimas y sexuales con ellas.
Perspectiva de género	El término "perspectiva de género" es una forma de ver o analizar que consiste en observar el impacto del género en las oportunidades, roles e interacciones sociales de las personas. Esta forma de ver es lo que nos permite realizar un análisis de género y luego transversalizar una perspectiva de género en un programa o política propuesta, o en una organización.
Sexo	Se asocia a la condición biológica genéticamente definida por medio de caracteres sexuales primarios masculinos o femeninos.
Trans	Persona que no se identifica con el género que le fue asignado al nacer y por ello decide transitar de género. Este es independiente de la intervención hormonal, médica o quirúrgica. La persona también puede identificarse como trans, transexual y transfemenina o transmasculina dependiendo del género hacia el cual se identifique.
Pronombre	<p>Los pronombres son palabra que se emplean para designar una cosa sin emplear su nombre, común o propio. Ejemplo de ello es decir "<i>Ella no quiere comer</i>" en vez de "<i>María no quiere comer</i>". Estos suelen ser masculinos (el) o femeninos (ella), pero debido a que hay personas que no se identifican ni como hombres ni mujeres, utilizan pronombres no binarios. Estos son utilizados con frecuencia en la comunidad LGBTIQA+. Los pronombres son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Él: se usa para referirse a los hombres cisgénero y trans, así como a las personas no binarias que se identifiquen con los pronombres masculinos. - Ella: se utiliza para referirse a las mujeres cisgénero y trans, así como a las personas no binarias que se identifiquen con los pronombres femeninos. - Elle: es un pronombre neutro, se usa para referirse a las personas no binarias, de género fluido, queer o cualquiera que se identifique fuera del binarismo de género.

Violencia de género	Todo acto que resulta o puede resultar en daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico o económico a una persona por razón de su género.
Violencia contra las mujeres	Se entenderá que violencia contra la mujer incluye la violencia física, sexual y psicológica: <ul style="list-style-type: none"> a. Que tenga lugar dentro de la familia o unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer, y que comprende, entre otros, violación, maltrato y abuso sexual; b. Que tenga lugar en la comunidad y sea perpetrada por cualquier persona y que comprende, entre otros, violación, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar, y c. Que sea perpetrada o tolerada por el Estado o sus agentes, donde quiera que ocurra.
Violencia física	Es un tipo de violencia referente a cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas o ambas. Esta violencia puede presentarse en cualquier ámbito como en la pareja, familia, escuela, trabajo, comunidad o instituciones y puede llegar en último extremo a la muerte. Es una forma de control, intimidación y agresión al cuerpo de otra persona y puede hacerse a través de contacto directo con el cuerpo (golpes, rasguños, jalones,) o bien, mediante limitación del movimiento (atadura, confinamiento).
Violencia psicológica	Es un tipo de violencia referente a un acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso el suicidio.
Violencia sexual	Cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o sexualidad de la víctima y que por tanto atente contra su libertad, dignidad e integridad física. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto.

<p>Violencia institucional</p>	<p>Son los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia.</p>
<p>LGBTIQA+</p>	<p>El acrónimo surge como respuesta ante la necesidad de representar y dar visibilidad a todas aquellas personas cuya realidad no se identifica con los pensamientos, comportamientos y actitudes que impone una sociedad construida por y para personas hetero y cisgénero. Se encuentra formado por las siglas:</p> <p>L: lesbiana G: Gay B: Bisexual T: Trans I: Intersexualidad Q: Queer A: Asexual, Agénero, Arromántico +: incluye a otras identidades, orientaciones y expresiones que no cuentan con una representación en el acrónimo como es el caso del no binarismo, la polisexualidad o la demisexualidad entre otros.</p>



Ficha de derivación

A continuación, encontrará información de apoyo para completar los datos de la ficha de derivación:

- ✓ **Objetivo:** Activar y articular una adecuada coordinación de las instituciones que circunscriben el citado convenio para que las personas que forman parte de la comunidad LGBTIQ+ y que sean víctimas de delitos, accedan a servicios interdisciplinarios, oportunos y contingentes que les permita superar las consecuencias negativas de la victimización.
- ✓ El presente Protocolo aplica a toda persona – sin distinción de sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, etnia, nacionalidad o nivel socioeconómico - víctima de delito/s y que forme parte de la comunidad LGBTIQ+.
- ✓ El Presente Protocolo aplica a todo el territorio nacional.
- ✓ Una vez ingresado el caso al Protocolo, la víctima recibirá una primera atención, que consiste en contención y/u orientación, y acompañamiento por parte de profesionales de la Subsecretaría de Prevención del Delito, o del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, según sea la vía de ingreso.
- ✓ En esta fase deben identificarse las necesidades y demandas de la víctima, así como definir qué organismo o institución de la red entregará una respuesta más oportuna y acorde a las necesidades y demandas detectadas.
- ✓ Independiente de la institución que realice la primera intervención, quien reciba el caso utilizará como apoyo la “Guía de primera acogida” (Anexo 1), con la finalidad de poder entregar una respuesta homogénea y homóloga entre ambas instituciones, y una derivación a la red de forma coordinada.
- ✓ Luego de brindar la primera atención, y habiéndose identificado las necesidades y demandas de la persona afectada por el delito, se realizará el ingreso de la misma, ya sea al dispositivo de atención del Programa de Apoyo a Víctimas, o al Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, en razón de quien entregue una respuesta de apoyo u orientación más oportuna,



pertinente y acorde al caso en concreto, dándose inicio al proceso de atención que corresponda.

- ✓ Si durante la intervención las instituciones del convenio valoran o **detectan que no puedan dar respuesta a todas las necesidades y/o demandas requeridas por la víctima, será la institución que esté atendiendo a la persona quien realizará una derivación asistida¹ a organismos públicos y/o privados de la red, a través de la ficha de derivación y consultando el catastro operativo.**
- ✓ Cabe señalar que la derivación asistida a la red puede ser total o parcial², según sean las necesidades de la persona.
- ✓ Esta ficha debe completarse como resultado de la entrevista o primer contacto realizado con la persona afectada, **no es un check list** que debe ser aplicado al momento de la intervención, por lo que no es necesario que todos los ítems estén respondidos para realizar la derivación.
- ✓ Para indagar sobre antecedentes del caso y las principales demandas o necesidades se sugieren las siguientes preguntas:
 - “Para poder saber cómo ayudarle mejor, voy a realizar algunas preguntas, usted. puede contestar las que desee voluntariamente”
 - “¿Qué fue lo que pasó?” (Ojo. Acorde a la Ley 21.057 no es posible realizar este tipo de preguntas a niños, niñas, niñas y/o adolescentes³, en esos casos sólo se debe evaluar riesgo, y contactar a un adulto significativo indicado por la persona).
 - “¿La persona que le agredió es conocida o desconocida para usted?”
 - “¿Cuándo fue la última vez que vio y/o tomó contacto con la persona que le agredió?”
 - “¿Tiene alguna lesión o afectación de salud que requiera de una atención con urgencia?”
 - “¿Cómo podemos ayudarle en este momento? “
 - Para conocer antecedentes debe tener en consideración lo que la víctima manifieste libre y voluntariamente más que conocer detalles del hecho ocurrido, recuerde que usted no está investigando el hecho y su objetivo es conocer las demandas o necesidades de la víctima para su oportuna derivación.

¹ Derivación asistida se refiere a tomar contacto con la institución receptora de la derivación, realizar un traspaso de los antecedentes del caso y confirmar el ingreso u atención de la víctima en dicho dispositivo.

² Por derivación total se entiende que la institución que brinda la primera acogida entregará todos los antecedentes recabados a la institución receptora, sin continuar con intervenciones y contacto con el caso. Por derivación parcial, se entenderá que la institución que brinda la primera acogida puede dar respuesta a alguna de las necesidades de esa persona, derivando a cualquier institución de la red para que ésta pueda realizar una intervención específica, mientras la víctima también mantiene atención en la institución derivante.

³ Por niños, niñas y/o adolescentes se entenderá “toda persona entre 0 y 17 años y 11 meses de edad”.



✓ Enviar ficha de derivación:

- SERNAMEG: casos.diversidades@sernameg.gob.cl
- PROGRAMA APOYO A VÍCTIMAS: spd-pav-intervencion@interior.gob.cl



Ficha de derivación

I. ANTECEDENTES INSTITUCIÓN DERIVANTE

*Corresponde a campos obligatorios de completar

Fecha de derivación*	
Nombre de la institución derivante*	
Nombre persona derivante*	
Cargo	
Teléfono persona derivante*	
Correo electrónico*	

II. ANTECEDENTES DE LA PERSONA DERIVADA

*Corresponde a campos obligatorios de completar

Le recordamos que esto no es un check list, y son los ítems con * los fundamentales para el ingreso al protocolo, por lo que no es necesario preguntar por cada uno de los datos de este ítem.

Nombre registral	
Nombre social*	
Rut/pasaporte/documento identidad*	
Fecha de Nacimiento*	
Nacionalidad*	
Domicilio*	
Comuna	
Región*	
Teléfono contacto*	
Correo electrónico*	
Estado civil	
Identidad de género	



Orientación sexual	
Discapacidad	
Nivel educacional	
Situación ocupacional	
Contacto de emergencia*	
Adulto significativo (en caso de ser menor de edad)*	

III. ANTECEDENTES DE LA DERIVACIÓN

Describa los antecedentes del caso y las principales demandas identificadas por parte de la víctima, todo detalle que le parezca relevante incluir y no pueda ser expresado en los otros ítems de la ficha, deben ser incluidos aquí.



IV. FACTORES DE RIESGO⁴ (Marque los que identifica actualmente)

Le recordamos que esto no es un check list, solo debe llenar esta información si aparece de manera natural en la entrevista o conversación.

Factores de riesgo	SI	NO	Observación
Afectación de salud física grave (lesiones, malnutrición, ITS, u otro) sin tratamiento actual			
Amenazas y/o acoso contra la víctima			
Antecedentes psicológicos y/o psiquiátricos sin terapia o tratamiento actual			
Cesantía			
Escasa o Nula red de apoyo familiar o social			
Dependencia alcohol y/o drogas sin tratamiento actual			
Desconocimiento del idioma			
Discapacidad			
Embarazo			
Violencia intrafamiliar			
Vulnerabilidad económica			
Discriminación			
Situación de calle			
Ideación suicida presente			

⁴ Factor que aumenta la probabilidad de que se produzca un daño, un contratiempo, una desgracia u otra situación negativa



CATASTRO PRESTACIONES DISPONIBLES

PERSONAS DE LA COMUNIDAD LGBTIQ+A

Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género y Programa Apoyo a Víctimas.





Oferta Programática

SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y LA EQUIDAD DE GÉNERO



	POBLACIÓN OBJETIVO	LÍNEAS DE TRABAJO
Prevención de las violencias de género	Organizaciones sociales y educativas identificadas mediante un mapeo territorial.	<p>Sensibilización y formación (entrega de herramientas teórico prácticas mediante charlas, talleres, conversatorios, etc).</p> <p>Vinculación con organizaciones sociales y educativas para la prevención de la VG en sus comunidades mediante acciones de irradiación a sus comunidades.</p>
Atención inicial en violencias de género	Diversidad de mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia de género.	<p>Otorgar orientación e información en Violencia de género, a la diversidad de mujeres (Respuesta Inicial)</p> <p>Entregar un acompañamiento psicosocial y jurídico, a la diversidad de mujeres (Respuesta Intermedia).</p>
Recuperación del ejercicio de la autonomía, para víctimas/sobrevivientes de violencia de género	Diversidad de mujeres víctimas/sobrevivientes de violencia de género grave/extrema, que ven vulnerados sus derechos.	<p>Entregar atención residencial a mujeres que ven vulnerados sus derechos a la vida y seguridad debido a la violencia de género grave/extrema.</p> <p>Contribuir a la restitución de derechos a través de atención psicoterapéutica reparatoria.</p> <p>Contribuir al acceso a la justicia mediante el acompañamiento y/o representación jurídica a mujeres a causa de la violencia grave/extrema.</p>





Línea de Violencia Extrema

Representación jurídica a mujeres Víctimas de Femicidio Frustrado (FF), Femicidio Tentado (FT) y Casos de Violencia grave de Connotación Pública (CP).

Representación jurídica a víctimas colaterales de Femicidio Consumado (FC).

Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT)

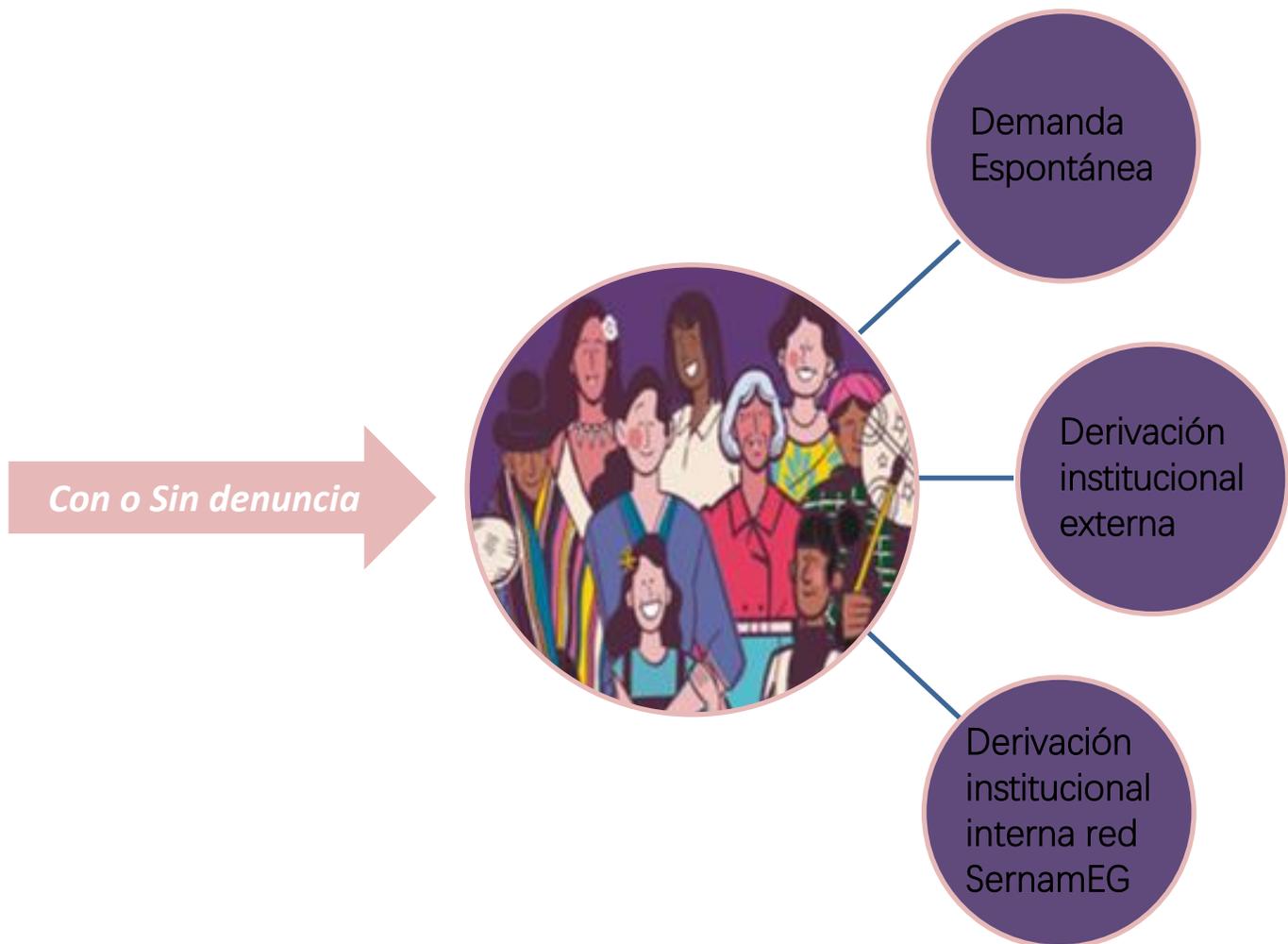
Atención de llamadas, Fono de Orientación en Violencia Contra las Mujeres (1455).

Atención Whatsapp en Violencia Contra las Mujeres. +569 9700 7000

Lunes a viernes de 08:00 a 00:00 horas (excepto festivos). Servicio confidencial y gratuito



VÍAS DE INGRESO A LA OFERTA DE SERVICIOS Y PRESTACIONES EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES





SERVICIOS Y PRESTACIONES ENTREGADAS A LA COMUNIDAD LGBTIQ+A



Primera Acogida,
Orientación e
Información

Apoyo Psicosocial

Asesoría y
Representación
Jurídica

Refugios Temporales

Servicios modalidad ambulatoria

Servicios modalidad
residencial con dentro del
refugio





Programa Apoyo a Víctimas

Oferta Programática
2023

CARACTERÍSTICAS DE LA INTERVENCIÓN

Integralidad

Contingencia de la
atención

Intervención progresiva

Focalización temática
victimal

Intersectorialidad





SERVICIOS DE ATENCIÓN

PROGRAMA APOYO A VÍCTIMAS

Primera Respuesta

Intervenciones tempranas de orientación, información y primeros auxilios psicológicos.

Segunda Respuesta

Intervenciones orientadas a la reparación integral de las consecuencias negativas de la victimización.

Ley 21.057

Entrevistas investigativas video-grabadas e intermeditaciones judiciales.



Servicio de
Intervención
Contingente
600 818 1000



Servicio Casos de
conmoción Pública



Centros de Apoyo a Víctimas
43 CAVD y 9 Puntos de Atención



Formación



Entrevistas e
Intermediación



¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO?

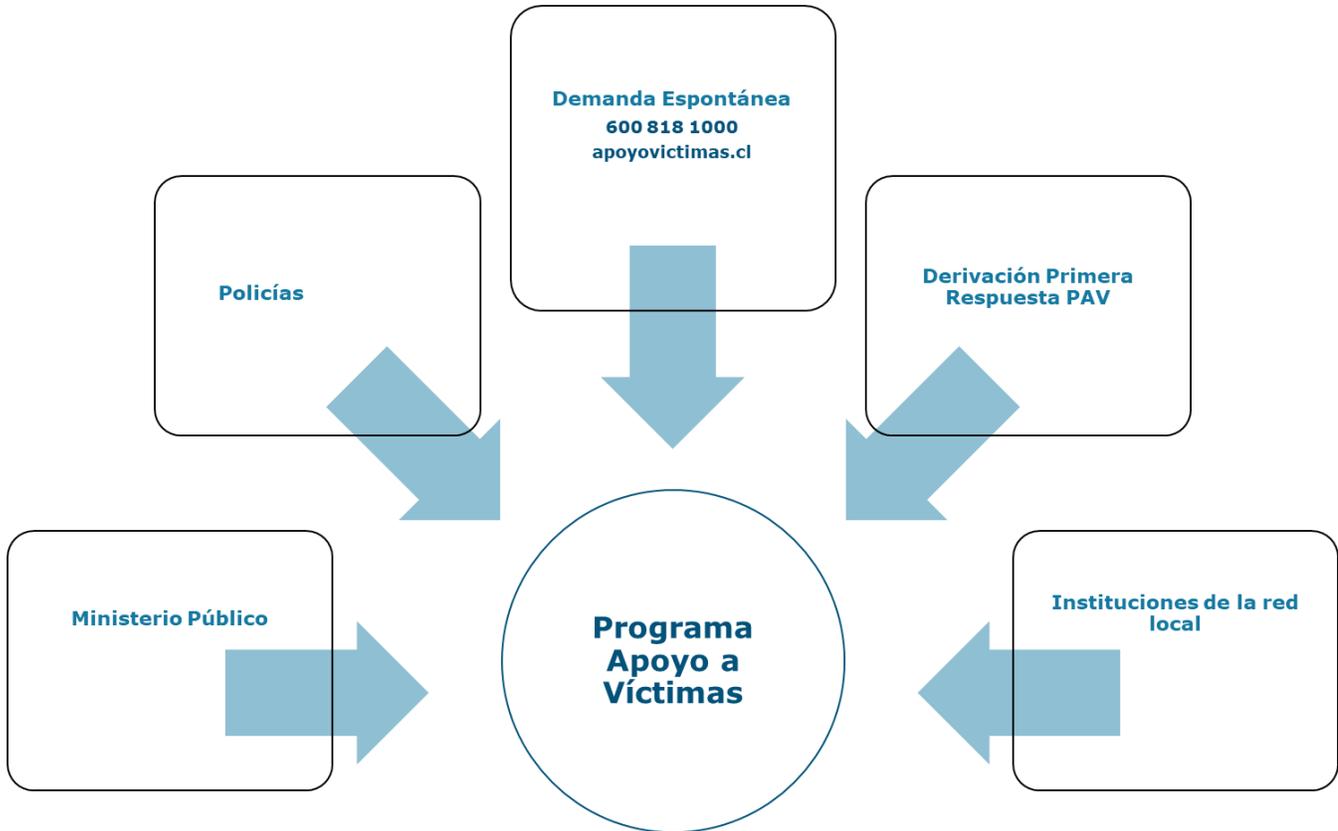
El Programa se focaliza en las víctimas directas e indirectas de un grupo de 9 delitos violentos



No obstante, la existencia de este catálogo de delitos priorizados, el Programa tiene acceso universal: es decir, cualquier persona víctima de delito puede acceder a sus servicios



FORMAS DE INGRESO



COBERTURA NACIONAL

