



Mesa Red de Atención a Víctimas Arica y Parinacota Orientaciones COVID-19

En el marco de la emergencia sanitaria por causa del COVID-19, durante el la segunda quincena de abril y la primera de mayo, se les sugiere a cada una de las Mesas RAV regionales que puedan dar continuidad a la realización de sus respectivas sesiones y que además del trabajo habitual, pudieran realizar un levantamiento colectivo entre todos los integrantes de la Red, de la realidad regional en el contexto actual.

Respecto a lo anterior, se les envía una pauta de trabajo con el fin de poder conocer con más precisión las necesidades, trabajar los nudos críticos y desafíos que se presentan con esta emergencia en relación, a la oferta disponible para las personas víctimas de delitos y las coordinaciones interinstitucionales.

Los puntos sobre los cuales se les solicitó trabajar son los siguientes:

- 1) Mantener la periodicidad de las reuniones vía remota (videoconferencia).
- 2) Abordar en sus sesiones como Mesa RAV la reflexión respecto a la emergencia sanitaria.
- 3) Conversar respecto al Rol que está desarrollando cada una de las instituciones.
- 4) Visibilizar los cambios y las prioridades de cada institución.
- 5) Detectar si existe la necesidad de integrar otras instituciones a la mesa o tomar mayor protagonismo respecto a la coordinación por la emergencia COVID-19(Ej: Municipios, Corporaciones de Salud, etc).
- 6) Identificar el Rol y la importancia de la Mesa RAV en las coordinaciones por emergencia nacional.

Hasta el día 20 de mayo, las RAV regionales que hicieron llegar sus respectivas pautas fueron las de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Valparaíso, Metropolitana, O'Higgins, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Ayén y Magallanes. En base a estos documentos, se confeccionó un resumen de la información, con un apartado de orientaciones extraídas de lo informado, la propuesta de trabajo confeccionada para las regiones, nos permiten visualizar con mayor claridad la realidad que en materia de asistencia a víctimas podemos encontrar a nivel nacional y confirmar que tanto las necesidades, como los nudos críticos detectados y trabajados, los desafíos que las propias RAV regionales identifican, son tremendamente similares entre una región y otra.



Respecto a lo anterior, podemos indicar que el apartado de “Orientaciones del Documento”, es un importante insumo en contexto de crisis, que plasma el desafío del trabajo en red, que cada una de las regiones debe promover de manera local. Con el objetivo de relevar la importancia de las acciones que se han desarrollado en el plano interinstitucional, cobra un sentido prioritario tomar en consideración los lineamientos que a continuación se plantean.

Las consultas realizadas a las Mesas RAV fueron las siguientes:

- 1) Se solicita a cada Mesa RAV remitir calendario actualizado de reuniones año 2020, o al menos indicar el día del mes en que lleva a cabo la sesión de la Mesa RAV.**

Respuesta Mesas RAV:

Cada una de las RAV indican en sus respectivos formularios el día y hora de sus próximas sesiones.

Orientaciones del Documento:

En este punto, si bien el Plan de Trabajo propone que cada Mesa Regional sesione una vez por mes, se sugiere que en este contexto, en el que se ha visualizado, como se podrá ver más adelante, que una de las necesidades más recurrentes tiene que ver con la entrega de información oportuna, por una parte y, con la necesidad de potenciar y fortalecer la coordinación entre los integrantes no sólo de la Mesa RAV sino que también con otros actores locales que contribuyan en la entrega de respuestas a los/as usuarios/as de la Red, pudiera ser necesario y pertinente, llevar a cabo más de una sesión al mes (sólo en el caso que ello tenga un impacto). Un ejemplo de aquello, es la práctica que desde el inicio de la emergencia ha adoptado la Mesa Nacional, que ha acordado llevar a cabo sus sesiones cada dos semanas.

- 2) Se solicitó realizar una reflexión en la Mesa RAV Regional, respecto a la emergencia sanitaria. Describir de acuerdo a lo detectado por las instituciones, la repercusión de esta grave situación en las víctimas de delitos violentos.

Respuesta Mesas RAV:

La mayoría de las regiones coinciden positivamente, que pese a todas las dificultades que ha traído la crisis sanitaria, los profesionales de las instituciones pertenecientes a la RAV comenzaron a operar de manera remota, las atenciones a los usuarios que tenían proceso vigentes se continuó desarrollando de manera ininterrumpida. Sumado a ello, tampoco se interrumpió el ingreso de nuevos/as usuarios/as a los programas de orientación y/o atención. Existen algunas diferencias que vale la pena considerar y que tienen que ver con que en algunas regiones – aunque en un número menor - destacan el hecho de que esto se ha podido desarrollar sin ninguna dificultad y de manera muy fluida y exitosa, mientras que en otras reconocen algunas dificultades y nudos críticos propios de una nueva forma de operar sobre la que no existía experiencia.

Las instituciones coinciden en un significativo número de regiones, que en el actual contexto ha dejado en evidencia la necesidad de difundir la oferta existente por parte del Estado, por cuanto, este es un aspecto que se debe continuar fortaleciendo. Luego de confirmar que existe en algunas instituciones un grado de desconocimiento sobre la oferta de las demás instituciones, incluso entre los propios integrantes de la RAV.

Otra de las conclusiones a la que llegan la mayoría de las Mesas Regionales, es en la hipótesis sobre el hecho de que si bien no han aumentado las denuncias por delitos de violencia intrafamiliar, sí lo han hecho las llamadas que solicitan orientación a través de los canales dispuestos, lo que permite suponer la ocurrencia de este delito pero la ausencia de la denuncia. En ese contexto, las reflexiones coinciden en que se torna necesario aumentar la promoción de los actuales canales de denuncia dispuestos por las distintas instituciones. Asociado a ello, en algunos casos ha llamado la atención el hecho de que se ha pesquisado un número mayor de ideaciones suicidas en los contextos de estas intervenciones en crisis y de orientación que las instituciones entregan a través de sus canales remotos.

Orientaciones del Documento:

En relación a este punto, resulta tremendamente relevante asumir como uno de los principales desafíos de la RAV, potenciar entre sus integrantes las coordinaciones en torno a sus actuaciones cotidianas, mantener una comunicación fluida y actualizada, sobre todo en tiempos de crisis. Aquello no sólo permite optimizar la gestión entre las distintas instituciones, más bien apunta, a potenciar la eficiencia del trabajo con víctimas, contribuye de manera directa en la entrega de información oportuna a quienes lo demandan, a su vez ayuda a disminuir el riesgo de que una personas se vea envuelta en un contexto de victimización secundaria.

La hipótesis sobre los hechos de delitos que no son denunciados es compartida por la Mesa Nacional, y se ha convertido en un punto de análisis sobre el que se debe trabajar en iniciativas que contribuyan a promover la difusión de los actuales canales de denuncia, con el objetivo de llegar a aquellas personas que pudieran estar siendo víctimas de delitos. Destacan en este punto, las iniciativas que han tenido el Ministerio Público, con la posibilidad de denunciar completando un formulario a través de su página web www.fiscaliadechile.cl, el número telefónico y chat 1455 dispuesto por SernamEG, o el fono Denuncia Seguro 600-400-0101 de la Subsecretaría de Prevención de Delito, que dentro de los delitos que recibe está la violencia intrafamiliar.

Actualmente las instituciones del Estado, deben tener la capacidad de responder de manera oportuna a la demanda que las personas víctimas de delitos puedan presentar, las que, en este contexto, no siempre tendrán relación directa con el delito. En ese marco, resulta tremendamente relevante que las instituciones que integran la Mesa RAV, se encuentren informadas y en coordinación permanente con aquellas que sí están en condiciones de resolver inquietudes y demandas específicas, sobre todo en materia de asistencia de beneficios sociales y de salud, de esa forma es posible brindar una orientación y/o intervención exitosa, y satisfactoria para el interesado, realizando una derivación adecuada, evitando un tránsito innecesario de los usuarios entre una institución y otra, o la excesiva práctica burocrática.

3) En este punto se solicitó realizar la detección/levantamiento de necesidades de las víctimas de delitos violentos, en contexto de pandemia.

Respuesta Mesas RAV:

Haciendo una síntesis de la información recepcionada por las regiones en este punto, podemos indicar que una de las necesidades más recurrentes planteadas por parte de las personas víctimas de delitos, tiene que ver con el acceso a la información de manera clara y oportuna, no solo en relación a los procesos de atención asociados al eventual delito del que pudo haber sido víctima, sino también sobre aquella que pueda tener relación con el acceso a beneficios sociales y/o satisfacción de necesidades básicas relacionadas con la contingencia y sobre la que la mayoría de las instituciones integrantes de la RAV no tiene el absoluto y total manejo. En esa misma línea, se vislumbra especialmente la necesidad que demandan algunos/as usuarios, por saber, especialmente cómo continuarán los procesos judiciales y en algunos casos, la continuidad de aquellas investigaciones que involucran Entrevistas Investigativas Videograbadas y que por ahora han sido suspendidas.

Otra necesidad recurrente detectada, tiene que ver con el hecho de no tener información suficiente respecto a cómo denunciar delitos por las vías que se han dispuesto durante el presente periodo, pues, la mayoría de las Mesas Regionales coincide en que la estrategia comunicacional no ha logrado conseguir el objetivo de llegar a la mayoría de la ciudadanía.

Se repite en un significativo número de regiones el hecho de aquellas víctima de delitos que recibían atención de salud mental en algún establecimiento de Salud, debieron interrumpirlo, por decisiones de la institución y aquello, en ocasiones, ha agudizado la sintomatología que se ha visto interferida por el contexto, contribuyendo negativamente a conseguir avances en los procesos de intervención.

Se menciona el hecho de que en algunas provincias no todos los municipios cuentan con oficinas de atención a víctimas y aquello pudiera ser un aspecto complejo con el aumento de delitos de violencia intrafamiliar.

Se menciona como una especial alerta, la hipótesis de que pudiera existir un significativo número de delitos sexuales intrafamiliares en contra de niños/as y adolescentes que no se denuncien, pues la experiencia ha evidenciado que gran parte de este tipo de hechos se devela en el contexto escolar, lo que en la actualidad no sería posible que ocurriera. En este contexto, gran parte de las Mesas Regionales coinciden en la necesidad de diseñar nuevas estrategias que permitan promover los canales de denuncia existentes y buscar maneras de llegar de manera más directa a ese público objetivo como lo es la infancia.

Orientaciones del Documento:

Debido al significativo número de necesidades identificadas por las RAV regionales, es posible abordar por medio de la entrega de mayor información y coordinación interinstitucional tanto en su oferta actual, como en la forma de operar debido a la Crisis Sanitaria, se solicita generar instancias de coordinación directa y diseñar flujos operativos para compartir información y eventuales canales de derivación que carezcan de burocracia y faciliten el acceso a prestaciones y beneficios disponibles. En esa misma línea, es importante que la propia RAV promueva la priorización de ciertos grupos que pudieran ser los más vulnerables, como los son los adultos mayores, los niños, niñas y adolescentes, las personas con discapacidad o las mujeres víctimas de violencia por ejemplo.

Respecto a los NNA posibles víctimas de delitos sexuales, se requiere coordinar a nivel local estrategias de detección y promover los canales de denuncia, en conjunto a representantes de Educación, Corporaciones de Educación Municipal, centros de salud, con el objetivo principal de realizar la detección de posibles casos.

Sumado a lo anterior, también es importante buscar estrategias locales, que respondan a la propia realidad que tengan relación con conseguir acercar la oferta existente y principalmente los canales de denuncia en espacios en los que eventualmente no se ha puesto el foco

con mayor atención como lo pudieran ser, por ejemplo, las oficinas de Registro Civil, las oficinas de las Administradoras de Fondos de Cesantía, las farmacias, los supermercados o los mismos municipios, que es donde hoy se concentra un significativo número de personas.

- 4) **Se requirió evaluar la necesidad de incorporar a nuevas instituciones respecto a la emergencia sanitaria y cuales serían según sus necesidades.**

Respuesta Mesas RAV:

En lo que mayoritariamente coinciden las diferentes regiones, es en la necesidad de fortalecer el vínculo y la coordinación con instancias institucionales que puedan contribuir a resolver las demandas más recurrentes que han surgido durante este periodo y que tienen que ver con la satisfacción de necesidades básicas y sociales. En ese marco, surgen por ejemplo ideas de generar acercamientos con las Direcciones de Desarrollo Comunitario (DIDECO) de los distintos municipios; las Oficinas del Fondo de Organización Regional de Acción Social (ORASMI) de las distintas gobernaciones o las líneas de apoyo social del Ministerio de Desarrollo Social. En esa misma línea, se mencionan también pastorales y organizaciones sociales orientadas a prestar apoyo en el ámbito asistencial.

Por otra línea, en función de generar instancias de acercamiento con un grupo de personas vulnerables como lo es la infancia, se menciona la importancia de generar lazos institucionales con la red de educación y específicamente con Junji e Integra, con el fin de llegar de manera más coordinada con la oferta de la Red a la infancia en general.

Luego, y de manera más aislada y marginal en algunas regiones se mencionan SENADIS, Tribunales de Familia, Servicios Regionales Ministeriales de Salud y la Defensoría de la Niñez.

Orientaciones del Documento:

En relación a este punto, es importante señalar que en la actualidad no se ha definido, desde el nivel nacional, incorporar formalmente a otra institución a la Mesa RAV, sin embargo, desde el año 2019 en adelante, se ha promovido la participación esporádica y/o provisoria de algunas instituciones o actores que pudieran ser relevantes en su trabajo con personas víctimas de delitos, ya sea para generar algún tipo de acuerdo o bien desarrollar algún producto específico en el marco de los objetivos de la RAV, en la actualidad debido a la crisis sanitaria, es prioritario detectar y sumar a la brevedad, a quienes cumplen un rol relevante para las orientaciones y/o consultas en contexto de Pandemia. En esa línea, la propuesta a cada mesa regional es evaluar en virtud de su propia realidad, el definir la pertinencia de incorporar,

por ejemplo al Ministerio de Desarrollo Social o los Municipios locales a través de sus Direcciones de Desarrollo Comunitario u otra Dirección Municipal. En ese sentido, la invitación es a definir de manera autónoma estos niveles de participación excepcionales e informar la metodología de trabajo en red, como una buena práctica.

Como se podrá observar en el Plan de Trabajo 2020, SENADIS se sumó formalmente a la Mesa Nacional y en el caso de regiones, lo irá haciendo de manera paulatina en coordinación con su nivel central, importante es tener consideración de esta incorporación.

Pese a todo lo señalado, en el caso de requerir algún tipo de apoyo en torno a estas materias, la Mesa Nacional está disponible para asumir la colaboración con cada una de las mesas regionales que lo requieran, igualmente es importante que nos compartan sus experiencias y buenas prácticas para poder difundir a las regiones.

5) Se solicitó detectar eventuales nudos críticos respecto a actuales atenciones.

Respuesta Mesas RAV:

Uno de los nudos críticos en que coinciden un gran número de regiones, tiene que ver con la dificultad con la que se han encontrado las instituciones de la RAV para dar respuesta a sus usuarios/as, a demandas de satisfacción de necesidades sociales, que no necesariamente tienen que ver con el delito sino más bien con el contexto en el que ocurre, donde destaca la incertidumbre laboral, la pérdida del empleo, la dificultad para acceder a prestaciones de salud u otro tipo de necesidades básicas para las cuales las instituciones de esta Red no tienen respuesta directa y debe recurrir a ampliar su marco de acción con otras redes de apoyo.

Se repita también la inquietud que ha surgido en algunas regiones la escasa oferta de cupos en las casas de acogida, que limitan la posibilidad de contar con aquella oferta para mujeres que lo requieren. Si bien de manera paralela se reconoce que, en la mayoría de las ocasiones ha sido el Ministerio Público la institución que ha asumido la subvención de cubrir esta necesidad, aquello resulta ser una medida provisoria que no es factible proyectar en el tiempo.

Se menciona en varias regiones la brecha digital que ha sido posible identificar con algunos usuarios/as, o lo que se describe como analfabetismo digital, que dificulta, en ocasiones la posibilidad de llevar a cabo una intervención satisfactoria y/o de calidad. A ello se suma lo complejo que resulta ser para algunos/as los/as usuarios/as, no encontrarse en un contexto apropiado y protegido, pues muchas veces carecen de la privacidad necesaria para poder dar continuidad a sus procesos de intervención, sobre todos cuando se trata de niños/as y

mujeres víctimas de violencia. En este marco, resulta relevante poder analizar y reflexionar sobre las estrategias y metodologías que se han ido adoptando con el fin de evaluar constantes mejoras que pudieran construirse con los propios usuarios/as.

Asociado directamente al punto anterior, también aparece la inquietud sobre algunas dificultades que propios profesionales han encontrado a la hora de intervenir de manera remota o virtual, no en relación al manejo de la tecnología, sino a la metodología que implica diseñar un proceso con estas características y sobre el cual existe escasa experiencia. Desde esta reflexión, surge la iniciativa en una de las mesas regionales, de diseñar módulos de capacitación para los profesionales de la Red, por parte de aquellas instituciones que tienen algún nivel de experiencia en este ámbito, como lo es por ejemplo el equipo de Orientación e Información del Programa Apoyo a Víctimas y que realiza intervención especializada vía telefónica, con profesionales psicólogos/as, trabajadores/as sociales y abogados/as desde el año 2007.

En lo más concreto, destacan nudos críticos asociados a la dificultad que han encontrado algunos/as usuarios para acceder a prestaciones de salud mental debido a la priorización que en los sistemas de salud han establecido. La dificultad para concretar evaluaciones periciales en casos de delitos sexuales que ha también ha sido relegada por el SML en función de priorizar otro tipo de prestaciones o dificultad en la entrega de medicamentos, sobre todo para adultos mayores. Hoy no todas las instituciones cuentan con insumos básicos de cuidado, como lo son las mascarillas, el alcohol gel, ni tampoco todas cuentan con espacios apropiados y seguros para retomar de manera presencial la atención de usuarios/as, lo que también ha resultado ser un aspecto que inquieta a los/as propios/as profesionales.

En algunas regiones se ha visto un aumento de denuncias por violencia intrafamiliar, aunque no siempre en contexto de pareja, sino que entre otros miembros de la familia y para lo cual tampoco existe suficiente oferta de atención.

Otro de los nudos críticos que se visualizan, es que al momento de entregar información, sobre todo cuando se trata de videos o a través de redes sociales, muy pocas veces es posible contar con traducción de señas para personas sordas, lo que acrecienta aun más la brecha que entre ellos y la oferta pública existe, cuando se trata de personas con estas características y que son víctimas de algún delito.

Orientaciones del Documento:

Las orientaciones de este documento, apuntan a otorgar lineamientos potenciando el fortalecimiento y la ampliación del trabajo en red, las coordinaciones ejecutivas, la mejora en las comunicaciones interinstitucionales, el diseño de acciones orientadas a confeccionar flujos de atención más operativos que prioricen la atención a personas víctimas de delitos violentos.

Este contexto de pandemia, afecta tanto a los/as propios/as usuarios como a los equipos profesionales, en el sentido de verse enfrentados a la necesidad de adaptarse a una nueva forma de trabajo en lo cotidiano, y que demanda continuar trabajando en equipo, flexibilizar sus

horarios, compatibilizar sus labores con otras tareas domésticas y sobre lo cual vale la pena también poner cierto nivel de atención, pues aquello se vincula directamente con la salud mental y el autocuidado que cada profesional requiere en el ejercicio de su rol. En esta línea, será beneficioso que los equipos reconozcan sus propias limitaciones y las consideren a la hora de asumir compromisos en sus respectivos/as usuarios/as. Compartir, entre las distintas instituciones las experiencias positivas y buenas prácticas que puedan ir surgiendo en el presente contexto, también resulta ser un aspecto positivo que contribuye a mejorar no sólo la calidad de la intervención, sino también al cuidado de cada equipo.

Respecto a los nudos críticos más concretos, siempre será posible avanzar en su resolución o disminuir las brechas existentes, optimizando las coordinaciones locales y estableciendo acuerdos de colaboración y/o flujos o protocolos de actuación que permitan disminuir tiempos de atención o respuestas coordinadas entre más de una institución. En este contexto, también es importante tener en consideración que, cuando surga alguna dificultad más compleja y que no sea posible resolverla a nivel regional, la Mesa Nacional de la RAV, es una instancia que puede contribuir en la resolución de cualquier nudo crítico o dificultad que involucre a alguna de las instituciones que la integran.

6) Identificar el Rol de la Mesa RAV en el contexto de emergencia sanitaria.

Respuesta Mesas RAV:

En general, la mayoría de las Mesas Regionales coincide en que uno de los principales desafíos para las instituciones que integran la RAV, es el de potenciar la coordinación en el marco de sus actuaciones, posicionándose como un referente en materia de atención a víctimas y promoviendo la entrega de información clara, oportuna y actualizada respecto del funcionamiento de cada una de ellas en materia de atención y respuesta a las demandas presentadas por las personas víctimas de delitos y de manera paralela ir identificando y recogiendo el tipo de demandas que pudieran presentar las personas víctimas de delitos, que pudiera ser distinto al habitual en este nuevo contexto de pandemia.

Se destaca como prioridad la importancia de compartir entre las instituciones información actualizada, tanto de sus respectivas ofertas como respecto de la modalidad de atención que cada una ha ido adoptando en este nuevo contexto, hecho que puede contribuir a que las personas que eventualmente lo requieren, accedan a la atención que necesitan de manera oportuna y más expedita.

Surgen iniciativas como la de diseñar y/o adaptar protocolos de actuación específicos, eventualmente priorizando atención para grupos vulnerables o más afectados por la Pandemia, en función de optimizar los recursos disponibles por parte de algunas instituciones, aspirando a disminuir los tiempos de respuesta, por ejemplo o evitando, derechamente, el tránsito de una víctimas por más instituciones que las

necesarias. En ese mismo marco, surge también como un desafío sobre el que poner atención, el hecho de buscar estrategias que permitan promover la denuncia de delitos a través de los canales que hoy existen para ello, potenciando estrategias comunicacionales y de acercamiento con la comunidad y los grupos más vulnerables.

También surge como un desafío relevante, el de ser capaces de identificar los nudos críticos que pudieran surgir en el marco de la coordinación intersectorial y una de las vías para su identificación, es el permanente análisis de caso, y sobre todo de aquellos complejos en que se han debido involucrar varias instituciones.

Orientaciones del Documento:

La mayoría de las conclusiones a las que llegan las RAV regionales, tienen directa con los objetivos que esta Red persigue y aquello está directa sintonía con el trabajo que ha venido desarrollando también la Mesa Nacional.

Resulta completamente relevante aquella conclusión a la que llega una de las Mesas Regionales en el sentido de que es resulta muy útil y necesario identificar de manera permanente los eventuales nudos críticos, lo que se logra en gran medida con una práctica que históricamente se ha promovido en cada una de las mesas regionales, que tiene que ver con el análisis de casos. En ese marco resulta relevante continuar desarrollando este tipo de estrategia, en el que de manera abierta y en un marco de confianza y respeto institucional, los intervinientes puedan observar las dificultades que se identifiquen como una oportunidad de mejora y de perfeccionamiento, tanto en la coordinación como en la intervención, teniendo como base la experiencia con que cada una de las redes regionales cuenta en materia de atención a víctimas y por sobre todo, el bien mayor, que en este caso, es la calidad de la atención que cada una de las instituciones integrantes de la Red de Asistencia Víctimas entrega a sus respectivos/as usuarios/as.

También será relevante mantener la coordinación permanente con otros sectores que eventualmente se relacionen con personas víctimas de delito con el fin de mantenerlos al tanto de la oferta pública en materia de atención, pues en el contexto actual, es altamente probable encontrar develación de algún delito en espacios poco convencionales o menos comunes y en los cuales vale la pena entregar información sobre la oferta y las vías de contacto ante una eventual solicitud de apoyo.

Gracias al trabajo realizado por las Mesas Regionales, es posible hacer llegar lineamientos y reflexiones específicas en contexto de crisis, con el objetivo de contribuir a la mejora de los procesos, la coordinación y las relaciones entre las instituciones, la importancia establecer las instancias de comunicación y de estar atentos para enfrentar los desafíos de manera coordinada, la importancia de evaluar en conjunto y confeccionar una propuesta operativa de las nuevas condiciones en la operación, ámbitos de atención y/o beneficios.

Santiago, mayo 20 de 2020