

Licitación pública ID 654478-12-LP23 para la Subsecretaría de Prevención del Delito.

# [ Estudio exploratorio del Programa Salas de Familia de Carabineros de Chile: aproximaciones en dimensiones de implementación y efectividad del servicio ]

Informe final

5 de agosto, 2024



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE

[ & ]

CENTRO DE ESTUDIOS  
**JUSTICIA & SOCIEDAD**

**Responsable técnico del estudio**

Centro de Estudios Justicia y Sociedad UC

**Jefa de proyecto**

Catalina Doppelmann

**Coordinadora de proyecto**

Catalina Rufis Orellana

**Equipo de investigación**

Victoria Osorio

**Asesor experto**

Ulda Figueroa

**Asistentes de terreno**

Sofía Rodríguez

Francisca Olmedo

**Para citar el estudio:**

Rufs, Catalina; Figueroa, Ulda & Osorio, Victoria (2024). *Estudio exploratorio del Programa Salas de Familia de Carabineros de Chile: aproximaciones en dimensiones de implementación y efectividad del servicio*. Centro de Estudios Justicia y Sociedad, Pontificia Universidad Católica de Chile. Licitación publicada encargada por la Subsecretaría de Prevención del Delito.

## ÍNDICE

1.	Introducción.....	6
2.	Antecedentes, marco teórico y enfoques analíticos .....	6
2.1.	Programa Salas de Familia de Carabineros de Chile.....	6
2.2.	Rol de la policía en la respuesta efectiva a delitos de violencia contra mujeres, niñeces y adolescencias, personas mayores y poblaciones minorizadas: una aproximación desde la justicia procedural.....	7
2.3.	Perspectivas relevantes para una respuesta policial efectiva en delitos contra mujeres, NNA, y grupos minoritarios.....	12
a.	Perspectiva de derechos de la niñez y la adolescencia.....	12
b.	Perspectiva de género.....	14
c.	Perspectiva intercultural.....	16
d.	Perspectiva de ciclo de vida.....	17
e.	Perspectiva interseccional .....	19
3.	Objetivos del estudio .....	20
4.	Metodología.....	20
	Fase 1: Metodología cuantitativa.....	21
	Fase 2: Metodología cualitativa .....	23
	Fase 3: Panel de personas expertas y triangulación de la información .....	26
5.	Diseño del programa Salas de Familia .....	27
5.1.	Supuestos, actividades y principales procesos de implementación del programa.....	27
5.1.1.	Supuestos de implementación .....	28
5.1.2.	Flujo de procesos.....	31
5.2.	Efectividad del servicio.....	35
5.3.	Estrategia de evaluación del programa.....	36
	Dimensión de implementación .....	36
	Dimensión de efectividad .....	39
	Dimensión ética.....	39
	Matriz de evaluación .....	41
6.	Resultados.....	45
6.1.	Dimensión de implementación .....	45
a.	La sala.....	45
b.	El personal .....	58
6.2.	Dimensión de efectividad.....	99
a.	Población atendida.....	99

b.	Derivación de denuncias.....	104
c.	Tiempo de atención .....	105
d.	Propiciar la adherencia al proceso judicial y el trabajo intersectorial.....	106
e.	Contribución del programa al resultado del proceso judicial favorable a la víctima .....	112
f.	Otros indicadores de calidad.....	113
6.3.	Dimensión ética .....	115
a.	Perspectiva interseccional y de Derechos Humanos .....	115
b.	Principios de justicia procedural .....	117
c.	Algunas valoraciones generales .....	118
7.	Síntesis y nudos críticos de implementación y efectividad .....	120
8.	Recomendaciones.....	126
8.1.	A nivel de gobernanza del programa.....	126
a.	Explicitar un mecanismo de gobernanza del programa .....	126
b.	Explicitar un modelo de gestión.....	127
c.	Generar una unidad de desarrollo del programa.....	127
8.2.	Internas en la institución de Carabineros de Chile.....	128
a.	Recomendaciones en torno a la formación y selección del personal:.....	128
b.	Recomendaciones en torno a la infraestructura y usos del espacio: .....	130
c.	Recomendaciones en torno a la atención de delitos en población:.....	132
d.	Recomendaciones en torno a la atención de denuncias .....	132
e.	Recomendaciones en torno a las comunicaciones del programa .....	133
8.3.	Trabajo intersectorial .....	134
a.	Recomendaciones en torno a las comunicaciones del programa .....	134
b.	Recomendaciones en torno al trabajo intersectorial con salud .....	134
c.	Recomendaciones en torno al trabajo intersectorial con SernamEG .....	136
d.	Recomendaciones en torno al trabajo intersectorial con Justicia.....	137
e.	Recomendaciones en torno al trabajo intersectorial general.....	138
9.	Conclusiones .....	145
10.	Bibliografía .....	149
11.	Anexos.....	153
	Anexo 1. Cuestionario encuesta web.....	153
	Anexo 2. Cuestionario entrevista .....	184
	Anexo 3. Pauta observación no participante .....	188
	Anexo 4. Pautas de entrevistas grupales a instituciones .....	190
	Anexo 5. Consideraciones éticas del estudio.....	191

Anexo 6. Resultados Encuesta Web .....	193
Anexo 7. Distribución del tipo de delito según edad y año. ....	200
Anexo 8. Distribución de víctimas de delito según nacionalidad y año.....	202
Anexo 9. Distribución de víctimas de delito según nacionalidad y año.....	202

## **1. Introducción**

El presente documento ha sido elaborado para dar cumplimiento al informe final del “*Estudio exploratorio del Programa Salas de Familia de Carabineros de Chile: aproximaciones en dimensiones de implementación y efectividad del servicio*”, el cual fue financiado por la Subsecretaría de Prevención del Delito a partir de la licitación pública ID 654478-12-LP23. Este documento contiene informe de resultados previo a la triangulación de información. Conforme a lo solicitado según bases del estudio, a continuación, se presentan el (2) los antecedentes, el marco teórico y los enfoques analíticos a la base, (3) los objetivos del estudio, (4) la metodología, (5) el diseño del programa, (6) los resultados obtenidos a partir de distintas fuentes, (7) la síntesis de nudos críticos, y (8) las recomendaciones.

## **2. Antecedentes, marco teórico y enfoques analíticos**

### **2.1. Programa Salas de Familia de Carabineros de Chile**

Las Comisarías de Carabineros de Chile cumplen un rol fundamental en el acceso a la justicia y la activación de la respuesta pública a la violencia contra mujeres y niños, niñas y adolescentes (en adelante, NNA). En concreto, Carabineros recibe las denuncias de las personas víctimas y remite los antecedentes a los tribunales correspondientes, teniendo un papel crucial en la acogida y orientación primaria de las víctimas (Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana, 2011). Junto con esto, Carabineros cumple diligencias ordenadas por las Fiscalías y Tribunales de Familia relacionada con las medidas de protección para las víctimas.

Con el fin de hacer más efectiva la respuesta de Carabineros a la violencia contra mujeres, NNA y poblaciones de mayor vulnerabilidad, en el año 2001 se implementaron las Oficinas de Violencia Intrafamiliar para dar una atención más especializada. Luego, en el año 2017 y 2020, como parte de los esfuerzos de la Directiva de Organización y Funcionamiento de la Zona de Prevención y Protección de la Familia, se crearon y oficializó el funcionamiento de 60 Salas de Familia, como unidad especializada para la atención de víctimas -Orden General N° 002477 y Orden General N°002755- (Carabineros de Chile, 2017, 2020). En esta última Orden, se establece que las Salas de Familia se disponen

*“con el fin de contar con dependencias especializadas a nivel nacional, con la misión de brindar una atención diferenciada y especializada bajo la perspectiva de género, a las víctimas de Violencia Intrafamiliar, y a la totalidad de los grupos vulnerables como Niños, Niñas y Adolescentes, personas con discapacidad, adultos mayores,*

*migrantes, pueblos indígenas y población LGBTI (Lesbianas, Gays, Bisexuales, Trans e Intersex), a cargo de Personal especialmente capacitado al efecto.”* (Carabineros de Chile, 2020)

Es decir, las Salas de Familia tienen como objetivo otorgar a la comunidad atención diferenciada y especializada bajo la perspectiva de género a las personas víctimas de violencia intrafamiliar, y otros delitos violentos que impliquen la vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes, así como también a quienes pertenecientes a poblaciones de mayor vulnerabilidad. Estas salas ofrecen un espacio habilitado para que las víctimas puedan recurrir a ayuda en un espacio diferenciado con profesionales certificados para otorgar atención de calidad con una perspectiva de género. En la sección “[5. Diseño del programa Salas de Familia](#)” del presente informe se profundiza en sus características.

Las Salas de Familia se diferencian con las Oficinas de Violencia Intrafamiliar principalmente, según lo señalado por la institución, en que las primeras establecen la disposición de un espacio donde también se pueda acoger a los hijos e hijas que acompañan a quienes denuncian, con un mobiliario especial. En la actualidad el programa de Salas de Familia programa está bajo el alero del Departamento Protección de la Familia y Grupos Vulnerables de la misma institución, quienes se encargan de su implementación, de la instalación de capacidades para su funcionamiento y de su monitoreo.

## 2.2. Rol de la policía en la respuesta efectiva a delitos de violencia contra mujeres, niñeces y adolescencias, personas mayores y poblaciones minorizadas: una aproximación desde la justicia procedural

Un gran desafío dentro de las políticas de justicia y seguridad ciudadana es mejorar las respuestas del sistema de justicia e instituciones que trabajan en conjunto frente a los delitos de violencia intrafamiliar, violencia contra las mujeres, violencia contra niños, niñas y adolescentes y delitos violentos contra otras poblaciones de mayor vulnerabilidad. Un estudio realizado en el año 2020 evidenció que, en el ámbito de la violencia intrafamiliar y la violencia contra las mujeres, la Ruta Crítica Institucional, vale decir, el contacto con diversas instituciones a través del trayecto que debe seguir una mujer que ha experimentado violencia cuando decide “romper silencio” y buscar ayuda (Núcleo de Género Julieta Kirkwood, 2020) presenta barreras significativas en el acceso a la justicia y seguridad que se le entrega a quienes denuncian. En esta ruta, las mujeres deben tener contacto con diversas instituciones del Estado y la sociedad civil, y a lo largo de ella, existen como etapas la primera acogida, contención, prevención, acompañamiento, persecución, sanción y reparación. Todo lo que ocurra en el contacto con cada institución y a través de cada etapa es fundamental para que las mujeres sobrevivientes de violencia puedan permanecer en la ruta

y logren a través de ella, tener acceso a la justicia sin sufrir revictimizaciones, vulneraciones a sus derechos o malos tratos que les hagan desistir del proceso.

Carabineros de Chile cumple un rol fundamental en las primeras etapas de esta Ruta Crítica, siendo “la principal puerta de entrada” (Núcleo de Género Julieta Kirkwood, 2020) y quienes también tienen dentro de sus deberes velar porque las medidas que se decretan en tribunales sean cumplidas. Lo anterior no solo para los delitos violentos contra mujeres, sino para todas las poblaciones de mayor vulnerabilidad que sobreviven delitos violentos y de especial sensibilidad. De esta manera, es una institución que cumple un rol fundamental en las primeras etapas de la ruta.

En este contexto, la eficacia de su respuesta es fundamental ya que cumple un servicio primera respuesta y contención, sentando el camino para la protección de las víctimas, la sanción del perpetrador del delito y la reparación (Meyer & Williamson, 2020). En las sociedades democráticas modernas, las organizaciones policiales crecientemente han dejado de ser percibidas como “la fuerza policial” y en cambio son percibidas como un servicio, tomando un rol cada vez más orientado al bienestar de la comunidad. Así, el rol de la policía ya no se limita al control del delito y a hacer efectivo el cumplimiento de la ley, sino que también involucra la reducción del daño del delito (Stenning & Shearing, 2005). En este sentido, el paradigma de justicia procedural ha cobrado cada vez más importancia en el desarrollo de políticas de justicia y seguridad ciudadana (Elliott et al., 2012)

A diferencia de la justicia distributiva que se enfoca en si el resultado de la decisión de la autoridad es justo o no, la justicia procedural se enfoca en si el proceso de toma de decisiones de la autoridad es justo (Lind & Tyler, 1988). De acuerdo con el modelo de justicia procedural de Tyler y Lind (1992), “los procedimientos importan ya que otorgan información relevante a los individuos respecto a su valor y estatus en la sociedad, así como de la calidad de su relación la autoridad.” (Tyler, 2006). De forma similar, Sunshine y Tyler (2003) plantean que, para la ciudadanía la policía actúa como una representación de los valores morales de la sociedad, y por tanto, un trato policial digno tiene un valor y significado especial para las víctimas de un delito. Siguiendo esta línea, Tyler (2006) argumenta que el apoyo ciudadano a la autoridad se determina según la percepción de justicia procedural basada en cuatro criterios relacionales:

1. Calidad del tratamiento interpersonal (trato con dignidad y respeto y demostración de preocupación por los derechos de las personas);
2. Participación en el procedimiento (involucramiento en el proceso de toma de decisión);
3. Neutralidad (proceso de toma de decisión imparcial);
4. Confianza de la autoridad.

Así, la evidencia sugiere que incorporar una perspectiva de justicia procedural en los procesos policiales puede conllevar al desarrollo de una comunidad más segura, ya que una percepción más alta de justicia procedural en estos procesos se relaciona con un aumento de legitimidad policial y mayor cumplimiento con la ley (Tyler, 1990), así como con una mayor cooperación con la policía (Tyler, 2005). En este sentido, se ha evidenciado que las personas que son víctimas de un delito valoran significativamente cuando el contacto policial se enmarca en un contexto de justicia procedural (Elliott et al., 2012, 2014). De acuerdo con los resultados de un estudio cualitativo de Elliott et al., (2012), la percepción de un trato policial justo conduce a que las víctimas confíen en que la policía está haciendo todo lo posible por resolver su caso.

La incorporación de la justicia procedural en los procesos policiales se vuelve particularmente relevante en los casos de delitos de violencia intrafamiliar y de género o delitos violentos contra poblaciones en mayor vulnerabilidad, tomando en cuenta que existe un importante cuerpo de evidencia que sugiere que la respuesta de justicia criminal a este tipo de delitos es inadecuada (Meyer, 2011). Las personas que sobreviven a este tipo de delitos, especialmente en los casos de violencia contra las mujeres, frecuentemente establecen que la respuesta del sistema de justicia y de las policías se caracterizan por ser irrespetuosas, invalidantes y estigmatizantes (Meyer & Williamson, 2020), lo que resulta complejo tomando en cuenta que la evidencia indica que experiencias negativas con la policía y el sistema de justicia reducen la disposición de las sobrevivientes a volver a tomar contacto con estas instituciones (Murphy & Barkworth, 2014). Las instituciones, al perder credibilidad, hacen también que en este complejo proceso de denunciar dinámicas de violencia intrafamiliar otras mujeres que no han tenido contacto con el sistema desistan en un primer momento de acudir a él.

Cifras nacionales al respecto reflejan lo anterior: cuatro de cada diez (41%) mujeres declaran haber sufrido algún tipo de violencia intrafamiliar alguna vez en su vida, y dos de cada diez en los últimos 12 meses (22%). Sin embargo, solo un 29% de ellas había realizado una denuncia en el último episodio de violencia física, 19% cuando fue violencia psicológica y 16% violencia sexual (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2020). El estudio cualitativo sobre la Ruta Crítica Institucional, reveló a su vez que incluso entre quienes denuncian, pocas mujeres terminan el proceso judicial. Dentro de los motivos de esta deserción anticipada -y aquellos que competen a Carabineros de Chile- se encuentran malas prácticas de acogida por parte de funcionarios/as, y también, la falta de cumplimiento de las medidas cautelares (Núcleo de Género Julieta Kirkwood, 2020).

Desde la evidencia se señala que, por lo general, una buena experiencia de contacto con la policía se determina por la calidad del proceso y no necesariamente por el resultado del caso (Elliott et al., 2012; Murphy & Barkworth, 2014). En este sentido, el hecho de no obtener un resultado idóneo no tiene necesariamente un efecto disuasivo en términos de volver a tomar contacto con el sistema en caso de

necesitar ayuda, mientras que “la percepción de no ser tratado con respecto, de no ser escuchado, y de no ser legitimado [por la policía] tiene un efecto significativo en la decisión futura de una víctima para pedir ayuda, particularmente en los delitos interpersonales como la violencia doméstica y/o familiar.”(Meyer & Williamson, 2020. p. 4). Es por ello, que la lógica detrás del diseño e implementación del programa Salas de Familia se condice con los valores de trato de la justicia procedural y podrían subsanar lo que la evidencia ha demostrado en términos de la acogida que reciben las mujeres frente a este tipo de delitos -en Chile y otros países del mundo-.

Además, la justicia procedural también puede tener un efecto importante sobre el bienestar psicológico de las personas víctimas de delito que recurren a la policía. Las experiencias de victimización por lo general tienen un impacto negativo importante en ellas. En este sentido, se ha evidenciado que las personas que sobreviven crímenes violentos pueden desarrollar un síndrome de estrés postraumático (Kilpatrick & Acierno, 2003), y otros problemas psicológicos y emocionales como depresión y abuso de sustancias (Gutierrez & Van Puymbroeck, 2006). Tomando esto en cuenta, es fundamental que la respuesta del sistema de justicia criminal pueda no solo evitar la revictimización de las personas, sino que también, contribuir a mitigar el impacto del delito en el bienestar de las personas.

Según la aproximación de jurisprudencia terapéutica, los procedimientos y el comportamiento de los actores del sistema legal pueden producir consecuencias terapéuticas y antiterapéuticas en los individuos con contacto con el sistema. La consecuencia antiterapéutica mayor documentada que genera el contacto de las víctimas con el sistema de justicia criminal y las policías es la victimización secundaria, que ocurre cuando la falta de sensibilidad del sistema a la experiencia de la víctima puede contribuir o incluso exacerbar el sufrimiento de esta misma (Elliott et al., 2014; Parsons & Bergin, 2010).

Tomando en consideración lo anterior, resulta fundamental generar espacios para implementar y mejorar la justicia procedural en el contacto con las instituciones pertenecientes al sistema de justicia criminal. El Centro de Innovación para las Cortes de Justicia -*Center for Court Innovation*-, realizó una revisión de estrategias para promover la justicia procedural para mitigar el daño del delito y garantizar la seguridad de las personas que sobreviven violencia intrafamiliar, promoviendo la adopción de las siguientes prácticas y estrategias (Center for Court Innovation, 2016):

1. *Capacitación de actores clave:* Se recomienda capacitar a todo el personal involucrado en respuesta a casos de violencia familiar y/o doméstica en los principios de la justicia procedural y violencia intrafamiliar;
2. *Aumentar el acceso:* Para aumentar la probabilidad que las sobrevivientes recurran a la ayuda de los servicios del sistema de justicia criminal, se debe lograr que la población general conozca los procedimientos de denuncia, por lo que se debe difundir en instituciones clave como agencias

locales de violencia, juntas de vecino, entre otras. Además, se debe crear un espacio seguro y privado para atender las víctimas de violencia intrafamiliar;

3. *Mejorar la interacción entre las personas víctimas y la autoridad:* Se debe garantizar que ellas se sientan escuchadas y cómodas durante la interacción que tienen con los representantes de la autoridad. Para esto, se debe capacitar en habilidades interpersonales y de comunicación. También, se debe garantizar que todas las medidas de seguridad se implementen en un marco de respeto y consideración;
4. *Garantizar la comprensión:* El sistema de justicia criminal puede ser un espacio intimidante y confuso, por lo que resulta fundamental establecer procedimientos para que las personas comprendan el proceso y tengan una expectativa clara de los pasos a seguir. Para esto, es fundamental tener información en distintos idiomas;
5. *Asegurar espacios de participación:* Cuando las personas víctimas de delitos violentos tienen la oportunidad de participar activamente en el proceso, es más probable que sigan las instrucciones otorgadas por la autoridad y recurran a otras formas de asistencia. En este sentido, se debe asegurar que las participantes tengan espacios para comentar su experiencia y proveer *feedback* sobre el proceso como encuestas de satisfacción;
6. *Demostrar neutralidad en el proceso:* Por lo general, las personas que son víctimas de delitos de violencia tienen poca confianza en el sistema de justicia criminal, e incluso muchas veces perciben que el sistema puede ser sesgado o corrupto. Por tanto, es fundamental capacitar a los funcionarios y profesionales para que mejoren su sensibilidad cultural y se vuelvan conscientes de sesgos implícitos. Además, se debe implementar un protocolo claro de interacción que explique la razón detrás de las preguntas protocolares y limite interacciones coloquiales que puedan ser interpretadas como despectivas (Center for Court Innovation, 2016).

Esto también puede ser aplicable a los otros delitos de mayor sensibilidad que se atienden bajo el alero del programa Salas de Familia, y no solo para mujeres que denuncian violencia intrafamiliar o violencia de género.

En la línea de lo anteriormente expuesto, un manual sobre respuesta policial efectiva a la violencia de género recomienda la instalación de unidades especializadas en las comisarías policiales para tratar los casos de violencia contra mujeres y niños, niñas y adolescentes (UNODC, 2011). En concreto, se establece como buena práctica la instalación de unidades de investigación dedicadas exclusivamente a responder a incidentes de violencia contra mujeres y NNA, incluyendo todos los aspectos de la investigación y la garantía de seguridad de las personas que denuncian. En muchos casos, estas unidades son lideradas exclusivamente por funcionarias mujeres.

Por otro lado, también se recomienda establecer unidades de servicio que se encargan de otorgar apoyo a las personas que sobreviven estos tipos de delitos mientras trabajan con la unidad de investigación. De acuerdo con las recomendaciones de la UNODC (2011), se establece que para garantizar la efectividad de estas unidades es fundamental realizar esfuerzos para resaltar el estatus, importancia y prestigio de estos servicios. Idealmente, se deben posicionar como unidades elites, compuestas por una meticulosa selección de profesionales, con capacitaciones y herramientas especiales, que cumplen un propósito único e importante. Es fundamental también, por lo tanto, garantizar una dotación adecuada de recursos de personal y logísticos (UNODC, 2011).

### 2.3. Perspectivas relevantes para una respuesta policial efectiva en delitos contra mujeres, NNA, y grupos minoritarios

Dado que el programa Salas de Familia atiende tanto a mujeres como a niños, niñas y adolescentes, personas mayores y otras poblaciones en mayor vulnerabilidad, se considera fundamental para su evaluación un “Enfoque Basado en los Derechos Humanos” (EBDH). Justamente, este enfoque tiene como principal preocupación la garantía de los Derechos Humanos, otorgando especial atención a aquellas poblaciones que sufren mayor discriminación, desigualdad y exclusión social. Su propósito es que las políticas públicas reconozcan en el centro de sus diagnósticos los entramados de desigualdades sociales y aquellas injusticias que obstaculizan un desarrollo o un cumplimiento de los Derechos Humanos igualitario entre todas las personas (UNICEF, 2022). En este sentido, este marco conceptual sirve para corregir prácticas discriminatorias y el injusto reparto del poder, que son centrales en los problemas de desarrollo, promoción y protección de derechos humanos basado en normas internacionales (ACNUDH, 2006)

A partir de lo anterior, también se identifican cinco perspectivas o enfoques relevantes a considerar en su ejecución para resguardar los derechos de las personas que ahí son atendidas y darles una acogida que considere sus propias trayectorias o situación de vida. Estas se desprenden del EBDH, al ser perspectivas específicas a cada población para considerar las propias desigualdades que enfrentan.

#### a. Perspectiva de derechos de la niñez y la adolescencia

En primer lugar, y dado que a través del programa se insta la atención de niños, niñas y adolescentes, es fundamental que este considere una perspectiva de los derechos de la niñez y la adolescencia. Para ello, desde UNICEF se ha planteado un paradigma que llaman “Enfoque Basado en los Derechos de la

Niñez”, el cual busca entregar orientaciones para dar cumplimiento específicamente a los Derechos Humanos de niños, niñas y adolescentes. Para ello, se basa en los estándares establecidos por la Convención sobre los Derechos del Niño, y entiende que esta población requiere de una protección especial respecto de la garantía de sus derechos (UNICEF, 2022).

De esta manera, el EBDH antes presentado, se aplica también en los Derechos de la Niñez, y específicamente en este caso, en casos de delitos de violencia contra NNA. A través de su marco, cabe destacar el derecho a la protección social de niños, niñas y adolescentes, que se encuentra consagrado mediante el reconocimiento de sus derechos a la seguridad social (art. 26) y a un nivel de vida adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social. Así, se compromete a los Estados parte a proporcionar asistencia material y programas de apoyo a los padres y cuidadores responsables para ello, en particular respecto de la nutrición, el vestuario y la vivienda (art. 2).

En este sentido, se deben tomar medidas específicas si quienes son víctimas del delito son niñas, niños y adolescentes, no solo porque están expuestos a violencias específicas o agudizadas producto de su edad, sino que también porque producto de su etapa de vida y desarrollo requieren de un trato distinto que las personas adultas. En estos casos, también se recomienda instalar salas especiales en unidades policiales, alejadas de las dinámicas propias de la institución policial (Council of Europe, 2011). Desde estas mismas directrices, se establece que los espacios deben ser ambientes amigables y protegidos que garanticen la privacidad de los y las niñas y eviten consecuencias antiterapéuticas como la victimización secundaria. Por último, estos espacios pueden ser muy intimidantes, por lo que resulta fundamental generar un protocolo de interacción que asegure el bienestar y la comodidad de niños, niñas y adolescentes que se encuentren realizando la denuncia (UNODC, 2011).

Es fundamental que la ruta completa de denuncia se configure de manera crítica para considerar en ella las necesidades psicosociales y biológicas particulares de niños, niñas y adolescentes, no solo como víctimas de los delitos, sino que también en su calidad de acompañantes de quien realiza una denuncia, como serían los hijos o hijas de mujeres que sufrieron una agresión. Esta consideración se toma desde el diseño del programa Salas de Familia, al establecer un mobiliario especializado para NNA que acompañan al proceso de denuncia. Avances que han existido en la materia es la Ley 21.057 publicada el año 2018, donde se “regulan entrevistas grabadas en video y, otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales” para evitar su victimización secundaria en el transcurso de la investigación (Ley 21057: Regula entrevistas grabadas en video, y otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales., 2018).

En esta línea, también se deben tomar en cuenta los principios de Justicia Amigable para niños y niñas (*Friendly Justice for Children*) desarrollados por el Council of Europe (2015). Esto implica, en primer lugar,

que se debe garantizar que puedan ser acompañados por una persona de confianza durante el proceso de denuncia. Esta persona puede ser un representante legal o un adulto elegido por el NNA, o bien, un trabajador o trabajadora social. En esta línea, la Justicia Amigable para niños y niñas también implica que ellos/as comprendan la naturaleza y la envergadura del proceso de denuncia, las decisiones que salen a partir de ella y sus efectos, lo cual también tiene una base común con los principios de justicia procedural antes expuestos. Esto debe ser explicado a los niños y niñas por un representante legal, persona adulta responsable o trabajador/a social en un lenguaje adecuado y accesible para la comprensión según la edad de cada quien (Council of Europe, 2015).

#### b. Perspectiva de género

La mayoría de las denuncias que se reciben a través del programa Salas de Familia son realizadas por mujeres que sobrevivieron violencia intrafamiliar. De hecho, en el 73% de los casos policiales por violencia intrafamiliar del 2023 la persona víctima del delito fue una mujer (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2023). En este contexto, el diseño del programa Salas de Familia explicita que la atención debe ser “diferenciada y especializada bajo la perspectiva de género” (Carabineros de Chile, 2020), la cual resulta fundamental para garantizar una respuesta policial efectiva a lo delitos antes dichos.

Esta perspectiva, que permite comprender la situación de desventaja estructural en que viven mujeres y hombres en una sociedad patriarcal, poniendo foco en las situaciones de discriminación, desigualdad y violencia que sobreviven las mujeres producto de su género (Arenas et al., 2021), es fundamental ya que fomenta “el respeto a la diversidad, la no discriminación y la igualdad de oportunidades” (Follegrati et al., 2011. p. 124). También permite visibilizar la complejidad de las relaciones de poder y las limitaciones de un relato unitario de las experiencias de las mujeres (Mason & Stubbs, 2010), destacando la posición y dificultades particulares de mujeres provenientes de minorías o grupos desaventajados (Giordano et al., 2002). Esto es sumamente relevante si se considera que la violencia de género, es efectivamente “una manifestación de relaciones de poder históricamente desiguales entre el hombre y la mujer que han conducido a la dominación de la mujer y a la discriminación en su contra” como se define en la Declaración sobre Eliminación de la Violencia contra la Mujer (Antony & Villegas, 2021), y por lo tanto, se debe considerar como tal con todos aquellos elementos que la subyacen en el proceso de acceso a la justicia, donde la denuncia en Carabineros de Chile es la puerta de entrada.

Adicionalmente, se debe considerar el desarrollo de políticas y acciones tendientes a respetar y promover la igualdad entre todas las orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género, así como también de la diversidad de características sexuales de los cuerpos.

Las intervenciones con enfoque de género debieran apuntar a estrategias integrales que puedan responder a necesidades diversas e interrelacionadas, incluyendo la baja autoestima, historias de abuso, trauma, victimización, embarazo, parentalidad y cuidado de hijos, salud física y mental, consumo problemático de sustancias, inestabilidad residencial y barreras para conseguir apoyo (Covington & Bloom, 2007).

Entonces, para incorporar efectivamente una perspectiva de género en el acceso a la justicia, y en este caso, en la Ruta Crítica Institucional, la autora Carmen Antony sugiere algunos aspectos para tener en cuenta, entre los que se encuentra:

- Desmantelar toda práctica discriminatoria que signifique violar los derechos humanos de las personas usuarias de la administración de la justicia penal;
- Garantizar igualdad de condiciones para que las personas puedan acceder a servicios judiciales para solicitar ayuda, protección y probables soluciones, posicionándolas como seres humanos poseedores de dignidad y autonomía;
- Considerar las diferentes realidades que pueden presentar estas mujeres; como por ejemplo su etnia, orientación sexual, discapacidad, edad, origen social, situación económica u otros contextos de vulnerabilidad, todas las cuales deben ser consideradas al ingresar al sistema penal;
- Analizar no solo la relación entre género y justicia, sino que las demás factores económicos, sociales y simbólicos que afectan a mujeres y hombres (Antony & Villegas, 2021).

En este sentido, prácticas en la primera acogida y toma de denuncia que atentan contra una perspectiva de género en la atención son por ejemplo, la naturalización de la violencia por parte del funcionario, la deslegitimación de los relatos o también otras formas de revictimización, al tener que contar varias veces la agresión por ejemplo o ser cuestionadas en su decisión de denunciar (Núcleo de Género Julieta Kirkwood, 2020).

De esta manera, es esperable que el programa Salas de Familia resuelva estos nudos críticos que emergen del proceso de denuncia, y siguiendo lo que plantea Antony, prioricen el desmantelamiento de las prácticas discriminatorias tales como la naturalización de la violencia por parte de los y las funcionarias, la deslegitimación de los relatos u otras formas de revictimización o ser cuestionadas en el proceso de denuncia. Desmantelar estas prácticas no solo se logra a partir de la instalación de capacidades para ello, sino que a través de la evaluación de los procedimientos para retroalimentación.

Por otra parte, en la línea de lo planteado por Carmen Antony sobre garantizar la igualdad de condiciones, considerar las diferentes realidades que puedan presentar las mujeres que profundizarían la vulnerabilidad y la consideración de todos aquellos factores económicos, sociales y simbólicos más allá del género y la justicia, es importante que desde el programa se consideren aquellas barreras particulares que tengan

algunas poblaciones que pudieran generar un acceso diferenciado a la ayuda protección y solución en el proceso de denuncia. Así también, es importante que durante el proceso de denuncia se procure en todo momento el respeto por la dignidad y autonomía de la persona. En ese ámbito será fundamental considerar una perspectiva interseccional, en la cual se profundizará en la sección 2.3.e.

### c. Perspectiva intercultural

El aumento de población migrante en nuestro país presenta desafíos para las capacidades de las instituciones en distintos niveles y ámbitos. Respecto al programa Salas de Familia y su intención de incorporar una perspectiva de género en la atención especializada que ofrecen, un gran desafío es tener la capacidad de transversalizar esta perspectiva tomando en consideración las diferencias culturales que existen entre población de mujeres chilenas y migrantes. De acuerdo con cifras de la IV Encuesta Nacional de Violencia Intrafamiliar y Violencia contra las Mujeres del año 2020, un 42% de las mujeres migrantes declaran haber sido víctimas de violencia alguna vez en su vida, un 25% en el último año, y datos nacionales del SernamEG mostraron que un 12% de los femicidios consumados durante el año 2020 corresponden a mujeres migrantes (Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, 2021).

Lo anterior da cuenta de que toda institución que participe de las rutas críticas de denuncia y judicialización de delitos violentos contra mujeres, niñeces y poblaciones en mayor vulnerabilidad, deben contemplar en su diseño una perspectiva intercultural para la atención de la diversidad cultural, reconociendo aquellas prácticas, lógicas o formas de relación que se funden en bases racistas, xenófobas o colonialistas (UNICEF, 2008). Esto también implica no solo el entregar un trato digno y respetuoso a personas que pertenezcan a algún pueblo indígena, sino que además, considerar que estas poblaciones pueden estar expuestas a violencias específicas producto de su origen.

Algunas consideraciones que se pueden tener, entre otras, son:

- **Priorizar la atención en la lengua o idioma de quien esté siendo atendida:** es importante que en las unidades policiales se tenga el contacto de un/a intérprete que pueda traducir en vivo el proceso de denuncia en la medida que esté ocurriendo, para facilitar la comunicación entre denunciante y funcionario/a. En ese sentido, y desde el resguardo de los derechos de las personas en su acceso a la justicia, esta práctica debiese también aplicar cuando se toma detenido a alguien que tiene problemas de comunicación en español.
- **No hacer juicio de sus creencias o prácticas:** la violencia de género adopta diversas formas dependiendo del contexto histórico y sociocultural, y, por lo tanto, personas criadas en culturas distintas pueden comprenderla o actuar sobre ella de manera diferente (SernamEG, 2020). En

ese sentido, es importante que funcionarios/as muestren respeto por esas creencias, sin generar prácticas discriminatorias, pero sí ser enfáticos en los aspectos legales que rigen la violencia en el país. Además, esto se vuelve relevante también considerando las actividades sociocomunitarias de prevención.

- **Considerar en el proceso de atención todas aquellas necesidades o temores que surjan de ser migrante o de la situación de regularidad/irregularidad en que se encuentren:** toda persona en situación de irregularidad migratoria tiene el derecho a acceder a la justicia y denunciar en caso de ser víctima de un delito. Por ello, es fundamental que en la acogida de personas migrantes que puedan mostrarse atemorizadas por ello, se deje en claro el derecho que ostentan de acceder a la justicia. Esta capacidad de entendimiento será importante especialmente cuando se está denunciando en población, porque es probable que las personas no quieran ir a una unidad policial a responder la PUIR.
- **Prestar apoyo integral en el proceso de denuncia y corroborar que la persona esté comprendiendo la información que se le entrega con un foco aún más explícito en los principios de la justicia procedural:** cuando se pertenece a una cultura diferente, las brechas de comprensión pueden derivar no solamente del lenguaje sino de otros aspectos técnicos y culturales. En ese sentido, es aún más relevante aplicar los principios de justicia procedural en cuanto a la explicación del proceso, asegurar que la persona comprenda, apoyar sus requerimientos, resolver sus dudas, etc.
- **Tener consideración de aquellos delitos que se pueden haber producido en el marco de la discriminación producto de su origen:** la violencia de género en muchas ocasiones puede verse agudizada en contextos de violencia xenófoba o racista. La perspectiva interseccional descrita más adelante ayuda a comprender este entramado de discriminación. Es por ello, que se vuelve fundamental detectar aquellas prácticas que podrían constituir una discriminación de esta índole en la toma de denuncia.

#### d. Perspectiva de ciclo de vida

Una perspectiva o enfoque de ciclo de vida busca el reconocimiento de las distintas necesidades que pueden surgir en cada etapa de la vida y los cambios que hay en ellas desde el nacimiento hasta el final de esta. En ese sentido, la política pública debe reconocer estas necesidades y riesgos específicos en que se encuentran las personas según su edad, y también atenderlas (CEPAL, 2016).

Dado que el programa Salas de Familia busca entregar una atención especializada a personas en diferentes etapas de su vida, vale decir, niños, niñas y adolescentes, mujeres y personas de edad adulta y también,

personas mayores, esta perspectiva es crucial para considerar un trato que no perpetúe sesgos y discriminaciones para ciertos tramos etarios, y que se haga cargo de las necesidades que surjan en cada una de las etapas de la vida.

En este contexto, conceptos como adultocentrismo y viejismo son relevantes de considerar en el diseño y su implementación. El adultocentrismo hace referencia a la relación de subordinación que existe entre niños, niñas y adolescentes y personas adultas, y como esta incide en la creación de imaginarios y prácticas que limitan los derechos de la niñez (Defensoría de la Niñez, 2022). Ejemplo de ello es tratarles de “menores”, lo cual repercute la falta de garantía de ciertos derechos fundamentales al establecer una caracterización de la población basada en la falta de plena capacidad, competencia, autonomía y razonabilidad (Defensoría de la Niñez, 2022). Por ello, para procurar que el programa Salas de Familia en su implementación resguarde la dignidad y los derechos de todas las personas, es relevante considerar aquellos aspectos que se mencionaron en la sección sobre tener una Perspectiva de Derechos de la Niñez y la Adolescencia, y así evitar prácticas adulto-céntricas que puedan perjudicar el acceso a la justicia de niños, niñas y adolescentes.

Por otro lado, edadismo estructural y específicamente, el viejismo, refiere a los estereotipos, prejuicios y discriminación basada en tener más edad, creando un imaginario social donde las personas mayores se asocian a “deterioro, vulnerabilidad e improductividad” (Observatorio del Envejecimiento, 2021). Producto de ello, las personas mayores se ven expuestas a violencias particulares producto de su edad, y, además, pueden enfrentar en el proceso de denuncia y de acceso a la justicia discriminaciones y sesgos que devienen de lo mismo.

En este contexto, convenciones internacionales hacen hincapié en generar ajustes de procedimiento y adecuaciones para la edad, otorgar asistencia sensible a la edad para garantizar la ausencia de explotación, violencia y abuso o dar un trato preferente. Así también, ejemplos internacionales como es el Centro de Justicia para Adultos Mayores del Tribunal de Circuito del Condado de Cook (Illinois, EE.UU.), señala entre las necesidades específicas de las personas mayores el ofrecerles entornos acogedores, la entrega de información y apoyo para ayudar a evitar el abuso, la negligencia y la explotación financiera, la guía para que sepan como acceder a información sobre sus casos -con especial priorización a aquellos trámites digitales que puedan significar barreras de acceso-, la derivación a instituciones territoriales que puedan hacer seguimiento y acompañamiento, o también el alcance comunitario para detectar y prevenir el abuso de los adultos mayores (Truffello & Weidenslaufer, 2022).

### e. Perspectiva interseccional

Por último, una perspectiva esencial a considerar en un programa que busca entregar una atención basada en los derechos humanos y con perspectiva de género es la perspectiva interseccional, concepto que es acuñado en 1989 por la académica abogada Kimberlé Crenshaw. Esta, como explica Viveros Goya en su artículo (2016), es una herramienta que fue creada con el fin de dar visibilidad jurídica a la discriminación laboral que había vivido una mujer afrodescendiente al no ser contratada por una empresa automotriz por ser mujer y afrodescendiente, mientras que la empresa se defendía con la excusa de que contrataban mujeres blancas y hombres afrodescendientes. De esta manera, Crenshaw generó un concepto para dar cuenta de la situación en que se encuentran personas que sufren discriminación por encontrarse en el entramado de dos o más estructuras de opresión (en ese ejemplo, género y raza). Activistas brasileñas habían dado cuenta previamente de esta situación al promover la teoría de la tríada de opresiones raza-clase-género (Viveros Goya, 2016).

En relación con el programa Salas de Familia, es fundamental que su diseño y la capacitación de su personal no consideren las perspectivas anteriores de una manera aislada, sino que la perspectiva interseccional sea la base. Esto implica comprender e integrar en el funcionamiento del programa el entramado de desigualdades en que se pueden encontrar las personas que van a denunciar, y cómo, por lo tanto, la atención debe ser acorde a ello. De esta manera los procesos de atención deben orientarse a identificar y facilitar la decisión de denunciar, considerando para ellos los factores o características particulares de cada persona que pudieran llevarlas a normalizar los eventos de violencia de género que han padecido.

De esta manera, una mujer migrante, por ejemplo, es probable que se encuentre en una situación de particular vulnerabilidad al haber sobrevivido un episodio de violencia sexual, no solo por ser mujer o solo por ser migrante, sino por ambas a la vez. Es crucial que en esta primera acogida los y las funcionarias también puedan ser conscientes de los sesgos y prejuicios que devienen de la intersección entre ambas estructuras de desigualdad, y, por ende, también evitar las formas de discriminación que podrían surgir de aquello. Concretamente, en la atención a una mujer migrante se debe considerar el cuidado de no revictimización, pero también, el temor que puede sentir si es que, por ejemplo, no está en situación de regularidad respecto de su proceso migratorio. Por otro lado, si la mujer, además, pertenece a una clase social baja y tiene un bajo nivel educativo, entonces también son otras consideraciones las que se deben tener en ese proceso de acogida, y por supuesto, evitar toda discriminación de clase.

Lo anterior da cuenta de que una atención con perspectiva de género podría ser insuficiente en el planteamiento del programa, ya que, en realidad, lo que se requiere es una perspectiva interseccional y de derechos humanos que permita aperturas específicas a cada población que se atiende y las necesidades y

prejuicios particulares que se relacionan con ellas, pero, sobre todo, la comprensión de cómo funciona la intersección entre pertenecer a varias de estas poblaciones.

Finalmente, cabe destacar que como ha sido mencionado en algunas secciones, considerar estas perspectivas en el diseño del programa y la formación de quienes atienden no solo implica entregar conocimientos teóricos sobre cada perspectiva, sino que, sobre todo, trabajar con los prejuicios y creencias individuales de las personas para generar transformaciones culturales dentro de la organización.

Durante la evaluación se considerará la evaluación de estas perspectivas bajo el alero de una dimensión que fue nominada como “Dimensión ética” del programa. Sin embargo, cabe mencionar que su cumplimiento afecta directamente tanto la capacidad de implementación como su efectividad.

### **3. Objetivos del estudio**

En primer lugar, el objetivo general del estudio es *conocer las características de la implementación y la efectividad del servicio del Programa Salas de Familia de Carabineros de Chile a lo largo del país*. A partir de este, se desprenden los siguientes objetivos específicos:

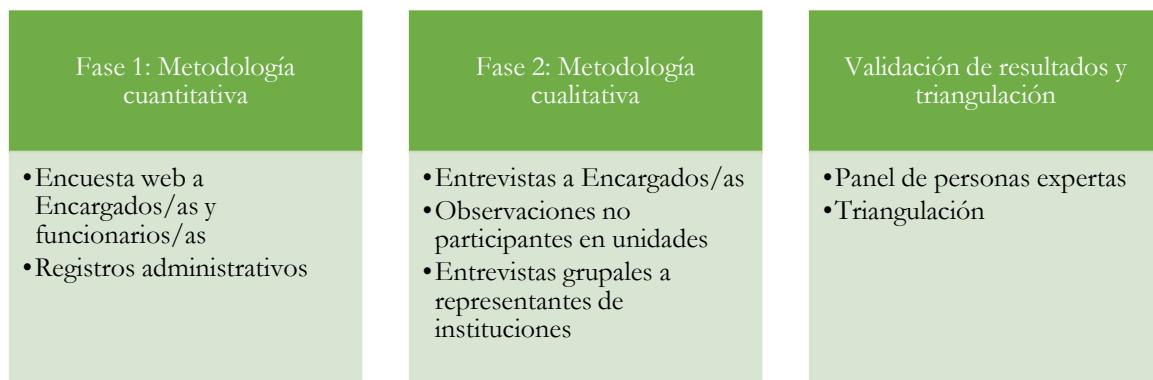
1. Evaluar el cumplimiento de los requisitos de diseño estructural y organizacional para la implementación de las Salas de Familia.
2. Determinar la efectividad del servicio del Programa Salas de Familia en términos de cobertura, acceso, tiempo de respuesta y formalización de denuncias.
3. Describir operativamente la implementación y efectividad del servicio del Programa Salas de Familia.
4. Identificar nudos críticos, fortalezas y debilidades para la implementación y efectividad de servicio de las Salas de Familia.
5. Establecer recomendaciones para la escalabilidad del Programa Salas de Familia.

### **4. Metodología**

Con el fin de abordar metodológicamente los objetivos del estudio, se establecieron tres fases de trabajo, contemplando métodos mixtos para la obtención y análisis de información: la primera de levantamiento y análisis de información cuantitativa, la segunda de terreno cualitativo, y finalmente una centrada en la

identificación de nudos críticos y elaboración de recomendaciones. Cada una de ellas se detalla a continuación.<sup>1</sup>

Figura 1: Fases metodológicas del estudio



### Fase 1: Metodología cuantitativa

Esta fase enfocada en el análisis cuantitativo de información estuvo compuesta por dos fuentes: un levantamiento primario de datos a través de una encuesta web y un análisis de datos secundarios a partir de los registros administrativos de Carabineros de Chile.

#### **Encuesta web**

Se realizó un levantamiento de información cuantitativa a través de una encuesta Web dirigida a la evaluación el cumplimiento de los requisitos establecidos para la instalación de cada Sala de Familia. Esta encuesta fue de carácter censal, en tanto fue enviada al personal de las 60 unidades policiales donde actualmente se encuentran instaladas a nivel nacional. Con ellas se logró levantar información pertinente para cuantificar aspectos relacionadas a los dos primeros objetivos del estudio, esto es: *evaluar el cumplimiento de los requisitos de diseño estructural y organizacional para la implementación de las Salas de Familia, y determinar la efectividad del servicio del Programa Salas de Familia.*

Considerando que en cada comisaría con una Sala de Familia existen tres roles: la persona encargada de la sala, un encargado suplente y uno/a o más funcionarios/as capacitados para atender en todo horario, se diseñaron dos tipos de encuesta con algunas diferencias entre ellas. Una que respondieron las personas encargadas (titular y suplemento), y otra que respondieron los y las funcionarias que también atiendan la Sala de Familia cuando quien está encargado no esté disponible. En ambas se buscó recabar información

<sup>1</sup> El presente estudio fue aprobado por el Comité de Ética en Ciencias Sociales, Artes y Humanidades bajo el Acta de Evaluación N° 231106003.

sobre el cumplimiento de requisitos de diseño y organizacionales para la implementación del programa, y sobre la efectividad del servicio.

Las encuestas fueron realizadas en modalidad web, es decir, administradas digitalmente mediante una plataforma Web destinada para ello por Carabineros de Chile y fueron respondidas de manera auto aplicada, es decir, sin requerir de un/a encuestador/a para aplicar el cuestionario a la persona (Callegaro et al., 2015). Los instrumentos de recolección fueron visados por el área jurídica de la institución.

Antes de la implementación del terreno de la encuesta se realizó un breve piloto presencial con funcionarios/as de dos comisarías de la RM para evaluar el contenido y forma de preguntas. Esto contempló la realización de una entrevista cognitiva, es decir, una conversación semiestructurada en torno a la aplicación de la encuesta para evaluar el proceso de comprensión de las respuestas y poder mejorar la calidad del instrumento (Beatty & Willis, 2007). A partir de este, se hicieron ajustes menores en algunas preguntas que contenían errores o no aplicaban correctamente a la realidad institucional.

Una de las principales desventajas asociadas a este formato de encuesta tiene que ver con la tasa de respuesta, que puede ser más baja si no se desarrollan estrategias efectivas de monitoreo y supervisión del terreno (Callegaro et al., 2015). Sin embargo, en este proyecto este riesgo fue mínimo al ser enviada a cada persona mediante la plataforma institucional.

### **Muestra lograda**

Se logró una muestra final de 546 personas en total, de las cuales 152 eran Encargados/as de Sala de Familia titulares o de reemplazo, y 394 son funcionarios/as de distintas unidades en el país

### **Análisis y procesamiento de la información**

Las bases de datos asociadas a las respuestas del total de personas que contesten las encuestas fueron recopiladas por Carabineros de Chile, y enviadas en formato anonimizado al equipo del estudio para su análisis. Este se realizó mediante softwares estadísticos (Stata, SPSS y R), dependiendo de la fase del proyecto y el tipo de análisis a aplicar

### **Registros administrativos**

El análisis de los datos recabados en las encuestas se complementó con el análisis de datos de una fuente secundaria de datos: la base de datos de registros de población atendida en comisarías, subcomisarías o retenes por delitos calificados para Salas de Familia en el período 2017-2023, para analizar la cobertura del programa y otros patrones de su funcionamiento respecto de la población atendida en este tipo de delitos.

## Fase 2: Metodología cualitativa

La segunda fase del estudio se compuso de dos grandes actividades: (1) visitas presenciales a las comisarías para observar las Salas de Familia y entrevistar a las personas encargadas, de preferencia titulares, y (2) la realización de entrevistas grupales a profesionales de la Fiscalía, de los Tribunales de Familia, de la Defensoría Penal Pública, y también, de los Centros de la Mujer de SernamEG, para evaluar la percepción del programa de quienes trabajan en otras instituciones en la ruta crítica de denuncia y judicialización.

Con estas instancias, se buscó dar respuesta a aspectos transversales contenidos en todos los objetivos del estudio. Esto es, por una parte *evaluar el cumplimiento de los requisitos de diseño estructural y organizacional para la implementación de las Salas de Familia, y determinar la efectividad del servicio del Programa Salas de Familia* (objetivos específicos 1 y 2), pero también *describir operativamente la implementación y efectividad del servicio del Programa Salas de Familia e identificar nudos críticos, fortalezas y debilidades para la implementación y efectividad de servicio de las Salas de Familia* (objetivos específicos 3 y 4).

### **Observación no participante de salas de familia y entrevista con los funcionarios a su cargo**

Para levantar información pertinente a los objetivos específicos 3 y 4 del estudio y cualificar los hallazgos obtenidos mediante la aplicación de la encuesta y los datos administrativos analizados, se realizaron visitas presenciales a comisarías que tuvieran operativo el programa Salas de Familia. En ellas, como fue descrito, se aplicaron dos técnicas de levantamiento de información cualitativa para profundizar en los ámbitos de interés del estudio desde la perspectiva de las y los funcionarios a cargo de la Salas de Familia.

En primer lugar, se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas a las personas que ocupan el cargo de Encargadas de Sala de Familia, con prioridad a titulares o en su defecto, reemplazantes. En estas instancias se indagó en los facilitadores, obstaculizadores, buenas prácticas en la ejecución de las funciones relativas a las Salas de Familia, de manera de problematizar en qué medida se ha logrado implementar el diseño del programa, cuál ha sido su resultado en términos de efectividad del servicio y cuáles son las fortalezas y nudos críticos, tanto del diseño como de la implementación. Se adjunta la pauta en el Anexo 2. En total, se llevaron a cabo 48 entrevistas a lo largo de Chile, cumpliendo el 100% de la muestra seleccionada. En la Tabla 1 se presenta la muestra seleccionada de unidades policiales a donde se realizaron las entrevistas.

Por otra parte, la observación no participante es una técnica de recolección de información donde la persona investigadora observa aquello que se quiere comprender de la manera más neutral posible manteniéndose al margen del fenómeno estudiado, como un/a espectador/a pasivo/a, que se limita a

register la información que aparece ante él, sin interacción, ni implicación alguna (Sandoval, 2002). Ahora bien, no es una observación libre, sino que se encuentra estructurada por una pauta de observación -la cual se adjunta en el Anexo 3-, que se aplica de modo flexible de acuerdo con la forma que adopta el proceso de observación y los acontecimientos a los que se expone quien está observando.

En concreto, se realizaron observaciones no participantes en 32 comisarías que tenían Salas de Familia a lo largo del país de manera completa, y en otras unidades donde solo se hacía entrevista, mientras se esperaba se aprovechó de tomar nota de algunos aspectos que fueron considerados relevantes por las entrevistadoras. Las observaciones completas se llevaron a cabo por aproximadamente dos horas, y se centraron en relevar aspectos de la implementación y efectividad del servicio. La información se recolectó por medio de notas de campo que luego fueron sistematizadas como parte de los hallazgos. Como consideración ética, no se realizó observación en las Salas de Familia cuando se estaba llevando a cabo un procedimiento de denuncia, con el objetivo de respetar los protocolos de privacidad de las personas denunciantes, sino que solamente observaron las dinámicas que ocurrían alrededor de la Sala. En la Tabla 1 se presentan las unidades policiales donde se programó realizar una observación.

*Tabla 1: Muestra seleccionada para terreno cualitativo*

Macrozona	Zona/Región	N de observaciones	N de entrevistas
<b>Norte</b>	Arica y Parinacota	2	2
	Tarapacá	2	3
	Antofagasta	2	3
	Atacama	1	1
	Coquimbo	1	1
<b>Centro</b>	Valparaíso	2	4
	Libertador	4	4
	Bernardo O'Higgins		
<b>Sur</b>	Maule	2	3
	Ñuble	1	1
	Biobío	1	2
	Araucanía	3	4
	Los Ríos	2	4
	Los Lagos	2	3
<b>Austral</b>	Aysén	1	1

	Magallanes	2	2
<b>Metropolitana</b>	Metropolitana Este	2	4
	Metropolitana Oeste	2	6
	<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>48</b>

### Validación de pautas

Con el fin de evaluar la pertinencia y claridad de las pautas tanto de entrevista como de observación, se realizó una prueba piloto de validación de pautas en dos comisarías de la RM, y también fueron validadas por las contrapartes de la Subsecretaría de Prevención del Delito y de Carabineros de Chile.

El proceso de validación se orientó a obtener retroalimentación en torno al planteamiento de las preguntas, las dimensiones a observar y pertinencia de los contenidos de las pautas de entrevista y observación. Con ello, se realizaron algunas modificaciones leves a los instrumentos de levantamiento de información para mejorar su capacidad de capturar la información que se estaba buscando de acuerdo con la realidad institucional.

### Entrevistas grupales a instituciones

Para complementar los análisis relacionados con la ruta crítica que inicia con la denuncia a través de las Salas de Familia y comprender de manera más sustantiva los resultados que se obtienen con este programa, se realizaron tres entrevistas grupales con representantes del Ministerio Público (fiscales y profesionales URAVIT), de Tribunales de Familia (jueces/as de familia y consejeros/as técnicos) y profesionales que trabajen en los Centros de la Mujer de SernamEG. Se procuró convocar a representantes de cada institución de las 5 macrozonas de Chile, a saber, norte, centro, RM, sur y austral.

Se logró concretar grupos de entrevista con ocho representantes del Ministerio Público, cuatro representantes de Tribunales de Familia y nueve representantes de SernamEG. Una de las grandes barreras para convocar a participantes fue que muchos profesionales no tenían conocimiento de la existencia del programa, lo cual es un hallazgo que se discute en la sección de resultados.

Las entrevistas se llevaron a cabo de manera online, y se fue guiando cada instancia a través de una pauta semiestructurada que buscaba identificar nudos críticos, fortalezas y debilidades respecto de la efectividad de servicio de las Salas de Familia para continuar en el proceso penal y la formalización de las denuncias, y para entregar acogida, seguridad y acceso a la justicia a las personas que denuncian a través del programa.

## Fase 3: Panel de personas expertas y triangulación de la información

La tercera y última fase del estudio se centró en dar respuesta a los objetivos específicos 4 y 5 del estudio, vale decir, identificar nudos críticos, fortalezas y debilidades para la implementación y efectividad de servicio de las Salas de Familia, y establecer recomendaciones para la escalabilidad del Programa Salas de Familia. La metodología para ello se estructuró en dos actividades: i) panel personas expertas y ii) triangulación de la información.

### Panel de personas expertas

Una vez finalizadas las etapas de levantamiento y análisis cualitativo y cuantitativo, se convocó a través de la Subsecretaría de Prevención del Delito un panel de personas expertas, instancia en la cual el equipo de investigación presentó los principales resultados del estudio y se dio espacio a una discusión sobre los hallazgos y potenciales recomendaciones para la eventual escalabilidad del modelo de Salas de Familia en el país. De manera preliminar se convocaron a representantes de las siguientes instituciones:

- Carabineros de Chile
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
- Ministerio de la Mujer y Equidad de Género
- Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género
- Mejor Niñez
- Servicio Nacional del Adulto Mayor
- Servicio Nacional de Migraciones
- Corporación Nacional de Desarrollo Indígena
- Servicio protección especializada a la niñez y adolescencia

Finalmente, participaron representantes de:

- Carabineros de Chile
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
- Ministerio de la Mujer y Equidad de Género
- Servicio Nacional del Adulto Mayor
- Servicio Nacional de Migraciones

## **Triangulación de la información**

Luego, en un último momento se **trianguló la información** obtenida, lo que refiere al uso de múltiples métodos o fuentes de datos en investigación para desarrollar una comprensión integral de los fenómenos (Patton, 1999). De esta manera, se triangularon los hallazgos de la fase de levantamiento y análisis cuantitativo a partir de la encuesta web y bases de datos de Carabineros de Chile, de la entrevistas y notas de campo de las visitas a las Salas de Familia, y del panel de personas expertas para identificar nudos críticos de la implementación y efectividad del servicio y elaborar conclusiones y recomendaciones. A partir de este análisis surgieron los hallazgos, recomendaciones y conclusiones del presente estudio.

## **5. Diseño del programa Salas de Familia**

Desde una perspectiva de evaluación de proyectos, a continuación, se presenta el diseño del programa a evaluar en este estudio considerando dos ámbitos: implementación y efectividad del servicio. En términos de la implementación, se describirá la definición del programa, su objetivo, los supuestos de implementación y el flujo de procesos y actividades que deben realizarse para cumplir con su propósito. En términos de resultados y efectividad, se describirán las dimensiones a evaluar.

### **5.1. Supuestos, actividades y principales procesos de implementación del programa**

Según el instructivo actual de funcionamiento y organización de las Salas de Familia y las Oficinas de Violencia Intrafamiliar, las Salas de Familia **se definen como** “dependencia diferenciada de los módulos de guardia, con mobiliario y tecnología adecuada para la adopción de procedimientos de delitos de violencia intrafamiliar, vulneraciones de derechos a niñas, niños, adolescentes y personas mayores, violencia contra la mujer y delitos sexuales, a cargo de personal capacitado para la materia, consolidando un servicio las 24 horas del día, los 365 días del año, con personal certificado para otorgar una atención de calidad y diferenciada hacia las víctimas de estos tipos de delitos”.

Su **objetivo general**, es “mejorar la calidad de servicio entregado a la comunidad, brindando una atención diferenciada y especializada bajo una perspectiva de género a las víctimas de delitos de violencia intrafamiliar, vulneraciones de derechos a niñas, niños, adolescentes y personas mayores, violencia contra la mujer y delitos sexuales, fortaleciendo las acciones preventivas. Lo anterior se encuentra establecido en el Instructivo de funcionamiento y organización de las Salas de Familia y en el Plan Cuadrante de Seguridad Preventiva 2.0”.

### 5.1.1. Supuestos de implementación

#### a. Encargados/as de las Salas de Familia y funcionarios/as de turno

Respecto de las unidades que mantienen Salas de Familia (59 Comisarías y 1 Subcomisaría a nivel nacional, al momento de inicio de este estudio), estas deben contar con 1 funcionario/a como titular y 1 funcionario/a como reemplazante que toma el cargo de “Encargado/a” de la Sala de familia para su funcionamiento. Ambos cargos deberán pasar por un **proceso de selección especializado**, donde se contempla un perfil por competencias, la revisión de hojas de vida de quienes postulan, la realización de entrevistas personales y la aplicación de pruebas psicológicas.

Así también, ambos cargos deberán pasar por un **proceso de certificación** antes de ejercer su cargo como Encargados/as de las Salas de Familia, con el fin de abordar aspectos relevantes de la atención a estas poblaciones desde una perspectiva de derechos y de género. Además, se realizan **charlas mensuales** de distintas temáticas relacionadas con el quehacer de las Salas de Familia, con el fin de generar un proceso continuo de formación.

El/la Encargado/a titular de la Sala debe ejercer las funciones de su cargo en el horario administrativo dispuesto por la Unidad, según la demanda de servicios. Cuando esta persona no esté en horario de servicio, y dado que la Sala comprende un servicio de 24 horas los 365 días del año, la llave de la dependencia deberá quedar en la sala de guardia a cargo del Oficial o Suboficial de guardia y en caso de que llegue una persona denunciante, deberá ser atendida por un funcionario/a del equipo de guardia que esté de turno y haya sido capacitado/a por el Encargado/a para este tipo de atención. En este sentido, en todo momento deberá haber al menos un/a funcionario/a de turno capacitado/a para atender en la Sala de Familia.

Cuando el Encargado/a titular se encuentre con feriado, permiso administrativo o licencia médica, el/la Encargado/a de reemplazo será quien deba tomar sus funciones en horario administrativo. El/la Encargado/a deberá tener dedicación permanente y exclusiva para las funciones de la sala, y solo en caso de que sea estrictamente necesario y justificado, se podrá contar este para colaborar en servicios operativos intra-cuartel.

#### b. Funciones del cargo para Salas de Familia

El personal a cargo de la Sala de Familia debe cumplir con las siguientes funciones:

1. Brindar una atención especializada y diferenciada a las víctimas de violencia intrafamiliar; vulneraciones de derechos a niños, niñas, adolescentes, personas mayores; violencia contra la mujer y delitos sexuales.

2. Desplegar acciones de análisis de información sobre hechos ocurridos en su sector territorial que permitan asesorar técnicamente la labor policial de su unidad en delitos de violencia intrafamiliar, vulneraciones de derechos a niños, niñas, adolescentes, personas mayores; violencia contra la mujer y delitos sexuales.
3. Conocer la oferta programática existente dentro de su sector territorial, en materias de familia e infancia que permitan orientar y referenciar a las personas víctima de estos delitos.
4. Orientar al desarrollo de acciones preventivas en materias de delitos de violencia intrafamiliar, vulneraciones de derechos a niños, niñas, adolescentes, personas mayores; violencia contra la mujer y delitos sexuales.
5. El ámbito de acción de los delitos que serán acogidos en las Salas de Familia son los siguientes que se presentan en la Tabla 1.

*Tabla 1. Materias denunciadas objeto de atención por el programa Sala de Familia*

Violencia Intrafamiliar Psicológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Violencia intrafamiliar a niño (lesiones psicológicas)</li> <li>-Violencia intrafamiliar a mujer (lesiones psicológicas)</li> <li>-Violencia intrafamiliar a hombre (lesiones psicológicas)</li> <li>-Violencia intrafamiliar a adulto mayor (lesiones psicológicas)</li> </ul>
Violencia Intrafamiliar Física / Maltrato Habitual	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Violencia intrafamiliar a mujer (lesiones leves)</li> <li>-Violencia intrafamiliar a mujer (lesiones menos graves o superior)</li> <li>-Violencia intrafamiliar a hombre (lesiones leves)</li> <li>-Violencia intrafamiliar a hombre (lesiones menos graves o superior)</li> <li>-Violencia intrafamiliar a niño (lesiones leves)</li> <li>-Violencia intrafamiliar a niño (lesiones menos graves o superior)</li> <li>-Violencia intrafamiliar a adulto mayor (lesiones leves)</li> <li>-Violencia intrafamiliar a adulto mayor (lesiones menos graves o superior)</li> <li>-Maltrato habitual (violencia intrafamiliar)</li> </ul>
Delitos Sexuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Violación</li> <li>-Violación de menor de 14 años</li> <li>-Violación de mayor de 14 años</li> <li>-Violación con homicidio</li> <li>-Estupro</li> <li>-Incesto</li> <li>-Promover o facilitar prostitución de menores</li> <li>-Sodomía</li> <li>-Difusión material pornográfico</li> <li>-Abuso sexual sin contacto corporal de mayor de 14 años y menor de 18</li> <li>-Abuso sexual sin contacto corporal de menor de 14 años</li> <li>-Abuso sexual adulto</li> <li>-Abuso sexual con contacto corporal de menor de 14 años</li> <li>-Trata de personas con fines de prostitución</li> <li>-Producción material pornográfico utilizando menores de 18 años</li> <li>-Adquisición o almacenamiento material pornográfico infantil</li> <li>-Obtención de servicios sexuales de menores</li> <li>-Abuso sexual calificado (con introducción de objetos o uso de animales)</li> <li>-Abuso sexual de mayor de 14 años por sorpresa y/o sin consentimiento</li> <li>-Acoso sexual en espacios públicos que capte imágenes audiovisuales de partes íntimas sin consentimiento de la víctima</li> </ul>

	-Acoso sexual en espacios públicos verbales, acercamientos, persecuciones, exhibicionismo o contenido sexual explícito.
Delitos que pueden atentar contra NNA	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Secuestro</li> <li>-Secuestro con homicidio</li> <li>-Secuestro con violación</li> <li>-Secuestro con lesiones</li> <li>-Maltrato corporal a menores o personas vulnerables</li> <li>-Vulneración de derechos</li> <li>-Sustracción de menores</li> <li>-Inducir a un menor a abandonar el hogar</li> <li>-Trata de personas menores de 18 años</li> <li>-Ocupar menor en actividades prohibidas</li> <li>-Mala conducta menor</li> <li>-Menor abandonado</li> <li>-Otros procedimientos de menores</li> <li>-Parricidio</li> <li>-Infanticidio</li> </ul>
Amenazas	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Amenazas de atentados contra personas y propiedades</li> <li>-Amenazas simples contra personas y propiedades</li> <li>-Amenazas condicionales contra personas y propiedades</li> <li>-Amenazas con arma blanca</li> </ul>
Lesiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Lesiones graves</li> <li>-Lesiones menos graves</li> <li>-Lesiones con arma blanca</li> <li>-Lesiones con fuegos artificiales</li> <li>-Lesiones con arma de fuego</li> <li>-Lesiones graves gravísimas</li> <li>-Lesiones leves</li> </ul>
Delitos contra la mujer	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Femicidio</li> <li>-Femicidio frustrado</li> </ul>

6. El personal que cumple su función en las Salas de Familia, efectuará un seguimiento aleatorio en los cursos de acción dispuesto por los Tribunales competentes hacia las víctimas, pudiendo considerarse visitas aleatorias, llamados, correos, entre otros medios de comunicación actuales, con el objetivo de apoyar y orientar a la persona que ha sido violentada y se encuentra vulnerable.

### c. Estándares de la sala (diseño estructural)

La Sala deberá cumplir con los siguientes estándares de implementación:

- Ser una dependencia diferenciada de los módulos de guardia (sala contigua a la guardia)
- Tener privacidad necesaria para este tipo de procedimientos (impedir visión desde afuera)
- Contar con buena iluminación
- Tener una decoración adecuada
- Contar con teléfono

- Contar con equipamiento tecnológico para funciones de análisis y preparación de documentación
- Se deberá habilitar un sector de entretenimiento de niños y niñas con mobiliario asignado
- Se deberán mantener las condiciones de orden para que el espacio sea acogedor
- Deberá mantener una distancia adecuada de los servicios higiénicos

#### 5.1.2. Flujo de procesos

El flujo de procesos relacionado con la Sala de Familia contempla los siguientes componentes y actividades:

##### **a. Atención de denuncias**

Este componente busca brindar una atención especializada y diferenciada a las víctimas de delitos de violencia intrafamiliar, vulneraciones de derechos a niñas, niños, adolescentes y personas mayores, violencia contra la mujer y delitos sexuales. En este se contemplan los siguientes procesos:

- a. Recepción y derivación del recurrente: el personal de guardia realiza el primer filtro en el acceso a la Unidad, identifica la necesidad del recurrente y el tipo de denuncia a realizar, y deriva, en caso de aplicar, a la Sala de Familia.
- b. Acogida de la persona denunciante: el personal encargado de la Sala de Familia o en su defecto el funcionario capacitado de los equipos de guardia es quien acoge los denuncias que llegan a la Unidad, realiza entrevista al denunciante para obtener sus datos básicos, de la víctima y del agresor, y confecciona las actas que correspondan al procedimiento. Además, se verifica si la víctima tiene lesiones físicas o maltrato psicológico. Si tiene lesiones físicas, se solicita cooperación al personal de servicio de población para realizar constatación de lesiones en el centro asistencial o SML más cercano. Ahí se determina si la denuncia se encuentra en estado de flagrancia.
- c. Coordinar turno para aprehender al agresor: si la denuncia se encuentra en estado de flagrancia, el/la encargado/a de Sala de Familia coordina la aprehensión del agresor con el personal de servicio de población (se encuentra la dirección, se ubica al agresor y se informa el motivo de la detención).
- d. Si el agresor no se encuentra: se procede a realizar registro del procedimiento en libro de población, para luego derivar los antecedentes al encargado/a de Salas de Familia, a objeto se proceda a confeccionar el parte respectivo.

- e. Contacto con Fiscalía o Tribunal de Familia: el/la encargado/a de Salas de Familia toma contacto con la Fiscalía Local o Tribunal de Familia para solicitar instrucciones pertinentes
- f. Constatación de lesiones: El traslado de la víctima y agresor a constatar lesiones u otros traslados, se realiza en carros policiales separados, evitando en todo momento contacto entre víctima y victimario. En el centro médico, el facultativo médico realiza la atención, determina la gravedad de las lesiones y emite un informe médico que indica su clasificación. El informe médico es remitido al encargado/a de Salas de Familia para confección del parte.
- g. Confección de parte: esta se hace con los antecedentes aportados por la víctima en su declaración, efectuada ante el personal encargado de la Sala de Familia, complementando con el certificado médico. Se debe procurar en todo momento evitar la victimización secundaria.
- h. Aplicar PUR cuando corresponda: el sistema AUPOL aplicará además la Pauta Unificada de Evaluación de Riesgo (PUR), en caso de que el procedimiento corresponda a una situación de VIF en el contexto de pareja.
- i. Confeccionar parte: El Suboficial de guardia es el encargado de validar el parte VIF confeccionado por el personal de Salas de Familia, generando el parte VIF en el sistema AUPOL.
- j. Derivar antecedentes: El Suboficial de guardia es el encargado de derivar los antecedentes de forma física mediante estafeta, al Ministerio Público, si la denuncia es constitutiva de delito o, a los Tribunales de Familia si la denuncia no es constitutiva de delito.

## **b. Análisis de información**

Este componente contempla un conjunto de acciones que buscan sistematizar información sobre hechos ocurridos en el territorio en que actúa cada una policial y que permitan asesorar técnicamente la labor policial de su unidad de delitos de violencia intrafamiliar, vulneraciones de derechos a niñas, niños, adolescentes y personas mayores, violencia contra la mujer y delitos sexuales. Para ello se contemplan las siguientes actividades.

- a. Oficina de operaciones: cuando la oficina de Operaciones de la Unidad encuentra alertas respecto de variaciones importantes en ciertos delitos específicos de Salas de Familia, genera informes simple o solicitudes al Encargado de Sala de Familia para profundizar en los análisis con su mirada de experto.
- b. Sistemas institucionales: el propio Encargado de la Sala de Familia accede a los sistemas institucionales con el fin de obtener información relevante que le permita conocer la realidad de su sector respecto de

los delitos de su especialidad. Así también, tiene accesos exclusivos a datos e información que entrega la Dirección de Derechos Humanos y Protección de la Familia.

c. Fuentes abiertas: Otro insumo que aporta información sobre la realidad delictual, son las fuentes abiertas como internet, prensa escrita, radio y televisión, al mostrar información que muchas veces no es denunciada por lo que no está en los sistemas institucionales. Por ello, el/la Encargado/a la registra y analiza como parte de sus funciones.

d. Información de organismos extraestatales: los órganos extraestatales orientados a los temas de delitos especializados de las Salas de Familia aportan también información que debe ser conocida por el personal de la Unidad para incorporarla en su análisis.

e. Informe quincenal: la Oficina de Integración Comunitaria emite un informe quincenal a la oficina de operaciones y a otros cargos relevantes donde se muestra información sobre encuestas y reuniones realizadas con la comunidad, con la cual se identifican problemáticas. Si estas se vinculan a delitos de las Salas de Familia, el informe debe ser de conocimiento del Encargado/a para incorporarlo en su análisis.

f. Revisión de partes policiales: el Encargado revisa los partes policiales relacionados con la Sala para verificar que los procedimientos policiales están siendo adoptados correctamente, y en caso de encontrar observaciones, toma nota de ellas para cooperar en el mejoramiento de la calidad de los procedimientos.

g. Plan de capacitación interna: a partir de lo anterior, el encargado identifica las debilidades y qué equipo de turno puede necesitar más capacitación. Con base en ello, planifica de qué forma capacitar al personal, para que afecte lo menos posible al desarrollo normal de las actividades (se usan las reuniones de pago de haberes o las preparaciones de turnos y guardias).

h. Análisis: Con la información obtenida desde diferentes fuentes, el Encargado efectúa un análisis para identificar lugares y posibles causas o factores que facilitan la comisión de los delitos de su especialidad, y define cursos de acción para prevenir nuevos hechos conforme a su experiencia.

i. Solicitar servicios extraordinarios: como resultado del análisis, se gestiona el atacar factores de riesgo con cursos de acción de tipo policial.

j. Reunión de coordinación acciones preventivas: también se realizan a raíz del análisis, acciones de prevención directamente con la comunidad como charlas educativas, campañas, o trabajo conjunto con OO.CC, AA.LL y Redes de Apoyo. Se realizan en coordinación con la Oficina de Integración Comunitaria para lograr sinergia.

k. Plan de actividades preventivas: se genera un plan de actividades en coordinación con OO.CC y otros actores locales, para evitar duplicidad de actividades, cuidar los nexos y confianzas ganadas.

### **c. Prevención de delitos relacionados a las salas de familia**

Este componente busca desarrollar actividades orientadas al desarrollo de acciones preventivas en materias de delitos de violencia intrafamiliar, vulneraciones de derechos a niñas, niños, adolescentes y personas mayores, violencia contra la mujer y delitos sexuales. Para ello se contemplan las siguientes actividades:

- a. Plan de actividades preventivas: el Encargado/a realiza al menos una reunión o actividad semanal asociado al plan de actividades preventivas, el cual es confeccionado en el proceso de análisis o gestión de la información y debe tener especificado el lugar, hora y día de las actividades, previa coordinación con el Delegado/a de Cuadrante.
- b. Realización de actividades preventivas: el Encargado/a de Sala de Familia, solo o en conjunto con Delegados o actores de redes de apoyo, realiza charlas, exposiciones, campaña u otro tipo de actividad de prevención previamente definida.
- c. Medidas de protección: el Encargado/a de Órdenes Judiciales comunica al Encargado/a de Salas de Familia sobre las medidas de protección que tengan algunas víctimas del sector de la Unidad, asociado a los delitos del programa, señalando aquellas que pudiesen ser de mayor complejidad o connotación.
- d. Visitas aleatorias: a partir del listado de medidas de protección, el Encargado de Salas de Familia visita víctimas para verificar cumplimiento de la medida de protección ya sea de manera aleatoria o según selección de complejidad o connotación.
- e. Listado de redes de apoyo: el Encargado/a cuenta con un catastro de la oferta programática o red de apoyo del sector de su Unidad, con el fin de mantener un contacto permanente.
- f. Reuniones: con base en el listado de redes de apoyo, el Encargado/a se reúne con representantes de las redes de apoyo para obtener información que sea de utilidad para la Comisaría, tanto para disponer de servicios policiales, como para realizar actividades preventivas, las que pueden realizarse en conjunto con algún organismo de esta oferta programática. Estas reuniones se realizan de manera mensual.
- g. Información de organismos extraestitucionales: de las reuniones con las redes de apoyo, se obtiene información que luego el Encargado usa para realizar su análisis y, para formar parte del informe mensual que se envía al Jefe/a Operativo o Subcomisario de los Servicios.
- h. Confección de informe mensual: el Encargado/a confecciona un informe de gestión mensual que direcciona al Jefe/a Operativo, el que contiene información referente a las reuniones realizadas con las redes de apoyo, la verificación del cumplimiento de medidas de protección y las actividades de prevención

realizadas conforme se planificó con la Oficina de Integración Comunitaria. Además, se incorporan actividades de capacitación interna.

#### **d. Capacitaciones internas**

Este componente implica que el/la Encargado/a de la Sala de Familia debe mejorar las competencias del personal de la Unidad en la adopción de procedimientos en este tipo de delitos, además de enseñar a mejorar la primera acogida y PAP que se les dé a las personas víctimas. Para desarrollar esta actividad se contemplan las siguientes actividades:

a. Plan de capacitación interna: el Encargado/a planifica de qué forma capacitar al personal con base en la identificación de debilidades, y programa este plan en horarios que afecten lo menos posible el normal desarrollo de actividades de la Unidad (proponiendo realizarlas en las reuniones de pago de haberes, o en las preparaciones de los turnos y guardias).

#### **5.2. Efectividad del servicio**

Respecto de los estándares de efectividad del servicio, estos fueron determinados por las bases del proyecto de evaluación y complementados por el equipo de investigación a cargo de la ejecución del estudio. En concreto, se determinaron las siguientes dimensiones de efectividad a tener en consideración:

- Población atendida por año (edad, sexo, tipo de delito)
- Acceso (personal disponible con dedicación exclusiva)
- Tiempo de respuesta (en atención a denunciante)
- Formalización de denuncias (número de causas derivadas de Salas de Familia a Tribunales de Familia u otras instituciones judiciales y tasa de denuncias formalizadas en relación al total de denuncias recibidas)
- Contribución a la adherencia al proceso judicial
- Información pertinente y suficiente para la continuación del proceso judicial

### 5.3. Estrategia de evaluación del programa

Considerando el diseño anteriormente enunciado y el diseño metodológico del estudio, a continuación, se presentará la estrategia de evaluación del programa, considerando las dimensiones a evaluar y los instrumentos a aplicar para levantar la información.

La evaluación de este programa considera las dos dimensiones principales antes enunciadas: implementación y efectividad, las cuales se componen de diversas subdimensiones y ejes concretos a evaluar. Ambas dimensiones fueron consideradas para la construcción, tanto de los instrumentos cuantitativos como los cualitativos en la medida que sea pertinente, por lo que sus ejes serán adaptados según las características y objetivos de cada instrumento.

#### Dimensión de implementación

La evaluación de esta dimensión tuvo como objetivo analizar los posibles desafíos a considerar para potenciales mejoras del servicio del programa, en concreto, de su implementación.

La conceptualización de medidas para la evaluación de la implementación del programa se hizo con base en dos insumos: (1) requisitos administrativos para la instalación de las Salas de Familia antes enunciados y otros estándares a considerar en su diseño establecidos por las contrapartes de este estudio (Subsecretaría de Prevención del Delito y Carabineros de Chile), y (2) un modelo teórico proveniente de las ciencias de la implementación para la ejecución de programas basados en la evidencia, diseñado por el autor Dean Fixsen y colegas (2015).

En relación con lo primero, esto es, los requisitos administrativos para la instalación de las Salas de Familia y otros estándares a considerar en su diseño establecidos por las contrapartes de este estudio, las dimensiones a considerar en la materia se sistematizan en la siguiente tabla:

Tabla 2: Dimensiones asociadas a requisitos administrativos y estándares del programa

Área	Subdimensión	Indicador
<b>Implementación Diseño estructural</b>	Instalación de la sala de familia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Existencia de sala contigua a la guardia</li><li>• Instalación de sala cerca de servicios higiénicos públicos</li></ul>
	Características de la sala de guardia u otra para esperar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Espacio para esperar antes de realizar la denuncia (en la sala de guardia u otro) con características adecuadas</li></ul>
	Características de la sala de familia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Existencia de sistema de privacidad que impida visión desde afuera</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia de sistema de privacidad que impida que se escuche desde afuera</li> <li>• Iluminación adecuada que cumpla con normativa eléctrica.</li> <li>• Dimensión de la sala de aproximadamente 16m2</li> <li>• Decoración adecuada</li> <li>• Condiciones de orden y limpieza</li> <li>• Qué tan acogedor es el espacio</li> <li>• Presencia de sector de actividades para NNA que incluya mobiliario pertinente</li> <li>• Materiales para uso de oficina y decoración</li> </ul>
<b>Implementación:</b> <b>Diseño organizacional</b>	<p>Características del personal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia de dos personas encargadas de la Sala de Familia: una titular, una reemplazante</li> <li>• Existencia de al menos un/a funcionario/a capacitado para atender en la Sala de Familia en todos los turnos</li> <li>• Certificación al día del personal encargado de la Sala de Familia</li> <li>• Capacitación al día de las personas funcionarias de turno</li> <li>• Dedicación permanente y exclusiva de funcionarios/as de sala. Sólo en casos estrictamente necesarios se podrá contar con el personal titular para prestar colaboración en otras tareas intracuartel.</li> </ul>
Funciones específicas para el titular de Salas de Familia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar una <b>atención especializada y diferenciada</b> a las víctimas del tipo de delitos atendidos en las Salas de Familia</li> <li>• Desplegar <b>acciones de análisis de información</b> sobre hechos ocurridos en su sector territorial que permitan asesorar técnicamente la labor policial de su unidad en este tipo de delitos (atendidos en las Salas de Familia)</li> <li>• Orientar el desarrollo de <b>acciones preventivas en la comunidad</b> en materias de los delitos atendidos en Sala de Familia</li> <li>• Presencia de mecanismos de análisis de información sobre hechos ocurridos para prestar asesoría técnica a la labor policial de su unidad en materia de VIF y los otros delitos contemplados</li> </ul>
Funcionamiento de la sala	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Capacitar</b> a funcionarios/as para que tenga las competencias necesarias para atender en la Sala de Familia cuando el/la Encargado/a titular o reemplazante no está disponible</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia a partir de Bases de Licitación, Instructivo del programa y adaptación con base en la información de las pruebas piloto.

Con relación a lo segundo, la Tabla 3 da cuenta de los componentes y ejes del modelo teórico de Fixsen y colegas antes descritos. Estos serán asociados para encuadrar dimensiones anteriores y otras que se

reportan más adelante y que complementarán el levantamiento de información propuesto para este estudio.

*Tabla 3: Componentes de implementación de programas basados en la evidencia (Fixsen et al, 2015)*

COMPONENTE	EJE	DESCRIPCIÓN
<b>COMPETENCIA</b>	Reclutamiento y selección del equipo	Procesos que ocurren al comienzo de la implementación para construir una fuerza de trabajo competente en el manejo del programa. Contempla los métodos de reclutamiento, protocolos de entrevista a los candidatos y criterios de selección de los profesionales.
	Entrenamiento y capacitación del equipo	Procesos de transmisión de conocimientos y desarrollo de habilidades básicas en los profesionales y equipos seleccionados, para que puedan intervenir aplicando el programa.
	Desarrollo continuo del equipo	Proceso de aprendizaje práctico y continuo del oficio como profesional y equipo del programa, apoyado por un profesional más experimentado en el modelo del programa.
<b>FIDELIDAD</b>	Evaluación de adherencia (fidelidad)	Proceso diseñado para monitorear y evaluar la utilización y resultados de las habilidades requeridas para la intervención del programa, a través de medidas de adherencia o fidelidad de los equipos.
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Sistemas de datos para el apoyo de decisiones	Sistemas que concentran información relevante, datos clínicos y administrativos del Programa, que pueden ser utilizados para la toma de decisiones sobre desarrollo del programa y práctica clínica.
	Soporte de facilitación administrativa	Prácticas, procesos gestiones e iniciativas dispuestas internamente por la organización a cargo del Programa tanto a nivel político como administrativo para apoyar la implementación del programa, mantener al equipo organizado y alinearse con las necesidades de los terapeutas.
	Intervención de redes	Prácticas y procesos realizadas frente a requerimientos y obstáculos relacionados específicamente con actores claves externos al programa (organizaciones, redes), para alinear y facilitar la implementación del programa.
<b>LIDERAZGO</b>	Liderazgo	Prácticas y procesos para liderar la implementación del programa, que contemplan dirigir y apoyar los cambios al interior de la organización que un programa requiere (ya sea nuevo o antiguo); administrar los soportes de implementación y asegurar de manera continua la calidad de las intervenciones.

## Dimensión de efectividad

La evaluación de esta dimensión tiene como objetivo analizar la capacidad del programa para lograr los resultados deseados y producir un impacto positivo en la población que busca atender. Las áreas por analizar en términos de efectividad son las enunciadas en el apartado anterior, es decir:

1. Población atendida por año (edad, sexo, tipo de delito)
2. Acceso (personal disponible con dedicación exclusiva)
3. Tiempo de respuesta (en atención a denunciante)
4. Formalización de denuncias (número de causas derivadas de Salas de Familia a Tribunales de Familia u otras instituciones judiciales y tasa de denuncias formalizadas en relación al total de denuncias recibidas)
5. Contribución a la adherencia al proceso judicial
6. Información pertinente y suficiente para la continuación del proceso judicial

Ahora bien, parte de estas variables son medidas desde los registros administrativos, a los cuales accedimos a través de la solicitud de las dos bases de datos antes mencionadas en la sección de Diseño Metodológico. Es por ello por lo que, tanto para la encuesta como para la entrevista, se agregaron solamente aquellas variables que no estaban medidas en los registros administrativos en la medida que fuera pertinente.

## Dimensión ética

Por último, como fue planteado en el capítulo anterior, la base teórica de generar este programa tiene sus raíces en que la atención especializada y diferenciada personas víctimas de los delitos que ahí se atienden debe tener una perspectiva interseccional que considere la realidad de diversas poblaciones y de derechos humanos. Así también, la creación de este programa se condice de manera implícita con los principios de la justicia procedural.

En este contexto, los instrumentos consideraron también la evaluación de las siguientes dimensiones que se presentan en la Tabla 4 y 5.

*Tabla 4: Perspectiva interseccional y de derechos humanos*

Se acoge a la persona y se escucha activa y respetuosamente durante todo el procedimiento
Se genera un ambiente seguro, procurando resguardar la confidencialidad durante todo el procedimiento
Se le entrega información clara sobre los pasos a seguir y sus derechos, de acuerdo con las características y necesidades específicas de la persona (nivel educacional, idioma, edad, situación de discapacidad, entre otros)
Se da un trato digno, sin juzgar, cuestionar ni culpabilizar a la persona víctima del delito durante todo el procedimiento
Se brinda apoyo emocional y da un trato amable y cálido durante todo el procedimiento

Y respecto de la justicia procedural, se consideraron los siguientes ámbitos.

*Tabla 5: Componentes para incorporar una perspectiva de justicia procedural*

Se ofrece a las personas denunciantes la posibilidad de responderles según lo que requieran
Se les explica a las personas denunciantes cómo funciona el proceso de denuncia, qué implica y por qué se hace cada paso
Se les explica a las personas denunciantes cómo se toman las decisiones antes del procedimiento y qué se tiene en cuenta al tomarlas
Se les garantiza a las personas denunciantes que tengan la oportunidad de contar lo que le ocurrió
Se les explican a las personas denunciantes los motivos de las decisiones que se van tomando
Se hace un esfuerzo consciente por ser accesible para las personas denunciantes
Se anima a las personas denunciantes en sus esfuerzos al realizar este procedimiento
Se le pregunta a las personas denunciantes cómo se podrían desarrollar los procedimientos y el trato hacia ellas

A partir de lo anterior, en la Tabla 6 se presenta la matriz a partir de la cual se evaluó el programa.

## Matriz de evaluación

Tabla 6: Matriz de dimensiones para evaluar implementación y efectividad del programa Salas de Familia

Dimensión	Fenómeno para observar	Componente / Eje de FIXEN	Área	Indicador / eje temático	Exigido en las bases
<b>Implementación</b>	<b>Sala</b>	FIDELIDAD: adherencia	Características de la sala	Diseño estructural: sala contigua a la guardia	Sí
				Diseño estructural: sala cercana a servicios higiénicos	Sí
				Diseño estructural sala con privacidad que impide visión desde fuera	Sí
				Diseño estructural: sala con buena iluminación	Sí
				Diseño estructural: qué tan acogedora es la sala	Sí
				Diseño estructural: disponibilidad de materiales para uso de oficina y decoración	
				Diseño estructural: sector de entretenimiento para NNA con mobiliario	Sí
			Características del espacio de espera previo a la denuncia	Diseño estructural: espacio para esperar antes de realizar la denuncia (en la sala de guardia u otro)	Sí
				Funcionamiento de la sala	Sí
				Funcionamiento de la sala	Sí
	ORGANIZACIÓN: datos para el apoyo de decisiones	Características de la sala	Características de la sala	Disponibilidad y uso de recursos tecnológicos para apoyar el diseño de actividades	Sí
				Disponibilidad y uso de recursos tecnológicos para usos administrativos o de gestión	Sí
	<b>Personal</b>	COMPETENCIAS: Capacitación	Características del personal	Diseño organizacional: Capacitación comprobable de funcionarios en materias atingentes a la atención del programa (justicia procedural, violencia de género y contra NNA, y habilidades intrapersonales)	Sí

			Diseño organizacional: funcionario de sala capacitado en caso de atención fuera de horario	Sí
COMPETENCIAS: Desarrollo continuo	Características del personal		Funcionarios han necesitado y recibido nuevas capacitaciones	Sí
			Diseño organizacional: Capacitación disponible para personal de sala de familia	Sí
COMPETENCIAS: Reclutamiento	Características del personal		Proceso de selección: ¿es acorde al tipo de funciones?	No
			Competencias de los funcionarios seleccionados	No
FIDELIDAD: adherencia	Características del personal		Diseño organizacional: número de funcionarios (uno titular, uno suplente)	Sí
			Disponibilidad del personal para otorgar atención a los denunciantes	Sí
	Funciones del personal de sala		Diseño organizacional: dedicación permanente de funcionarios de sala	Sí
			Diseño organizacional: dedicación exclusiva de funcionarios de sala	Sí
			Diseño organizacional: cumplimiento de órdenes judiciales solo para órdenes direccionaladas	Sí
			Diseño organizacional: brinda atención especializada y diferenciada a víctimas VIF, delitos sexuales, vulneraciones NNA y personas mayores	Sí
			Diseño organizacional: analiza información prestando asesoría técnica en la labor policial en delitos VIF, sexuales, vulneraciones NNA y a personas mayores	Sí
			Diseño organizacional: conoce oferta programática delitos VIF, sexuales, vulneraciones NNA y a personas mayores	Sí
			Diseño organizacional: orienta acciones preventivas en delitos VIF, sexuales, vulneraciones NNA y a personas mayores	Sí
LIDERAZGO	Características del personal		Personal es capaz de tomar decisiones de manera autónoma	No
			Quien lidera la implementación es capaz de conseguir mejoras con el nivel central	No

		ORGANIZACIÓN: soporte administrativo	Características del personal	Capacidad para disponer de recursos económicos para mejoras materiales	No
		ORGANIZACIÓN: uso de redes	Características del personal	Capacidad de implementar trabajo con la comunidad	No
				Relación del funcionario titular con el nivel central del programa	No
			Funciones del personal de sala	Relación del funcionario titular con sus subordinados	No
				Se retroalimenta hacia información al nivel central	No
				Se recibe retroalimentación del nivel central	No
	Población atendida	NA	Características socio-victimológicas	Sexo, edad, tipo de delito, otras	No
			Usuarios/as atendidos/as	Número de personas atendidas por unidad de tiempo	No
Efectividad	Resultado	NA	Derivación de denuncias	Número de causas derivadas de Salas a Tribunales de Familia u otras instituciones judiciales	Sí
			Obtención de sentencia condenatoria	Se obtiene sentencia condenatoria u otro resultado favorable a la víctima	Sí
			Tiempo de atención	Tiempo de espera hasta ser atendido	Sí
			Adherencia al proceso judicial	Víctimas comparecen al proceso penal	Sí
			Resultado del proceso judicial	Se obtiene un resultado favorable a la víctima en el proceso judicial.	No
Ética	Derechos Humanos y Género	NA	NA	Se acoge a la persona y se escucha activa y respetuosamente durante todo el procedimiento	No
		NA	NA	Se genera un ambiente seguro, procurando resguardar la confidencialidad durante todo el procedimiento	No
		NA	NA	Se le entrega información clara sobre los pasos a seguir y sus derechos, de acuerdo con las características y necesidades específicas de la persona (nivel educacional, idioma, edad, situación de discapacidad, entre otros)	No

		NA	NA	Se da un trato digno, sin juzgar, cuestionar ni culpabilizar a la persona víctima del delito durante todo el procedimiento	No
		NA	NA	Se brinda apoyo emocional y da un trato amable y cálido durante todo el procedimiento	No
<b>Justicia procedimental</b>		NA	NA	Se ofrece a las personas denunciantes la posibilidad de responderles según lo que requieran	No
		NA	NA	Se les explica a las personas denunciantes cómo funciona el proceso de denuncia, qué implica y por qué se hace cada paso	No
		NA	NA	Se les explica a las personas denunciantes cómo se toman las decisiones antes del procedimiento y qué se tiene en cuenta al tomarlas	No
		NA	NA	Se les garantiza a las personas denunciantes que tengan la oportunidad de contar lo que le ocurrió	No
		NA	NA	Se les explican a las personas denunciantes los motivos de las decisiones que se van tomando	No
		NA	NA	Se hace un esfuerzo consciente por ser accesible para las personas denunciantes	No
		NA	NA	Se anima a las personas denunciantes en sus esfuerzos al realizar este procedimiento	No
		NA	NA	Se le pregunta a las personas denunciantes cómo se podrían desarrollar los procedimientos y el trato hacia ellas	No

## 6. Resultados

A continuación, se presentan los resultados a partir de las dimensiones e indicadores de la matriz antes expuesta.

### 6.1. Dimensión de implementación

#### a. La sala

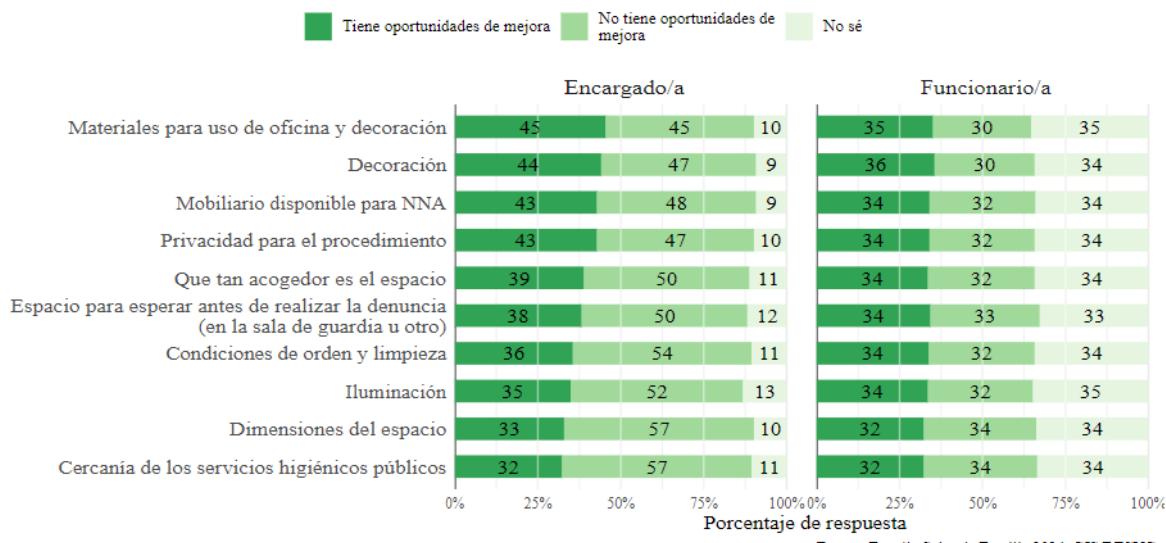
##### 1. Características de la sala

A partir de la encuesta web, se obtuvo que un 91% del personal Encargado de la Sala de Familia declaró que la sala es efectivamente una dependencia diferenciada de los módulos de guardia (sala contigua), por lo que en la gran mayoría de unidades se cumple correctamente con el diseño del programa en este aspecto. Sin embargo, **se observa heterogeneidad en la realidad de las distintas unidades cuando se trata de los demás ámbitos respecto de las características del espacio**. Como se observa en la Ilustración 1, uno de los atributos que más Encargados/as consideran que tienen oportunidades de mejora (45%) son los materiales para uso de oficina y decoración, seguido por la decoración (44%), el mobiliario disponible para NNA (43%) y al nivel de privacidad que ofrece para hacer el procedimiento (43%). Las que menos tienen es la cercanía a los servicios higiénicos públicos (32%), las dimensiones del espacio (33%) y la iluminación (35%), sin embargo, alrededor de un tercio de quienes contestaron consideran que sí podría ser mejorable.

Gráfico 1:

### Estándares del espacio físico: atributos

*A partir de la siguiente lista de atributos de las Salas de Familia, ¿podría identificar en cuál/es de ellos usted considera que hay oportunidades de mejora?*



Fuente: Estudio Salas de Familia 2024, CJS DESUC

Respecto a otros estándares de los espacios físicos, a partir de la encuesta se observa que la mayoría tiene la Sala de Familia en una dependencia diferenciada de los módulos de guardia (91%), tiene computadores (90%) y tiene habilitado un sector de entretenimiento para NNA con mobiliario especializado (84%). Un 20% de las Salas no disponen de un teléfono propio.

Cabe destacar que al observar las respuestas de los funcionarios/as, alrededor de un tercio de ellos declara no saber si cada uno de estos estándares tiene oportunidades de mejora. Esto da cuenta el bajo nivel de conocimiento que tienen del programa y puede estar relacionado con hallazgos que veremos en las entrevistas sobre el bajo nivel de capacitación que reciben al respecto.

A partir de las entrevistas con personal Encargado del programa en las distintas unidades se obtiene que destacan el hecho de que cuando inició el programa en sus unidades, y estas pasaron de tener Oficinas VIF a Salas de Familia, fueron adecuadamente dotadas en un espacio diferenciado con mobiliario para NNA y otros implementos tecnológicos (en la mayoría de los casos). De esta forma estos espacios reciben en general una mejora inicial importante que les permite iniciar el funcionamiento del programa. Sin embargo, desde su implementación hasta la fecha no se constatan en las unidades policiales cambios o mejoras sustantivas a las inicialmente impulsadas. En general estas reciben mantenimiento que en muchas ocasiones proviene desde los propios Encargados y las condiciones del espacio varían de acuerdo con los recursos que dispone cada unidad policial y territorio, especialmente considerando que hay unidades en mejores condiciones y otras más precarias en términos materiales.

En este ámbito, algunos/as Encargados/as señalan:

*“Yo con los implementos que usted ve acá, yo me recibí con todo esto. De hecho, la oficina como usted ve, es chiquitita, pero traté de hacerla lo más acogedora posible. Como le digo, los muebles, estaban todo eso, pero lo que es la decoración y todo eso fue por iniciativa propia mía. De hecho, la pinté porque tenía un color super triste por decirlo de alguna forma. Y la pinté... y como te digo, los adornos fueron por iniciativa propia.”*

*(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)*

*“Una vez hubo una persona que estaba muy afectada por un robo en su empresa, la atendí acá y puse una denuncia y quedó tan agradecido con nosotros por la manera en que lo entendimos que vino a tomar las medidas y nos dio este mural. A todos les encanta, quien entra lo admira (**entrevistador: ¿Y ese fue un regalo de un denunciante?**). Si, como 5 o 6 años. Entonces le gustó nuestra forma de atender y quedó muy agradecido y nos regaló eso.”*

*(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)*

Algunas de las oportunidades de mejora que se detectan a partir de las entrevistas, encuesta y observaciones no participantes son las siguientes:

**- Privacidad del espacio:**

La gran mayoría de las salas de familia observadas se encontraban lo suficientemente apartadas de la sala de guardia y del resto de la unidad policial. En muchos casos se trata derechamente de una dependencia separa de la sala de guardia, ya sea porque está dentro de la misma unidad policial, pero en un sector alejado a varios metros del resto de los servicios, o porque esta físicamente en un espacio separado de la estructura principal de la unidad policial. En otros casos si bien la sala de familia y la sala de guardia están dentro de la misma unidad policial, se encuentran en oficinas separadas que impiden la visión o la posibilidad de escuchar desde el exterior.

En estas situaciones, se conseguían niveles adecuados de privacidad dentro de la sala de familia. En el caso de las unidades policiales donde no es posible una amplia separación de estos espacios del resto de la unidad policial esto se consigue mediante diversas estrategias. En algunas salas de familia donde la puerta es vidriada, este vidrio se empavona para poder asegurar la privacidad de las personas denunciantes. En otros lugares la privacidad se consigue porque las ventanas de la sala están orientadas a los patios interiores de las unidades policiales y no hay visión exterior de lo que pasa en ellas (y si hay funcionarios en el momento de la declaración, se les pide que abandonen el espacio). En las ventanas se usan cortinas claras para impedir la visión sin afectar la luminosidad. Una estrategia, observada en la unidad policial de Punta Arenas, era la de colgar un cartel que avisaba de la toma de un procedimiento de salas de familia a la entrada de la oficina donde se práctica al momento de tomar la denuncia, para reducir el nivel de ruido externo y evitar interrupciones.

Sin embargo, también a partir de las observaciones no participantes, se pudo constatar que en un número relevante de salas de familia (al menos 11) donde **se observaron condiciones que afectaban la privacidad necesaria para el proceso de toma de denuncia**. En algunas de ellas la separación de otras dependencias de la unidad policial no era la suficiente lo que hace que pueda igual verse y escucharse lo que pasa en ellas desde otros puntos de la comisaría, escuchándose por ejemplo desde las salas de familia las conversaciones de los funcionarios policiales ubicados en las salas de peluquería o de entrega de armamento en algunas unidades policiales o el ingreso de las bocinas de los vehículos policiales que van ingresando. Especialmente crítico fue el caso de algunas unidades policiales donde la sala de familia se encontraba en dependencias cercanas a los calabozos lo que hace que las alteraciones que ocasionalmente se producen con las personas detenidas afecten el proceso de denuncia. En esto se profundizará más adelante, ya que también fue un hallazgo relevado en las entrevistas.

#### **- Disposición de servicios higiénicos:**

En muchas unidades se levanta como un problema crucial la **falta de disponibilidad de baños para las personas que están denunciando**. Estas tienen servicios higiénicos para el personal que trabaja en las comisarías y en la sección de calabozos, pero carece de un baño para otras personas. Esto es especialmente problemático en este tipo de procedimiento, ya que al requerir en varias oportunidades constatación de lesiones o mayor profundidad del relato, demoran en promedio más tiempo. Hay quienes incluso señalan una demora de a veces hasta 5 horas o en casos excepcionales, más. Esto implica que, en muchas de las unidades, la evaluación sobre la cercanía de la Sala a los servicios higiénicos es deficiente. Una Encargada señalaba:

*“Lamentablemente no podemos prestarle baño porque no hay baño, solamente para personal. Y ya cuando es muy necesario, sí hacemos la ocasión y solicitamos baños de personal femenino. Pero deberíamos tener un baño propio para la gente. Para todo tipo de gente que venga a la oficina. A lo mejor se sentiría más cómodo. Porque el hecho de que vengan aquí a atenderse, y uno le dé la respuesta, una solución y derive su problema y le ponga atención y al momento de pedir baño, “no, no hay baño”. Entonces, las cosas negativas brillan más que las cosas positivas. Siempre ha sido así.”*

(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)

Sin embargo, cabe destacar que en algunas de las comisarías observadas sí se apreciaron servicios higiénicos de buena calidad y exclusivos para usuarios de las salas de familia. Estos se caracterizaban por tener ingresos separados por sexo (y en algunos de ellos incluso espacios exclusivos para personas con discapacidad), tener mejores niveles de limpieza y de accesorios de higiene y por encontrarse relativamente cerca de las salas de familia.

### **- Mobiliario para NNA:**

Respecto a los **estándares sobre el sector de entretenimiento para NNA con mobiliario especial, vemos que un 43% de los y las Encargadas encuestadas considera que estos tienen oportunidades de mejora.** En las entrevistas estos aspectos se levantan por parte del personal también. A continuación, profundizaremos en este aspecto.

En algunas unidades también **se señala que la sala es sumamente estrecha** (33% en la encuesta señala oportunidades de mejora en términos de las dimensiones del espacio), lo que se relaciona directamente con las oportunidades que surgen respecto del espacio para NNA y la **falta de separación entre donde está denunciando una mujer sobreviviente de violencia y el espacio que acoge a sus hijos o hijas**, lo cual dificulta que ellas sientan la privacidad necesaria para contar los detalles que son necesarios en la denuncia -para evitar dañar a sus hijos/as-. Una Encargada señala:

*“Es chiquitita la sala. Ayer, antes de ayer tuve que atender a una persona y vino con su guaguita. Atendía a la señorita y la idea es que la niña se distrajera, así que ahí le pasé unos lápices, un block de dibujo y le puse la tele y ahí se distrajo la niña. Pero todo lo que me decía la madre, lo escuchaba la niña y a pesar de que era chiquita, los niños escuchan, son como esponjas, absorben mucho y quizás la niñita estaba concentrada dibujando, viendo los monitos y todo, pero de una otra forma estando en un lugar tan pequeño, escuchan de una u otra forma y se enteran de todo, si al final los niños saben más que uno, se enteran de muchas cosas.”*

(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)

En la mayoría de las unidades policiales, **el espacio para la custodia y resguardo de los niños, niñas y adolescentes que acompañan a las personas denunciantes** se encuentra junto al espacio de la sala de familia (un 84% de los Encargados señala en la encuesta de que existe la habilitación de un espacio de entretenimiento específicamente para ellos), de acuerdo con lo establecido por programa, y en mucho casos escasamente diferenciado y aislado de este. Sin embargo, en general se encuentra bien equipado con juguetes y otros elementos que permiten hacerlo un espacio más acogedor para los niños, niñas y adolescentes, y que a juicio de los/as encargados/as de las salas de familia permite que estos se distraigan durante la declaración de la persona a quienes acompañan, facilitando poder conversar con algo más de tranquilidad con la persona denunciante y evitar que los NNA sean revictimizados escuchando directamente el relato de los hechos

*“La verdad que aquí esta fue una de las mejores cosas que creo, que se pudo haber creado en Carabineros, las Salas de Familia, porque las señoras así como que se desbordan y como que descansan, a veces solamente incluso ha pasado que la gente llega a llorar y a contarte y cuando tu dices ya, vamos a tomar la denuncia, no ¿me entiende? a veces solamente vienen a contarte sus cosas. Entonces creo que esto fue muy bien implementado, sobretodo cuando vienen con niños porque la mamá como que se desliga a contar su problema.”*

*(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)*

Cabe mencionar que según lo observado en terreno, la generalidad de los casos parecen ser juguetes más orientados a niños y niñas de menor edad (calcomanías, libros para colorear, peluches, autos, muñecas, bloques de juguetes, masas). En varias situaciones los propios encargados de las salas de familia reportan que el origen de estos juguetes son donaciones de la comunidad, por lo que en ocasiones el nivel de desgaste de los juguetes es alto, aunque las salas se mantienen en general bien equipadas en este aspecto.

Considerando que en la gran mayoría de las unidades policiales este espacio no está especialmente separado de la sala de familia, varios de los/as encargados/as entrevistados/as refieren que la principal estrategia para abordar a los niños, niñas y adolescentes acompañantes es agotar los mecanismos para que puedan quedarse con otra persona a su cuidado fuera de la sala de familia mientras se práctica la denuncia.

De esta forma, si la persona denunciante viene junto a otros familiares adultos, se pide que los niños, niñas o adolescentes acompañantes se queden con ellos en la guardia o incluso en el espacio especial de las salas de familia, en la medida que la persona denunciante no tenga problema en que ese otro adulto responsable escuche o vea lo que sucede mientras se le toma la declaración. Sin embargo, también es frecuente que la persona denunciante venga sin otro adulto que la陪伴e y en ocasiones incluso con más de un niño o niña. En esos casos también se recurre a otros funcionarios policiales que puedan apoyar con su resguardo, generalmente funcionarias mujeres, mientras se práctica la declaración, especialmente cuando se trata de bebés o niños con bajos niveles de autonomía, incluso si ello implica que esperen en otras dependencias de la unidad policial. Una encargada lo explica en los términos siguientes:

*"Pero cuando es alguna mamá por ejemplo que viene con un bebé, yo siempre le solicito a alguna de las funcionarias que me preste ayuda mientras la persona declara aquí para que no esté pendiente del bebé y no esté como aproblemada. Entonces siempre hay algún funcionario que me ayuda con el bebé momentáneamente o cuando hay niños más grandes. Entonces ellos afuera de la sala, detrás de la puerta, ellos les hablan o les muestran videos, cosa de que se distraigan y no estén pendientes de la mamá que está llorando acá al interior."*

*(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)*

Sin embargo, los encargados de sala en general refieren que lo más común es que los niños o niñas acompañantes deban permanecer en el espacio destinado para ellos/as dentro de la misma sala de familia. En ese contexto, la mayoría ve que la función de ese espacio es la de distraer a los niños y niñas para que no escuchen el relato de sus madres y se mantengan distraídos con los juguetes o el televisor que existe en la mayoría de esos espacios. En aquellas salas de familia donde existe televisor o equipo de música junto con audífonos -no ocurre con frecuencia, algunos encargados de salas refieren que incentivan a que

los niños o niñas a hacer uso de ellos de modo de limitar las posibilidades de que escuchen los hechos relatados por las personas denunciantes. Aun en ese escenario, especialmente con niños o niñas de menor edad y con menos grado de autonomía, la persona denunciante y el Encargado igualmente deben estar prestando atención a los cuidados que requiera, lo que limita la capacidad de poder levantar la denuncia en condiciones óptimas de tranquilidad.

*“Ah no, no, no, lo que pasa es que los niños más pequeños ellos no interrumpen porque quizás no sé yo, hay un chiquitito que tiene 2 años que está jugando que pide pecho, ya la mamá se lo pone en el pecho y seguimos conversando, me ha pasado que más grandecitos nosotros hablamos bajito para no tener problemas con el niño, pero el niño en realidad no se da cuenta de lo que hablamos, o sea, ve que su mamá está afectada emocionalmente porque principalmente el chiquitito que ve a su mamá llorando obviamente se asusta porque piensa que los chiquititos también son víctima silenciosa, son víctimas secundaria”*

*(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)*

A pesar de esta limitación, la existencia de este espacio es referido como preferible a aquellos donde se toma la generalidad de las denuncias pues facilita interacciones que no pueden darse en otros espacios como la sala de guardia.

*“Siempre estamos atentos y aparte con los juguetes se juega y no hay nada con que el niño se pueda cortar o se pueda pinchar, entonces siempre estamos atentas y la mamá siempre está atenta, pero dentro de todo la mamá se relaja porque quizás yo también tengo la vista, entonces yo siempre veo algo y me paro, entonces en ese sentido yo no tengo problema, no sé, siempre tengo dulcecitos, no sé, siempre tengo paletitas o tengo que darle galletas, siempre tengo para darle, entonces ahí estoy, tengo agüita que mandé a comprar, yo le ofrezco agua, siempre tengo vasos, entonces ahí por lo menos con ella entro en esa parte cuando la víctima está muy afectada, no sé, tengo chocolate y le doy un pedacito de chocolate y empezamos a interactuar, pero de una forma diferente a lo que es un procedimiento y ahí empieza a dar la onda y empezamos a entrevistar”*

*(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)*

Los encargados/as entrevistados/as relevan diversas situaciones problemáticas que derivan de la imposibilidad de contar con un espacio separado y resguardado para el cuidado de niños, niñas y adolescentes que acompañan a las personas denunciantes. El primero es que el espacio está más bien pensado para infantes y no para niños y niñas de edad intermedia, los que en la experiencia de los encargados/as se aburren y son más difíciles de mantener ocupados o distraídos mientras se toma la denuncia. El problema es menos crítico respecto de acompañantes ya llegan a la adolescencia pues o bien se indica que son invitados a esperar en otro espacio de la unidad bajo resguardo de algún funcionario policial o en muchos casos concurren a la unidad policial también en calidad de víctimas de los hechos por lo que se toma la denuncia en la misma sala de familia junto a la persona adulta.

Pero sin duda el principal problema que se genera es respecto de niños y niñas que son lo suficientemente grandes y autónomos como para escuchar y comprender los hechos que son denunciados mientras se encuentran jugando a un lado del espacio donde se toma la denuncia. A pesar de los recaudos tomados

por los encargados/as para distraerlos o para levantar información más sensible, los/as encargados/as señalan que estos niños y niñas igualmente consiguen escuchar algunos aspectos de la denuncia, lo que es especialmente evidente cuando intervienen para interrumpir los relatos y ellos o ellas mismas entregar información complementaria sobre los hechos relatados.

*“Si, a veces es fuerte eso, me ha tocado que niños que está jugando, están jugando síper bien pero hay ocasiones que cuando la mamá habla el bebe contesta y me ha pasado, si mi papá dijo esto y son niños de tres años, cuatro años y de ahí para arriba, o me dicen... una vez vino una persona a denunciar algo de un colegio y vino, entonces empezó a hablarme y el bebe si, la tía me dijo esto yo no le estaba preguntando nada, él estaba jugando perfectamente allá. Entonces yo creo que la privacidad es un poco mala.”*

*(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)*

*“Sí, sí igual ha pasado porque igual los niños son niños, igual ven cosas, igual los niños están jugando y se acercan y me dicen oiga mi papá le tiró la silla a mi mamá, yo lo vi y se va y siguen jugando, entonces pasa igual eso, pero es porque más que nada los niños no es que escuchen a la mamá haciendo la denuncia, sino que ellos vieron el episodio que está denunciando la mamá.”*

*(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)*

#### **- Otros aspectos físicos:**

Respecto a los **estándares sobre aspectos de iluminación, acogedora, disponibilidad de materiales para uso de oficina y decoración, vemos que entre un 39% y 45% de los y las Encargadas encuestadas considera que estos tienen oportunidades de mejora.**

Gran parte de los atributos que el personal le reconoce al programa tiene que ver con el espacio para NNA antes descrito, y también, sobre todo la privacidad que genera la sala de familia (respecto del resto de la unidad policial o de personas vinculadas al agresor que puedan ver a la denunciante) es valorada como un elemento que facilita el proceso de denuncia. Esto se produce a pesar de que la privacidad no sea completa y sea perturbada por interrupciones en las que profundizaremos luego, ya que destacan que las salas permiten un ambiente mucho más propicio para denunciar esta clase de hechos que en las salas de guardia de las unidades policiales.

Así, en general los/as encargados/as entrevistados ven que el aporte de las salas de familia se relaciona tanto con posibilidad de acoger mejor a las personas denunciantes (en su mayoría, mujeres víctimas de violencia de género) en condiciones que permiten que ellas puedan aportar información sensible para ellas de manera más privada y discreta y en un espacio cuyo mobiliario y privacidad permite mejorar su estado de ánimo y que pueda generarse una conversación más fluida entre ella y el funcionario/a que toma la denuncia.

Una funcionaria policial describe los beneficios que generan las salas de familia en los términos siguientes

*"Ah, es que lo que pasa, bueno estando aquí en la Sala de Familia en ese caso, las personas pueden hablar más tranquilas, una pueden ellos explayarse más, contar a lo mejor detalles de lo que le está pasando, por ejemplo no sé una violencia intrafamiliar donde si ella quiere llorar, puede llorar, cosa que en la guardia no puede hacer porque hay más gente, entran, salen carabineros, entonces y qué otra información puede ser, no sé, situaciones puntuales que a lo mejor a la persona no quiera comentaren en la guardia pero si aquí ellos pueden comentar por el tema de la privacidad."*

*(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)*

**Respecto de las oportunidades de mejora, una de ellas guarda relación con que en muchas unidades policiales los/as encargados/as señalan que el mobiliario es conseguido mediante donaciones realizadas por la comunidad o por aportes propios de los ellos/as mismos/as.** Además, se señala que especialmente respecto del equipamiento tecnológico (televisores, por ejemplo), que en muchas unidades no se dispone de este, y en aquellas que sí se tiene muchas veces estos son disputados por funcionarios de otras secciones de la unidad policial, por lo que los/as encargados/as de las salas de familia deben estar constantemente defendiéndolos ante sus superiores para conservar el estándar requerido para el desempeño de sus funciones.

*"(...) o soy la que impone las reglas en el sentido de, por ejemplo la tele, siempre peleo por la tele, incluso al encargado anterior se la sacaron, porque nosotros teníamos una tele grande, maravillosa, smart TV.. Y siempre me la querían sacar y yo peleaba porque ellos piensan que lo que está aquí es fiscal y es para toda la comisaría, pero no, es de Sala de Familia. Muchas veces no entienden, pero los jefes casi siempre entienden eso, los jefes lo saben. Los que no entienden son los suboficiales, como que les cuesta un poquito. Pero llegué aquí y me encontré con la sorpresa que me cambiaron la tele, y perdimos nomas. Lo mismo me pasó con lo de afuera, la salita que tenía afuera me dijo que ocupaba mucho espacio y que la habían sacado. Entonces voy peleando que no, que yo necesito un espacio afuera para lo mismo que tú me estás diciendo muchas veces."*

*(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)*

**También, en las entrevistas se señalan como oportunidades de mejora la falta de algunos elementos destinados a brindar mayor confort a las personas denunciantes acogidas, tales como: juguetes (que hacen que los niños y niñas se aburran rápidamente mientras se toman la denuncia y salgan a deambular por la unidad policial), té, café o agua (que sirven para generar mayor empática y dar tranquilidad a quienes concurren a denunciar, al ser un aspecto clave de atención y en la entrega de Primeros Auxilios Psicológicos). Se suma a ello los frecuentes problemas con la disponibilidad de las impresoras en varias unidades policiales son también reportados como problemas que dificultan las tareas y una atención adecuada. Todo lo anterior incide en que el Encargado/a deba entrar y salir en varias oportunidades de la sala, lo cual afecta la atención y la privacidad del procedimiento.**

**Entre los ámbitos de mejora, también se destacan elementos como los colores usados dentro de la sala o la falta de decoración adecuada, que inciden en que esta sea menos acogedora.** Si bien es común presenciar en algunas salas elementos que incrementan la capacidad de acoger a las personas denunciantes dentro de las salas, tales como la presencia de plantas, fotografías, poster o folletos con información sobre violencia intrafamiliar y de género y ejercicio de derechos de poblaciones en mayor vulnerabilidad; la limpieza de la sala, el buen estado general del mobiliario existente en ellas, la existencia de sillas con cojines, dispensadores de agua que permiten ofrecerla fácilmente a las personas denunciantes o difusores de olor que mejoran el olor de las salas y la distinguen de el del resto de la unidad policial, en general en gran parte de los se destaca que el cuidado de la condición de las salas es impulsado (e incluso a veces financiado con pequeñas donaciones) por las propias funcionarias o funcionarios encargados de estas. Por lo tanto, la capacidad de generar un espacio acogedor depende del esfuerzo y recursos de cada Encargado/a para acondicionarla y no es resultado de aporte de nivel central. Ejemplo de ello es que una dependencia se quemó hace un tiempo atrás en la zona sur, y aún no lograba habilitarse del todo nuevamente (por ejemplo, no disponía de mobiliario para NNA).

Entre los **problemas infraestructurales que algunas Salas enfrentan se encuentran dificultades del territorio, como es la mala conexión a internet** en comunas más aisladas, lo cual demora el proceso de atención y registro de la información.

También se reporta como problemático en algunas unidades policiales la **generación de ruidos molestos por los propios funcionarios policiales en los patios y dependencias internas de la unidad policial**.

*“Se escucha todo lo que conversan acá afuera y eso es lo que no me gusta mucho, tengo como al frente la peluquería de la Unidad también que es donde el funcionario viene a cortarse su pelo y a veces ahí está conversando y ellos en el pasillo conversan y hablan, entonces se escucha para acá adentro y esa como esa la privacidad y por lo general cuando tú te encuentras con un amigo tu eres eufórico y gritas y te dices cosas, se escucha acá entonces los colegas ahí recogiendo su armamento para salir a su servicio y todos esos comentarios se escuchan, entonces eso a veces me molesta un poquito.”*

*(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)*

Finalmente, también se reporta como problemáticas las interrupciones a los procesos de toma de denuncia generados por acciones imprudentes de los propios funcionarios policiales.

*“Nos dijeron que hicieron un letrero que dijera “En procedimiento, no interrumpir” porque es una forma de avisar de que uno está con procedimiento, porque igual se da que llegan y entran por ejemplo y para la persona que está sufriendo, contando su relato es terrible que la interrumpan, si ya le cuesta hablar o decidirse a venir, a denunciar, porque hay personas que pasan años, que es su primera denuncia, ya llevan años de sufrimiento, entonces cuesta hacer el cambio.”*

*(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)*

Por otra parte, **en algunas unidades policiales se constataron en las salas de espera algunas prácticas que potencian los objetivos de las salas de familia.** En la unidad policial de Cancha Rayada, se observó que la sala de espera cuenta con sillas para esperar el turno de atención tanto para adultos como para NNA, y una mesa con lápices y libros (similares a los existentes propiamente tal en el espacio de la sala de familia). Asimismo, en las salas de espera de varias unidades policiales se dispone un pendón informativo que describe que son las salas de familia y sus objetivos, a la vista de las personas denunciantes, para democratizar el ingreso.

#### **- Mejoras sustantivas por los recursos financiados por el GORE**

Una de las personas Encargadas de Sala de Familia a quien se le realizó una entrevista, trabajaba en una unidad que había sido parte de las 40 unidades con financiamiento desde el Gobierno Regional de la Región Metropolitana. Un hallazgo de esta entrevista fue la mejora sustantiva que se realizó al programa cuando se recibieron estos recursos. La persona Encargada describe así el antes y después de ese proyecto:

*“Bueno, cuando yo tomé la oficina contaba con un computador, no había impresora. Había una mesita también como esa. Bueno, no tenía mucho insumo la verdad. Después cuando yo ya llegué a la oficina, a los días después, llegó un documento donde había un material para la implementación de las salas de familia que habían dado. Entonces yo fui a buscarla y empecé ya a instalar todo lo que es la tele, que es un fundamento especial porque así yo puedo cuando las mamás vienen con sus niños, distraerlos, colocarle alguna entretenición, un monito o algo. Bueno, la impresora para no tener que estar saliendo yo cada rato. El computador que bastante me ha ayudado porque los insumos de carabineros de repente se encuentran en malas condiciones. En cambio, todo esto es un material nuevo, didáctico, juguetes. (...) No, tengo que decir que faltaban cosas acá, faltaban, era una oficina que se sentía sola. Era una oficina que estaba bastante descuidada y bueno, teníamos que estar pidiendo. Bueno, la otra encargada que estaba antes que yo, que se fue de acá de la unidad, tenía que estar pidiendo cosas y el tema es que uno tenía que pararse a cada rato como le digo afuera, a buscar las hojas para poder imprimir porque contaban con un computador, un escritorio y un asiento, nada más. No había juguetes para los niños, no había nada.”*

Lo anterior evidencia de que una barrera crucial en generar una implementación de calidad y potenciar la efectividad del programa tiene que ver con los recursos que se disponen en los territorios y a nivel central para administrar las Salas de Familia. Esto da pie para que existan las amplias diferencias territoriales que se percibieron en todo orden de implementación.

## **2. Características del espacio de espera previo a la denuncia**

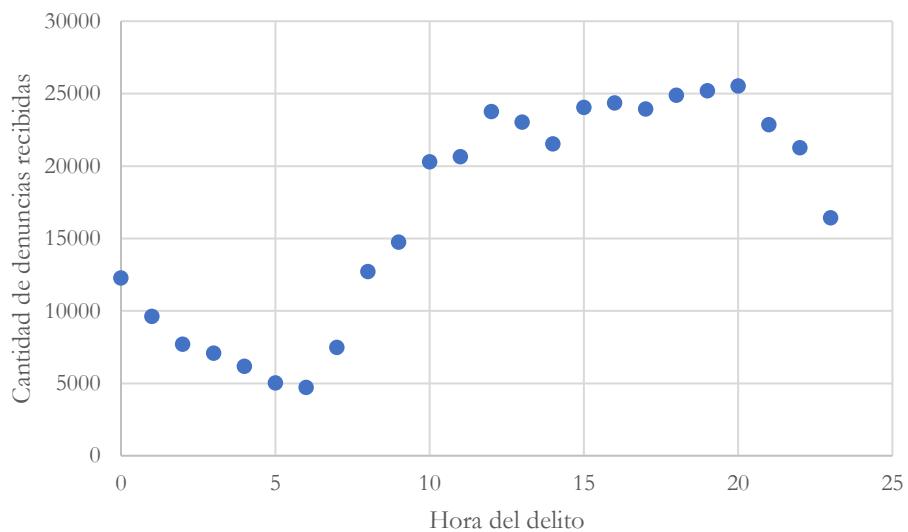
Como se observa en el Gráfico 1, un 38% del personal Encargado de las Salas de Familia señala que existen oportunidades de mejora en el espacio para esperar antes de realizar la denuncia (ya sea en la sala de guardia u otro). Esto se complementa con que en gran parte de las unidades policiales donde la Sala de Familia se encuentra **lejos del ingreso de la unidad policial**, esto es referido como un elemento que aumenta las probabilidades de que la persona denunciante sea revictimizada, pues desde que ingresa a la comisaría hasta que encuentra la Sala de Familia debe hablar con diversos funcionarios policiales. En ese transcurso, es probable que todos le consulten por el motivo de su visita a la unidad policial. Respecto de esta primera recepción se profundizará en los estándares del proceso de denuncia.

## **3. Funcionamiento de la Sala**

El diseño del programa establece que la Sala de Familia debe estar disponible 24/7 los 365 días del año para la atención. Además, establece que el personal que ahí atiende debe ser el Encargado/a de la Sala de Familia, ya sea titular o reemplazante salvo excepciones en horario administrativo, y en fuera de horario administrativo, otros/as funcionarios/as previamente capacitados por el Encargado. En la práctica, pareciera ser que esto no resulta así.

En primer lugar, a partir de los registros administrativos sobre población atendida, se hizo un análisis de los horarios en que las personas denuncian que ocurrió el delito durante el 2023, y se obtuvieron los resultados presentados en el **Gráfico 2**. En este, se observa que el horario de mayor prevalencia es entre las 15 y las 20 horas, para luego ir decreciendo durante la madrugada y volver a aumentar desde las 6 am.

*Gráfico 2: Distribución de denuncias 2023 según horario del delito*



Esto es congruente con el relato que se dio en entrevistas sobre que la mayoría de las denuncias se realizan en horario hábil. Ahora, en ese horario no siempre está disponible el Encargado/a de la Sala y por lo tanto, el análisis más allá del horario, merece realizarse con base en la distinción si es el Encargado quien atiende u otro funcionario/a que esté de turno disponible.

A partir del Gráfico 3, se observa que en la mayoría de las unidades la Sala está siempre o casi siempre disponible en horario hábil para su uso, y normalmente es atendida por personal Encargado de ella, ya sea titular o reemplazante. Sin embargo, estas cifras decrecen a 76% y 58% cuando se trata de tener disponible la Sala para uso en horario no hábil, o respecto de la atención de personas en horario no hábil por funcionarios/as capacitados para ello. Se profundizará en este aspecto en la sección de capacitaciones.

*Gráfico 3:*

### **Estándares del espacio físico: disponibilidad**

*Respecto al funcionamiento cotidiano de la Sala de Familia de su Comisaría o Subcomisaría, ¿con qué frecuencia se cumplen las siguientes condiciones?*



## b. El personal

### **1. Características del personal**

#### **- Dotación de personal**

Respecto del cumplimiento de los estándares que se exigen según diseño de programa para el personal, un 86% de las personas declaró en la encuesta web que en su unidad existe una persona contratada para ser la titular de la Sala de Familia y un 82% declara que existe una reemplazante de la titular. Además, esto se complementa con que en todas las entrevistas se señaló que siempre hay alguien disponible para atender este tipo de delitos, ya sea Encargado/a u otro funcionario/a. Esto da cuenta de que en general, en la mayoría de las unidades se cumple con el diseño organizacional y la disponibilidad de personal especificada. Sin embargo, las brechas de implementación que emergen tienen que ver con las capacidades instaladas que tiene cada funcionario/a que está atendiendo.

#### **- Certificación y capacitación del personal**

Respecto al proceso de formación de quienes atienden, es importante generar una distinción entre el proceso de certificación por el que pasa el/la Encargado de la Sala de Familia y el proceso de capacitación de otros funcionarios/as que podrían atender cuando el personal encargado no esté disponible (ya sea

por estar fuera de horario administrativo, por estar en otro proceso de denuncia o cumpliendo con otras funciones).

### **La certificación de los Encargados es un importante espacio de formación**

El proceso de certificación de los Encargados del programa contempla como elemento de base la formación en la escuela de suboficiales en materias tales como derechos humanos, grupos vulnerables y primera acogida a las víctimas. Luego, la certificación que se contempla como parte del proceso de formación inicial del personal encargado actualmente es un curso intensivo de 1 mes de duración realizado mayormente en modalidad online. Su utilidad en general es percibida en términos de permitir generar capacidades que permitan apoyar a las víctimas, saber cómo tratarlas y levantar sus necesidades, con miras a facilitar que pueda expresarse durante el momento de la denuncia.

Sobre la forma de realizar el curso existen experiencias heterogéneas. En la mayoría de los casos se trató de un curso totalmente online, aunque la forma de desarrollarla varía entre los entrevistados. Varios de ellos mencionan haber contado efectivamente con flexibilidad laboral para dedicarse exclusivamente a hacerlo delegando sus labores policiales en otros compañeros/as de trabajo.

Respecto de este proceso de certificación del Encargado/a se detecta una importante brecha de implementación. Según el diseño del programa cursarlo es obligatorio para empezar a ejecutar sus funciones, solamente un 41% declara que se certificó antes de comenzar a ejercer el cargo, y un 39% lo hizo después de haber comenzado. Un 16% nunca se ha certificado, y un 4% no sabe.

Esto se condice con los hallazgos recogidos de las entrevistas, donde se observa que si bien todos/as pasaron por un proceso que formalmente se condice con lo establecido por diseño, en algunos casos se señala que este realizó después de comenzar a ejercer las funciones del cargo.

*“Cuando ya tomé el cargo acá de la oficina, empecé en primera instancia como reemplazante, porque la titular se encontraba con licencia médica, pero después nunca más volvió. Así que cuando salió el tema de la capacitación, o sea, para hacer el curso de la violencia intrafamiliar, fui yo solamente. Entonces ahí recién con el curso me ayudó a entender más el significado de lo que es la oficina o Salas de Familia a nivel de comisaría, porque uno antes atendía en los módulos no más a las víctimas, pero no tenía los conocimientos de la atención preferencial que tiene que haber para una víctima en el tema de violencia.”*

*(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)*

Por ejemplo, en aquellos casos donde el cargo de encargado de sala comenzaba a ejecutarse antes de haber completado la capacitación, se refiere que era imposible tener dedicación al curso, debiéndose compartir su realización con las necesidades que genera las salas de familia. Un encargado lo relata en los términos siguientes.

*“Mire, lo que pasa es que cuando yo hice el curso, se suponía que el curso era tiempo completo, como que yo tenía que estar en la oficina y abocarme solo al curso, no acoger denuncias o hacer otros servicios porque de repente igual cubrimos otros servicios, pero igual te llegan denuncias y tú no les puedes decir: “No, no la puedo atender” o que la atienda la guardia porque en la guardia no tienen ningún espacio cerrado para que la gente les converse.”*

*(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)*

Respecto a los temas que trataron en la certificación, en el Gráfico 4 se observa que existe un alto porcentaje de acuerdo sobre los contenidos que vieron en esas capacitaciones, y en general, se observa que es un amplio rango de áreas prioritarias para el programa. El contenido más desconocido, con solo un 11% de los Encargados y Encargadas respondiendo “No sé” es la perspectiva interseccional.

*Grafico 4:*

#### **Certificación del Encargado/a: temas abordados**

*En caso de que sí se certificó,  
¿me podría indicar qué temáticas se abordaron en esta capacitación?*



Fuente: Estudio Salas de Familia 2024, CJS DESUC

En las entrevistas, los contenidos más destacados por los Encargados/as son los destinados a evitar la discriminación, conocer las necesidades de los grupos LGTBIQ+, el destinado a comprender las necesidades de las personas adultas mayores, de los pueblos indígenas y de migrantes (aunque en varios

casos se refería nunca haber tenido la oportunidad de atender a una persona perteneciente a estos colectivos) y las adquisiciones de técnicas de primera acogida y trato a las personas. De todos los conocimientos adquiridos, los referidos como los más útiles son aquellos relacionados con el trato hacia niños, niñas y adolescentes, por tratarse de las situaciones más recurrentes en su práctica profesional. Un encargado de familia lo expresa en los términos siguientes:

*“Yo creo que la parte psicológica, y la parte de cómo atender a una persona. Porque muchas veces un funcionario está acostumbrado a estos casos y cuando llegan no tienen tacto y no consideran que esa persona se armó de valor para venir hasta acá, que quizás tuvo que aguantar muy malas situaciones, o una pelea con su familia por venir a hacer la denuncia. Entonces a cómo tratarla. Tener también empatía con los niños, tratar de hacerlos pasar a la salita. Y yo creo que la parte más humana, si se puede decir. Porque muchas veces aquí lo que más necesita la gente es ser escuchada”*

*(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)*

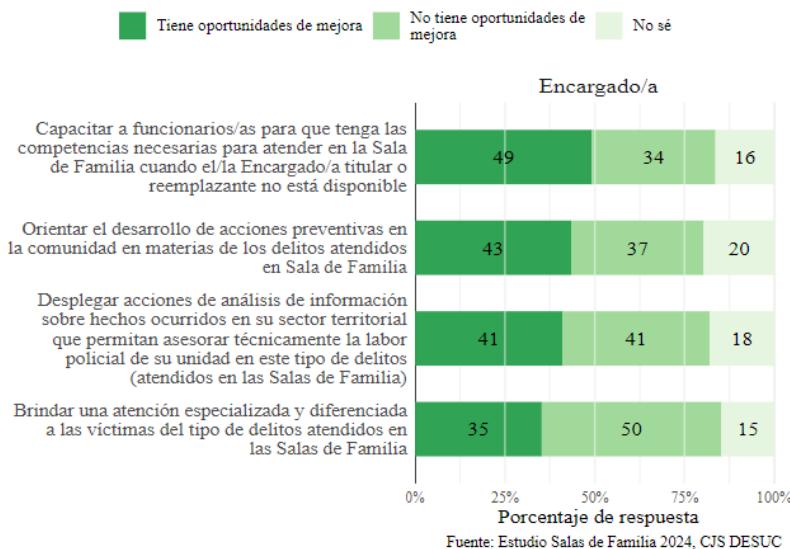
Un 93% de los Encargados/as dice que en la certificación se abordan ejemplos prácticos y un 90% que estas son dictadas por personas expertas en la materia, pero este porcentaje baja a 66% cuando les preguntaron si les enseñan a capacitar a funcionarios/as. Lo anterior se condice con la información a continuación.

Cuando se pregunta por las potenciales oportunidades de mejora de la certificación para cada actividad debe realizar el Encargado/a de la Sala de Familia, a partir de la Ilustración 4, se observa que casi la mitad considera que la preparación para capacitar a funcionarios/as tiene oportunidades de mejora (49%), seguido por orientar el desarrollo de acciones preventivas (43%), despegar acciones de análisis de información (41%) y brindar una atención especializada (35%). Es decir, para la actividad que mejor les preparan en la certificación es para el proceso de denuncia.

*Gráfico 5:*

### **Capacitaciones a encargados: oportunidades de mejora**

*Y sobre estas capacitaciones, ¿cree que tienen oportunidades de mejora para preparar a los y las que atienden las Salas de Familia cuando no está el/la Encargado/a titular o de reemplazo en la:*



Fuente: Estudio Salas de Familia 2024, CJS DESUC

En las entrevistas hubo un amplio nivel de satisfacción respecto del proceso de certificación que vivieron, y se produjo una diferencia significativa con la percepción que tenían de la capacitación de otros funcionarios/as que también atendían este tipo de delitos.

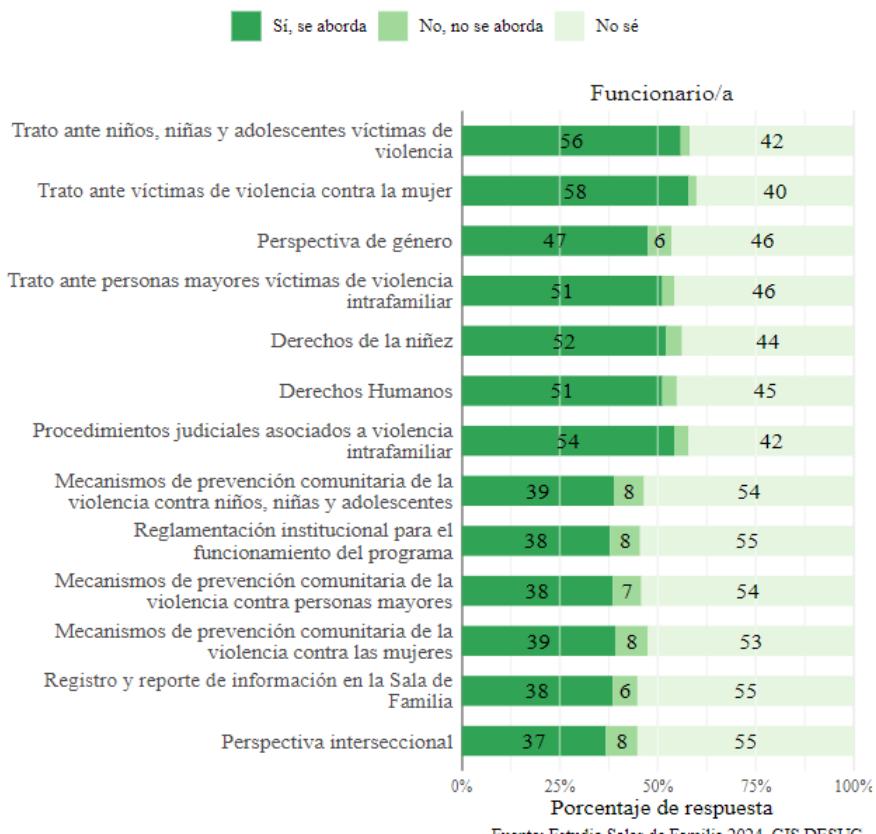
### **Dificultades de coordinación en la implementación de la capacitación de funcionarios/as**

Esto se condice con los resultados obtenidos en la encuesta respecto de las capacitaciones que tienen los funcionarios y funcionarias. Cabe destacar, que, según el diseño del programa, estas debieran estar a cargo de los Encargados/as que fueron certificados para ejercer su cargo, a partir de la Gráfico 6 se observa que parecieran no ser muy efectivas. De quienes declaran haber sido capacitados/as (75%), alrededor de la mitad no sabe si los contenidos fueron abordados, y son pocos quienes dicen no haberlos abordado (<10%). Estas cifras evidencian un problema relevante: solo un 58% de los funcionarios y funcionarias declaran haber sido, por ejemplo, capacitados por los Encargados/as sobre trato ante víctimas de violencia contra la mujer, y menos de la mitad (47%), sobre perspectiva de género.

Gráfico 6:

### Capacitación a Funcionarios/as: temas abordados

*En caso de que sí se les capacita,  
¿me podría indicar qué temáticas se abordan normalmente en esta capacitación?*



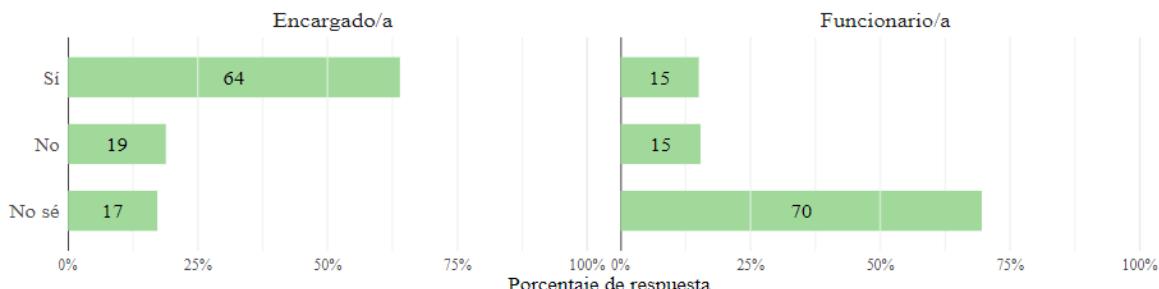
Fuente: Estudio Salas de Familia 2024, CJS DESUC

Lo anterior se complementa con las cifras expuestas a partir del Gráfico 7. Un 64% de los Encargados/as declaran que las capacitaciones que reciben funcionarios/as tienen oportunidades de mejora y solo un 19% declara que no. Un 70% de los funcionarios/as mismos declaran que no saben si tienen oportunidades de mejora, lo cual da cuenta nuevamente de una desconexión importante con el programa y sus actividades. Así también, un 33% de los funcionarios/as cree que necesitarían capacitaciones adicionales, y un 54% no sabe. De los Encargados/as, un 73% considera que los funcionarios/as necesitarían de capacitaciones adicionales para un mejor funcionamiento de la Sala.

Gráfico 7:

### Capacitación de funcionarios: oportunidades de mejora

*Y en general, ¿cree que las capacitaciones recibidas para el trabajo práctico de los y las funcionarias en la Sala de Familia que atienden cuando no está disponible el/la Encargado/a del programa, ya sea titular o de reemplazo, tiene alguna/s oportunidad/es de mejora?*



Fuente: Estudio Salas de Familia 2024, CJS DESUC

Consecuentemente con la información presentada sobre las capacitaciones internas, cuando se les pregunta a Encargados/as si cumplen con su función de capacitar al personal de su unidad para la atención, un 14% declara que no se hacen y un 24% no sabe si se hacen -el resto sí las hace, pero como veremos a continuación, relevan varios desafíos en su ejecución-. Un 70% de los Encargados/as considera que son muy o bastante efectivas para mejorar las competencias del personal de la Unidad en dar una buena acogida. Esta cifra desciende a 47% en la percepción de los funcionarios/as.

El escenario anterior en cifras podría explicarse en parte por lo recogido de los testimonios de los y las Encargadas. La principal razón de no realizar las capacitaciones tiene que ver con que en la gran mayoría levantan dificultades en el día a día para ejecutarlas, producto de temas prácticos o inclusive, en alguna se levantó la falta de interés del equipo en conocer más sobre estas temáticas. Además, en muy pocas de ellas no se hacen por no considerarse necesario dada la formación inicial del personal (menos del 2%). En algunas de las entrevistas, los y las Encargadas dieron a entender que no sabían que era parte de sus tareas realizar capacitaciones al equipo, lo cual evidencia la importancia verificar que estén al tanto de todas sus funciones.

Entre quienes sí realizan capacitaciones, se reconoce el material que entregan desde el Departamento de Derechos Humanos como una fortaleza para poder compartir sus conocimientos con el resto del equipo. En otro caso donde también se realizan las capacitaciones, el Encargado señala que, si bien hay instancias de capacitación una o dos veces al mes, todos los días aprenden algo nuevo y envía instrucciones al personal policial sobre violencia intrafamiliar. Por otro lado, en un lugar se señala que las capacitaciones serían instancias colaborativas donde todo el personal comparte situaciones que ha vivido, y se responden entre todos, y el o la Encargada aportaría desde su conocimiento técnico.

Uno de los principales nudos críticos en su ejecución, tiene que ver con el tiempo disponible para hacerlas. Una Encargada señala que, aunque realice capacitaciones muy cortas, es difícil coordinar hacerla a todo

el personal considerando sus horarios y disponibilidades. En este contexto, se detecta otra brecha de implementación del programa, ya que en este se establece que las capacitaciones internas deben ser realizadas dentro de los horarios de trabajo. Pese a ello, hay quienes dicen que, dado que el tiempo es escaso durante sus turnos y de muy difícil coordinación, las capacitaciones se realizarían fuera de horario, lo cual sería “*desagradable*” para el personal, y haría que las hagan “*por obligación (...) de mala gana, con poca disposición*”.

Además, ahí surge una segunda debilidad. Los Encargados/as pasan por un proceso de certificación extenso para poder estar preparados en la atención de este tipo de delitos, el cual es incomparable con capacitaciones cortas en medio de la jornada. Eso podría explicar por qué surgen tantas diferencias cuando las Salas son atendidas por sus Encargados/as en contraste con otro funcionario o funcionaria.

Dadas estas dificultades, en muchas de las unidades se establecen ciertas orientaciones de cómo atender a personas que van a denunciar delitos de Salas de Familias (tanto en la primera recepción como en la guardia o para quienes están de turno), pero no se realizan capacitaciones propiamente tal. Una Encargada describe esta situación así:

*“Más que capacitar es orientar, porque una capacitación para mí dura días, no en cambio orientar. Nosotros estamos más para orientar en vez de capacitar, son orientaciones porque para mí una capacitación, un día que capacite a una persona, es estar todo el día con esa persona capacitándola, no por una o dos horas, eso para mí son orientaciones no más.”*

(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)

Incluso, hay quienes conversan uno a uno para dar retroalimentación de sus atenciones o quienes desarrollaron otros métodos para poder formar al equipo en estas temáticas, acudiendo a otros canales como grupos de WhatsApp para difundir información. Sin embargo, esa misma Encargada reconoce que quiere formarlos en alguna instancia presencial, ya que “*no es lo mismo que el WhatsApp*” ni tampoco funciona bien cuando son capacitaciones online porque hacen otras cosas mientras se está impartiendo.

Finalmente, la principal debilidad relevada por los/as encargados/as es la necesidad de que los procesos de capacitación tanto externos como internos debieran ser periódicos y programados. Para muchos, la frecuencia de las capacitaciones es crucial para asegurar que los conocimientos se mantengan actualizados y que los funcionarios puedan aplicar adecuadamente los procedimientos en casos de violencia intrafamiliar. Además, su programación dentro del horario laboral facilitaría la asistencia y la participación activa de los funcionarios.

### **Falta de interés y tiempo para ser capacitados**

Una de las principales críticas de los Encargados/as es la falta de compromiso y el escaso interés por parte de los demás funcionarios en las capacitaciones relacionadas con la violencia intrafamiliar o de género. Este desinterés se puede observar en varias dimensiones. Primero, muchos no sienten que estas capacitaciones sean relevantes para su trabajo cotidiano y el hecho de que se lleven a cabo fuera del horario laboral reduce significativamente su disposición a participar activamente de ellas. También, es recurrente la percepción de los encargados/as de que para los funcionarios el desinterés se genera porque para ellos la violencia de género o intrafamiliar es un tema engoroso tanto por la complejidad de los procedimientos como por la carga emocional que implica la gestión de estos casos.

*"Lo que pasa es que todos los funcionarios le hacen el quite a la VIF, no sé porque, no sé porque, no, no entiendo esa razón, pero es como aah, como que saben que se van a demorar o el VIF le hacen el quite porque es como que es un cacho, entonces por eso a veces el funcionario se cae porque hace mal, no le gusta, prefieren terminar rápido con esa denuncia."*

(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)

Otro tema recurrente en las entrevistas es la falta de tiempo y la pobre organización de las capacitaciones. Los Carabineros están frecuentemente ocupados con una variedad de tareas y emergencias que les impiden asistir a las sesiones de formación, a lo que se suma la baja dotación policial sobre todo en algunas regiones extremas del país para la cantidad de población o distancias que se deben recorrer en cada procedimiento. Esta falta de disponibilidad se debe en gran parte a las demandas imprevistas que genera el trabajo policial, que no siempre permite planificar con antelación su asistencia a esta clase de actividades. Así, la organización de las capacitaciones se ve afectada por contingencias, como desastres naturales o emergencias locales. Esto genera una situación en la que, aunque se reconozca la importancia de las capacitaciones, su implementación efectiva se ve continuamente postergada o interrumpida por estos eventos.

### **Problemas para transferir conocimientos en contextos jerárquicos**

Un desafío que se levantó es que es difícil realizar capacitaciones siendo Encargado/a de Sala de Familia cuando se es de un grado menor que personal que está en la guardia. Un Encargado plantea:

*"Yo soy cabo primero no más, tengo que alimentar [capacitar] a un teniente Acuérdese que acá es por grado, por ejemplo, mi teniente que está afuera, él es oficial, es oficial jefe, el suboficial que andaba con él es sargento, (...) y yo soy menos que el suboficial, cabo primero recién ¿me entiende? Entonces también a veces sorprende cuando uno trata de alimentarlos, [responden] "para qué me dices eso si yo lo sé (...) Oye pero por qué me estas repitiendo eso si yo ya manejo ese tema, estoy perdiendo mi tiempo acá contigo".*

(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)

Por lo tanto, un nudo crítico es la estructura de la institución policial, que a menudo dificulta la comunicación y la receptividad de las capacitaciones. En una organización jerárquica como Carabineros, los funcionarios de menor rango encuentran resistencias en impartir conocimientos a sus superiores o a colegas más experimentados, quienes en ocasiones muestran resistencia a recibir instrucciones. Esta resistencia no solo limita la efectividad de las capacitaciones, sino que también puede desmotivar a los funcionarios encargados de impartirlas. La falta de consideración por parte de los colegas de mayor antigüedad puede crear un ambiente de trabajo tenso y poco colaborativo, afectando negativamente el aprendizaje.

Dos Encargados de salas de familia lo exponen en los términos siguientes:

*"El carabinero posiblemente no tiene ese ámbito y si otro carabinero que posiblemente sea más antiguo no le va a escuchar, no le va a tomar en consideración y no le va a dar a conocer ninguna cosa, capaz que hasta después se burle de él porque se equivoca en la capacitación."*

(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)

*"Los funcionarios en general son como bastante antiguos y son bastante mañosos. Entonces es difícil trabajar con el personal más antiguo. Con el personal más de cabo primero hacia abajo no es complicado, pero sí con los personales más antiguos porque son a su modo, son mañosos los viejitos."*

(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)

### **Charlas mensuales y proceso de formación continua**

A esta formación de base le sigue un proceso de formación continua. Según el diseño del programa, Encargados y personal debieran tener acceso a charlas mensuales de formación en distintas temáticas que buscan actualizar al personal en contenidos. La encuesta mostró que un 41% de los Encargados/as declara que existen charlas y ha participado, y casi un tercio (32%) de quienes respondieron no saben de la existencia de las charlas. Esta cifra asciende a un 50% en funcionarios y funcionarias, de los cuales solo 13% sabe de las charlas y ha participado. Sin embargo, entre quienes han participado, un cuarto de los Encargados/as asiste todos los meses, y cercano al 1% de los funcionarios.

En contraste, la totalidad de los encargados/as entrevistados/as refieren haber tenido formación continua posterior a su formación, por lo que probablemente la brecha tiene que ver con la falta de identificación de esta formación continua en el formato de “charla mensual”.

Describen en las entrevistas que los temas que se tratan en estas son muy heterogéneos. En general logran identificar que la formación viene desde diversas instituciones, siendo claro para ellos qué contenidos son provistos por la propia institución de Carabineros de Chile y cuales por otros órganos tales como el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, policía internacional, entre otras. Los temas mayormente

referidos se vinculan a actualizaciones sobre cambios normativos (en particular en la época de la creación de la ley de entrevistas videografiadas), temáticas relacionadas con los derechos de las mujeres tales como la inserción de la mujer en el ámbito laboral, la diversidad de género y las necesidades de mujeres migrantes e indígenas, hasta temas vinculados con el uso de lenguaje de señas.

### **- Proceso de selección del personal Encargado del programa y trayectoria en la institución**

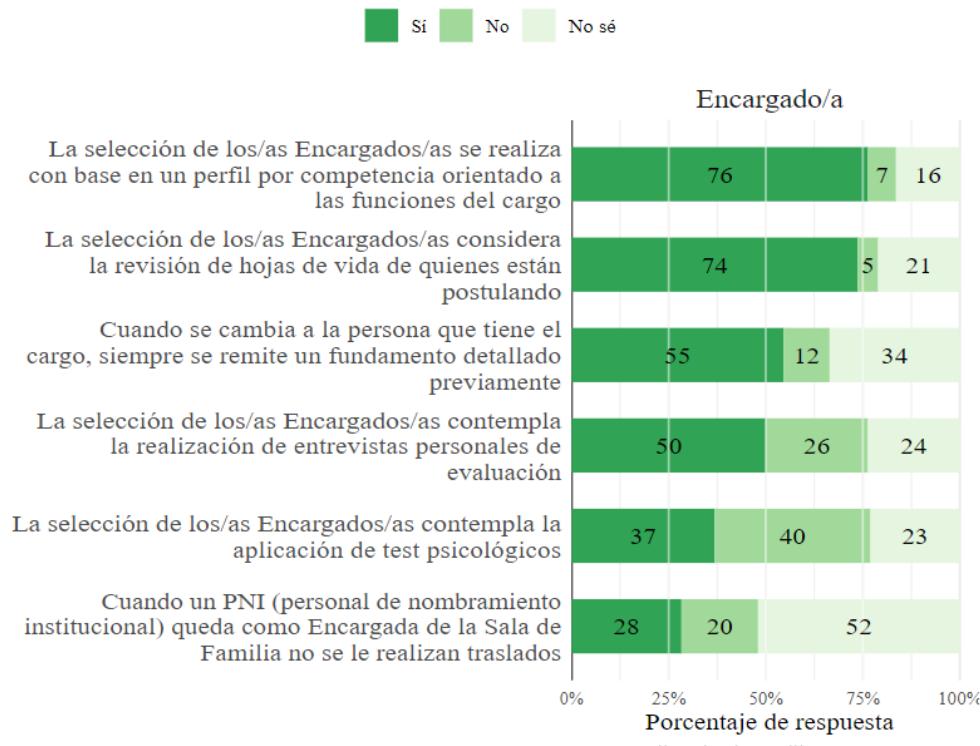
#### **Selección no siempre se ajusta a los estándares del diseño**

Respecto del cumplimiento de estándares de diseño en el proceso de selección y desarrollo de carrera del personal Encargado de la Sala de Familia, en el Gráfico 8 se presentan las respuestas entregadas a través de la encuesta web.

*Gráfico 8:*

#### **Funcionamiento: cumplimiento de condiciones**

*Respecto al funcionamiento cotidiano de la Sala de Familia de su Comisaría o Subcomisaría, ¿con qué frecuencia se cumplen las siguientes condiciones?*



Fuente: Estudio Salas de Familia 2024, CJS DESUC

En este se observa que un 76% declara que la selección se realiza con base en un perfil por competencias, pero un alto porcentaje (16%) declara no saber cómo funciona. Solo un 50% declara que el proceso de

selección contempló la realización de una entrevista personal de evaluación, y un 37%, la aplicación de test psicológicos. Esto evidencia brechas de acuerdo con los estándares de selección establecidos por el diseño del programa.

A partir de las entrevistas se pudo detectar que existen en la práctica varias trayectorias que permiten a los funcionarios policiales ser Encargados del programa Salas de Familia. La que emergió con mayor frecuencia en las entrevistas fue la de aquellos que mientras desempeñaban otros roles al interior de la misma unidad policial (generalmente funcionarios a cargo de la guardia), en otras unidades policiales o en experiencias profesionales previas (en el caso de suboficiales recién egresados de la escuela que tienen títulos técnicos o experiencias en áreas vinculadas con el trabajo social o la atención de personas vulnerables) son requeridos por sus superiores jerárquicos para postular al puesto de encargado de salas de familia por la falta de personal para aquello, el cual asumen una vez aceptado el requerimiento sin necesidad de que se realice llamado a concurso alguno ni capacitación previa. En general ese llamado parece sustentarse en que son percibidos como personas con aptitudes interpersonales particulares que motiva su nominación a este cargo. En estos casos el ejercicio del cargo comienza tan pronto como es aceptada la nominación, y la formación especializada si bien se realiza, tiene lugar en las semanas posteriores a que el nuevo encargado/a comienza a desempeñarse en el cargo. Un encargado describe este camino para ocupar este rol los términos siguientes:

*“Llegué acá siendo guardia, estuve como tres meses haciendo guardia, hasta que de repente pum, me detectaron y me dijeron ah tu estas bien para la Sala de Familia, tienes harto trato con la gente, tienes buena disposición, con ellos, tenés paciencia, ah que raro dije yo porque en esta cuestión corresponde que todos la tengamos, me causó extrañeza esa observación porque hay que tener paciencia.”*

*(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)*

Menos frecuente fue la trayectoria que permitió llegar a ser Encargado de familia a funcionarios que postularon a procesos de concurso, lo cual se condice con los hallazgos presentados de la encuesta web. Así, cuando estos tienen lugar, se describen en términos bastante similares a los descritos en el diseño del programa (postulación, revisión de antecedentes, pruebas psicológicas, entrevista personal, realización de cursos e inicio de las funciones). En este caso las personas que son invitadas a participar o que se integran por otras vías al concurso comparten también las cualidades interpersonales de quienes son convocados más directamente al cargo, siendo este uno de los elementos que emergen con más fuerza de las características auto percibidas por las personas entrevistadas.

Finalmente, una última trayectoria es la de funcionarios/as que habiendo recién egresado de la escuela de suboficiales son asignados a las salas de familia por su experiencia o formación previa en áreas vinculadas a la atención de personas. En una situación similar están funcionarios/as que, si bien pertenecen

previamente a la institución, tienen experiencia en otras áreas donde han adquirido experiencia en el trato con las personas. Una funcionaria policial lo relata en los términos siguientes:

*"Ahí yo llegué a la tercera comisaría (...), en ese proceso yo estuve haciendo servicio de guardia y en octubre me, en septiembre me solicitaron si me podía hacer cargo de la sala de familia, como venía con la experiencia de familia e infancia de (...) tomaron como esa, esa perspectiva y obviamente mandaron el documento a Santiago para yo hacer el tema de la capacitación, de la certificación de la sala de familia, yo me hice cargo"*

(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)

En situaciones muy excepcionales, funcionarios policiales entrevistados indican haber sido asignados al rol de Encargado de las salas de familia sin consulta previa, lo que en los casos relevados les genera disconformidad justamente por la falta de flexibilidad horaria de ese rol a diferencia de otros al interior de la policial. Uno de los funcionarios en esta situación lo expresa en los términos siguientes:

*"La verdad, la verdad, la verdad, bueno cuando yo llegué acá la primera semana yo no quería estar acá, esa es la verdad, pero después ya me resigné, lo que pasa es que yo tengo mi familia en el sur, entonces como yo soy especialista en montaña y frontera yo subí a frontera y yo viajaba a mi casa, entonces acá ya no viajo y eso me ha llevado a tener problemas ahora en la casa ¿me entiende?, pero hay que trabajar, así que eso sería."*

(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)

### Motivaciones para postular al cargo

Una de las motivaciones más comúnmente aludidas para aceptar la nominación, sea que haya sido realizada de manera cerrada o haya estado precedida de la participación en un concurso abierto, es la estabilidad horaria del cargo, esto es, que se trata de un puesto con horario laboral fijo que permite abandonar la lógica de los turnos policiales que dificultan al resto de los funcionarios policiales tener una vida familiar “normal”. Por esta razón, muchas de las personas a cargo de las salas de familia son mujeres que relatan que el cargo les fue ofrecido con posterioridad a su reintegro a la unidad policial luego de haber sido madres.

Que el cargo de Encargado/a de salas de familia funcione en un horario fijo y no por turnos, parece ser la característica más determinante en el perfil de personas que asume ese rol. Por una parte, esto desincentiva a que gran parte de los funcionarios policiales postule a los llamados abiertos que se realizan porque cambiarían las flexibilidades que ofrece el trabajo por turnos común al que están acostumbrados -algunos días y noches libres-. Por otro lado, es esta cualidad la que a su vez atrae a quienes prefieren mayor rigidez y estabilidad de la jornada para organizar mejor su vida familia, no tener que realizar turnos los fines de semanas o durante las noches y compatibilizar. En una sociedad patriarcal donde la carga de

crianza y trabajo doméstico recae principal en mujeres, esto es un incentivo especialmente para las funcionarias mujeres jóvenes quienes buscan compatibilizar la maternidad con su carrera en la policía.

### **Experiencia profesional previa**

Entre los Encargados/as entrevistados, solo un número menor contaba con experiencia previa formal en funciones especializadas en materia de violencia intrafamiliar o de género. En algunos pocos casos, algunas funcionarias habían formado parte de la dotación de la comisaría de la familia en Santiago o de la antigua zona de prevención y protección a la familia (actual dirección de derechos humanos y protección a la familia). En los demás casos la experiencia profesional en estas materias es menos especializada y más indirecta.

Un grupo importante de quienes actualmente son Encargados/as se han vinculado en la práctica profesional con casos de violencia intrafamiliar, pero no necesariamente cuentan previamente con experiencia formal o especializada. Varios/as de los/as entrevistados/as contaban con experiencia previa en oficinas de órdenes judiciales y por tanto gestionando el monitoreo de medidas cautelares en materia de violencia intrafamiliar. Otro grupo refiere en cambio haber adquirido experiencia operativa concurriendo a procedimientos de denuncia flagrante por esta clase de hechos. Un encargado de salas de familia describe la experiencia adquirida en este último rol en los términos siguientes:

*“Sí, de todas maneras porque hay que estar bien claro que las violencias intrafamiliares normalmente pasan durante la noche y los fines de semana, entonces cuando uno hace turno de noche por lo menos hay tres o cuatro violencias intrafamiliares, donde uno se inserta en el rubro de las víctimas o del denunciado en ese caso, porque uno va al domicilio, ve lo que está pasando, si hay agresión o no hay agresión, conversa con la persona, entonces ya hay un... y eso también sumémosle lo que en el curso también nos pasan, porque en el cursos también hay clase de violencia intrafamiliar con una profesora que está señalada, nosotros ya veríamos con una orientación.”*

(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)

Finalmente, la mayoría de los encargados/as entrevistadas no cuentan con más experiencia previa que el haber trabajado anteriormente en las salas de guardia de las comisarías. En ese rol sin embargo refieren haber adquirido las habilidades interpersonales que a su juicio los motivaron a aceptar el cargo como encargados/as de las salas de familia y su interés por orientar y prestar apoyo a las personas que concurren a las unidades policiales. La trayectoria de este grupo de encargados implica haber comenzado siendo llamados para ejercer como suplementos (en general de una encargada titular que hace uso de su licencia pre y post natal) y haberse quedado en ese rol o luego haber asumido por distintas razones el rol titular de la sala. Una de las encargadas entrevistadas lo expresa en los términos presentes.

*"En primera instancia el año 2022 estaban buscando reemplazante de la Sala de Familia y yo me inscribí, me inscribieron de la Comisaría para ser la subrogante y ahí hubo un cambio y yo quedé como la titular. Bueno y aparece que si bien esta como el tema de la empatía, me gusta, si bien escuchar a las personas, ir más allá de la denuncia, darle consejos, me gusta ese tema como de adentrarme en las situaciones de cada persona, en realidad soy como bien empática en ese sentido y mantengo buena comunicación con mis víctimas, siempre de hecho de manera constante siempre estoy pendiente de ellos, consultando como están, tenemos buena relación."*

*(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)*

### **Orgánica de selección y ruta de carrera de Encargado/a de Sala de Familia poco compatible con carrera normal dentro de la Institución**

Otro hallazgo que surge del análisis de las entrevistas tiene que ver con que, según el diseño del programa, está estipulado que quienes sean seleccionados para ser Encargados/as de la Sala de Familia no sean trasladados de unidad para promover la estabilidad en el cargo, especialmente considerando el proceso de certificación que debieran haber tenido para ejercer el cargo. Sin embargo, se dejó entrever en una entrevista, que esto podía ser difícil para los y las funcionarias de Carabineros, y en vez de un incentivo, desincentivar el deseo de participar de este cargo porque podría mermar su proyección de carrera en la institución.

*"Por proyección de carrera, solicitud propia donde yo hice las gestiones para dicho requerimiento pero antes de que yo hiciera el curso de la sala de familia. Inclusive como usted me hace mención de verdadero o falso de si se considera para un traslado, también sería una atribución para un funcionario decir que no a la sala de familia, porque constantemente el funcionario está buscando la proyección de carrera o el acercamiento al grupo familiar. Entonces ¿qué es lo que pasa? Si se coloca como requisito, como que el encargado de la sala de familia por estar certificado a través de la dirección general y de los distintos ministerios no puede ser trasladado de la unidad policial, créame que nadie va a querer ser encargado de la sala de familia porque va a ser una limitante, como que te están amarrando a la unidad policial y nadie va a querer asumir el cargo y van a traer licencia médica altiro cuando manden a servir la certificación"*

Este hallazgo fue corroborado en entrevistas con las instituciones, y se señaló que efectivamente eso podría ser una dificultad para que el personal desee tomar el cargo y que se estaban evaluando posibles alternativas al respecto que calcen mejor con la trayectoria institucional.

## **2. Funciones del personal**

Respecto de las funciones del personal de la sala, en primer lugar, un hallazgo importante que da cuenta de una brecha de implementación del diseño es que un 36% de los Encargados/as y un 43% de los funcionarios/as declaran que la Sala de Familia es atendida a veces, casi siempre o siempre por un funcionario/a que no ha sido capacitado para ello.

Además, se observa que en un 68% de las respuestas se declara que el Encargado/a tiene dedicación exclusiva para las funciones del programa Salas de Familia, salvo excepciones, y un 26% declara que esto no es así, lo cual da cuenta de una importante brecha de implementación. Esto ocurre de manera alternada entre distintas regiones y unidades del país, sin detectarse patrones específicos. Sin embargo, cabe destacar que al preguntarse por “dedicación exclusiva, salvo excepciones” pueden existir diferencias de interpretación por parte del personal respecto de qué es excepcional y de lo que implica una dedicación exclusiva. Esto es especialmente relevante considerando que no todos tienen claridad respecto de la totalidad de funciones que deben cumplir en el cargo, lo cual se presentará luego.

#### **- Evaluación de las actividades que son deber del Encargado/a del programa**

Como se presentó en la sección de Diseño del programa Salas de Familia, los y las Encargadas de Sala de Familia deben cumplir con los siguientes objetivos:

1. Brindar una atención especializada y diferenciada a las víctimas de violencia intrafamiliar; vulneraciones de derechos a niños, niñas, adolescentes, personas mayores; violencia contra la mujer y delitos sexuales.
2. Desplegar acciones de análisis de información sobre hechos ocurridos en su sector territorial que permitan asesorar técnicamente la labor policial de su unidad en delitos de violencia intrafamiliar, vulneraciones de derechos a niños, niñas, adolescentes, personas mayores; violencia contra la mujer y delitos sexuales.
3. Orientar el desarrollo de acciones preventivas en materias de delitos de violencia intrafamiliar, vulneraciones de derechos a niños, niñas, adolescentes, personas mayores; violencia contra la mujer y delitos sexuales.

Además, deben contribuir desde las unidades en el seguimiento de las medidas cautelares en libertad que se aplican desde tribunales para la protección de sobrevivientes de violencia intrafamiliar u otras agresiones.

Para ello, deben ejecutar las siguientes actividades en su día a día: atención de denuncias, análisis de información, actividades relacionadas con la prevención de los delitos que se atienden en el programa y capacitaciones internas.

A continuación, se presenta la evaluación de cada una de estas actividades a partir de la triangulación entre las distintas fuentes de información, además de señalar diferencias respecto a cuando esto ocurre

en horario administrativo vs. fuera de horario administrativo, y cuando esto ocurre por el personal certificado, es decir, Encargados/as de la Sala vs. otros/as funcionario/as de la unidad.

## **1. Brindar una atención de denuncias especializada**

### *Primer contacto con la denunciante*

En la mayoría de las comisarías se señala que el primer contacto que tiene la persona que va a realizar la denuncia es con el personal de guardia y este le avisa al Encargado/a de la Sala de Familia. En algunos casos y cuando está disponible es este último quien sale a verificar si hay alguna persona que califique para el programa para hacerla pasar directamente.

Según lo observado en terreno, en varias comisarías, el primer punto **de contacto para las personas es un vigilante exterior** que orienta y dirige a los visitantes a la sala de guardia o al lugar correspondiente según sus necesidades. Este vigilante desempeña un papel crucial en la orientación inicial de las personas que llegan a la comisaría, aunque no todas las comisarías cuentan con uno. En ausencia de un vigilante exterior, las personas ingresan directamente a la sala de guardia y buscan atención de los funcionarios presentes, como fue mencionado. La sala de guardia suele ser el lugar donde se realiza el primer contacto, con los funcionarios preguntando a los visitantes sobre el motivo de su visita y dirigiéndolos al interior de la unidad policial.

Sin embargo, en varias observaciones se menciona que los **visitantes a menudo deben esperar** para ser atendidos, especialmente cuando no hay suficientes funcionarios disponibles o durante los horarios de colación. Problema recurrentemente observado, es que en algunas unidades policiales al ingresar no existe señalética o una persona que guie a los/as denunciantes al interior de las comisarías y son ellos/as quienes luego de orientarse por sí mismas logran dar con la sala de guardia, donde comienzan efectivamente a ser atendidos.

En algunas ocasiones se aprecia que la **asignación de responsabilidades entre los funcionarios de la unidad policial no es clara**. En una unidad policial de la zona central del país por ejemplo al momento de realizar la observación, la encargada de la sala de familia no estaba disponible y su suplente estaba con licencia médica, no apreciándose que estuviera clara en la comisaría quien debía quedar a cargo de atender las denuncias de la sala de familia. En otra comisaría de la zona central, se observó como una mujer y un adulto mayor esperaron veinte minutos sin que nadie les preguntara el motivo de su visita, tal como se relata en la siguiente observación

La **disponibilidad de asientos** en la sala de espera es la regla general, aunque en algunas comisarías, la espera se realiza de pie. La mayoría de las interacciones observadas entre el público y los funcionarios se describen como cordiales y formales. Una vez que se establece que el motivo de la concurrencia a la unidad policía se vincula con las temáticas propias de las salas de familia, los funcionarios derivan a las personas a la oficina correspondiente.

Por otra parte, **el tipo de atención observada** en las salas de familia varía considerablemente. En algunos lugares, los funcionarios de guardia son capaces de gestionar eficientemente las consultas y denuncias, proporcionando una atención rápida y amable y los tiempos de espera para ser atendido son razonables. Sin embargo, en algunas comisarías se observaron tiempos de derivación a la sala de familia mayores, especialmente cuando hay pocos funcionarios disponibles para llevar a cabo el proceso de denuncia. Se observan también diferencias en la amabilidad y la disposición de los funcionarios de la unidad policial para atender a los denunciantes, pues mientras algunos muestran empatía y comprensión, otros les dan una atención más fría y menos acogedora, tal como se observó en esta comisaría:

*“Ingresa una mujer de unos 60 a 65 años preguntando quién atiende, el funcionario en la cabina de telefonista, le consulta por qué viene. En primera instancia la persona que la atiende le dice que por qué no llamó a carabineros ayer (esto se lo dice en tono enjuiciador y duro), ella le responde que está muy nerviosa, que no sabe qué hacer, él le dice “es que también vino ayer pues señora” (de nuevo en tono enjuiciador y duro). El funcionario luego cambia de actitud y comienza a tratar de contener a la mujer”*

### Cuidando la revictimización en la primera acogida

Lo anterior da espacio para un aspecto crucial en la evaluación de este primer contacto: evitar la revictimización de la denunciante. Técnicamente, los encargados mencionan que en esta primera acogida se procura, en general, que **al consultar el motivo de denuncia y corroborar que es por un delito de los que se atienden en el Programa, no se solicite más información hasta estar dentro de la oficina para resguardar la privacidad de la persona y evitar su revictimización**. Sin embargo, la amabilidad y recepción sin juicio, contrario a lo antes descrito, son aspectos cruciales para no revictimizar a la persona también y para tratarla de manera digna en respeco de sus derechos.

Incluso, se repitió en las entrevistas que, **en aquellos casos donde el personal de guardia ya conversó mucho con la persona que acudió a realizar la denuncia, se permite que este continúe con todo el procedimiento** y así velar porque no haya revictimización o victimización secundaria al tener que repetir su relato luego con el o la Encargada.

*"Entonces yo les digo "pregúntenle lo menos posible. Entonces si ustedes ven que van orientados a esto, pásenla para acá, no le preguntuen nada más, traten de no victimizar". Si ya le preguntaron, pucha van a tener que acoger ustedes el procedimiento porque si yo le pregunto otra vez, la voy a victimizar"*

(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)

En esta etapa, surge una primera observación a tener en consideración: **muchas veces el funcionario o funcionaria que recibe en la sala de guardia a la persona denunciante no cumple los mismos estándares establecidos para la Sala de Familia, por ejemplo, de evitar la revictimización durante el proceso de primera recepción y posterior denuncia.** Esto es frecuente, especialmente porque muchas veces quienes están en la guardia son el personal más nuevo y con menos experiencia. Un Encargado problematiza este hallazgo de la siguiente manera:

*"Lo único que yo siempre les pido a ellos como guardia, carabineros, es que traten de no revictimizar a la víctima. Porque pasa que (...) son la primera llegada de las personas y por tratar de aprender un poco más le preguntan y le preguntan y no es la idea, porque a nosotros siempre nos han dicho que cuando son temas tan delicados como los que se ven en esta oficina es una vez y no se les vuelve a preguntar más"*

(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)

### **Las personas no son siempre atendidas por personal capacitado**

Un segundo aspecto que se releva en las entrevistas es que, de manera diferente a lo que indica el diseño del programa, **cuando el o la Encargada de Sala de Familia no está disponible, la persona es atendida por quien sí lo esté, incluso a veces en la sala de guardia para priorizar una atención expedita.** A continuación, la siguiente respuesta de un/a Encargado/a evidencia esta situación:

*"Llega la señora llorando: sabe que me pegó mi marido, al tiro el funcionario tiene que tener la capacidad de darle a conocer ya señora, mirar a la Sala de Familia si está atendiendo el funcionario. Si está acá, hacer pasar a la persona inmediatamente. Si no está el funcionario acá, la hacen ingresar inmediatamente a la guardia para hacer el procedimiento respectivo ya, pero él es el primer filtro. Si no está el vigilante exterior, está el de guardia, si el de guardia está ocupado, el de Sala de Familia está ocupado, cualquier carabinero que pase por el hall tiene que tener la preferencia de hablar con la víctima y preguntarle qué necesita, para qué, para poder el mismo elaborar el procedimiento o netamente tratar de avisarle a cualquiera de los que tienen las oficinas acá sea de Familia o sea la de guardia que hay una víctima que tiene un proceso más grave"*

(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)

Pese a que esto se hace con el fin de resguardar un acceso pronto a la justicia por parte de las víctimas, da cuenta de dos problemas. En primer lugar, la Sala de Familia y su Encargado/a no siempre está disponible en las distintas unidades para uso, como se estipula 24/7 según diseño de programa. Eso, además, significa que las personas a veces son atendidas sin los criterios de privacidad correspondientes. En segundo lugar, las personas no siempre son atendidas por funcionarios/as certificados o capacitados por el programa para hacerlo.

En algunos casos, los y las Encargadas procuran capacitar o dejarles por escrito a todos los funcionarios de la unidad para que sepan cómo hacer la primera atención de una persona que va a denunciar este tipo de delitos y así evitar que se generen transgresiones a los códigos éticos del programa en cuanto a perspectiva de género o de Derechos Humanos.

Lo anterior se evidencia también en el siguiente hallazgo relevado en la observación no participante. En ella, se pudo ver que, en algunas comisarías, al momento de la observación no había una figura del guardia exterior. **En esos casos las personas ingresaban autónomamente a la unidad policial, llegando normalmente a una sala de espera donde según la unidad policial se constataron diversas situaciones:** a veces se apreciaron funcionarios policiales que estaban dispuesto para acercarse a ellos/as y brindarles información, otros lugares se apreció información dispuesta en carteles para conducir a las personas hacia la sala de guardia o la sala de familia, mientras que en otras unidades policiales se disponía de sillas al interior de la sala de espera para que las personas esperen su turno para ser llamados a la sala de guardia.

El principal problema en estas situaciones es que las personas que debieran ser conducidas a las salas de familia muchas veces terminan siendo atendidas en la sala de guardia por personal no especializado, tal como se observó en el siguiente caso.

*“Las personas ingresan y se encuentran en un sector amplio, pero sin ninguna señalética ni funcionario, este sector opera como sala de espera, cuenta con 3 sillas. Hacia la derecha de la entrada se encuentra la guardia, es una dependencia cerrada con puerta y mamparas de vidrio que están orientadas hacia este hall de acceso. En general las personas al entrar miran y no saben hacia dónde dirigirse, luego ven la sala de guardia y simplemente ingresan a ella a ser atendidos.”*  
*(Entrevistadora)*

#### Levantamiento de la declaración

En general, y como es de esperar acorde con el diseño del programa, la gran mayoría de Encargados/as del programa reconocen que el procedimiento que se realiza en las Salas de Familia es especial y distinto del resto de los delitos que se denuncian en las unidades.

Si bien no fue posible observar las interacciones entre las personas denunciantes y los encargados de las salas de familia, si pudo observarse que los espacios para levantar las denuncias **no siempre garantizan la privacidad necesaria para los denunciantes**. Algunos espacios de atención están abiertos y cercanos a las áreas de espera, lo que permite que otras personas puedan escuchar detalles sensibles de las denuncias. En otros casos a pesar de que las salas de familia están en espacios cerrados, no se usan correctamente observándose algunas situaciones donde declaraciones se toman igualmente en áreas

comunes o al interior de la sala de familia, pero sin aislarla adecuadamente del resto de la unidad policial, tal como se muestra en la siguiente observación realizada.

### **Capacidades heterogéneas para recoger información idónea para judicializar los casos**

Una de las principales diferencias señaladas tiene que ver con la profundidad que se alcanza en la descripción del relato y el espacio que se le entrega a la persona para conversar sobre su denuncia. Una de las principales razones de esto, es la necesidad de recabar la mayor información posible tanto de la persona que sufrió el delito, como de la agresión y de agresor para poder plasmar en la denuncia todos aquellos detalles que permitan una correcta judicialización del caso:

*"Claro, nosotros acá buscamos, por ejemplo, qué produjo el problema, por qué llegaron a los golpes. Si anteriormente había violencia psicológica, qué llevó a la violencia física o si anteriormente ha tenido otros episodios y nunca había denunciado. Todas esas cosas se tratan de plasmar en la denuncia para que no llegue y diga: "es que dijo que le pegó hoy día pero no hay nada anterior". Entonces se trata de retroceder el poquito más el tiempo para ver qué condujo a que tuvieran, ambos, esas reacciones"*

*(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)*

Lo anterior está protocolizado, tanto en los procesos de capacitación del programa como en los instrumentos que disponen para tomar denuncia, como, por ejemplo, con la Pauta Unificada Inicial de Riesgo (PUIR) en los casos de violencia intrafamiliar.

Sin embargo, y pese a tener herramientas estandarizadas para tomar esta denuncia con el mayor detalle posible, en muchas de las entrevistas se señala que esto pareciera depender de quién realiza el procedimiento. Esto es especialmente problemático, considerando que en muchas ocasiones las denuncias son tomadas por funcionarios y funcionarias que no necesariamente están capacitados para ello.

Cuando no se pregunta la información suficiente ni se da todo el espacio que la persona denunciante requiere para contar lo que le pasó, no solo se vulnera a la víctima, sino que también, **se generan barreras para que la denuncia pueda seguir avanzando en el sistema de justicia**. Esto último es crucial, ya que el momento cuando se toma la denuncia y constatan las lesiones, especialmente cuando existe flagrancia, son horas fundamentales para la información con que se disponga luego para judicializar la causa y que la víctima puede seguir en la ruta de denuncia. Una Encargada describe esta problemática de la siguiente manera:

*"Una vez un socio me dijo que había una gran diferencia entre si tomaba una denuncia yo o un chico de Guardia. Será que soy más detallista con las denuncias, más datos, a veces las víctimas vienen con un solo nombre y no se saben el rut del marido y toca averiguar la cédula para que ojalá la denuncia vaya lo más completa. Porque a mi me da lata que lleguen al Tribunal y digan que les dejaron ahí la denuncia porque no tenían el rut. Son cosas que uno puede buscar en la denuncia, uno puede complementarla más."*

(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)

Por otro lado, también es importante que quien está escuchando el relato en una denuncia no solo sepa qué información es estratégica para registrar en el parte como también, de cómo registrar los tipos de violencia que se están denunciando. Un Encargado lo describe de esta manera:

*"Por ejemplo, la gente dice "Me maltrató psicológicamente". Pero el maltrato psicológico consiste en varios aspectos económico, sexual, psicológico, tal como es. Y tratamos de que ella nos responda en qué consistía ese maltrato. Claro, lo describa si es una humillación, un menoscabo como mujer, si abusó sexualmente de ella, Si es que el trato económico es solamente para ella o para los hijos. Tratamos de definirlo bien."*

(Entrevista a Encargado/a de Sala de Familia, RM)

En ese contexto, si una persona está tomando la denuncia sin conocimiento sobre la violencia de género y sus formas de expresión, podría cometer errores al plasmar esa información en un parte, y, por ende, perjudicar el posterior proceso judicial del caso.

De esta manera, se releva la importancia de que quienes atiendan este tipo de delitos efectivamente estén capacitados para hacerlo por el proceso de certificación de Encargados/as de Salas de Familia. Es la vía para garantizar que tengan pleno conocimiento del detalle que requieren este tipo de denuncias y brinden la contención necesaria que exige el proceso. Una Encargada/a evidencia esta situación a partir de la siguiente opinión:

*"Y como le digo con el tema de la certificación, por la capacitación uno sabe lo que tiene que abordar [en la denuncia] Las [denuncias] de acá [la Sala de Familia] son más completas porque uno como que así aborda todo lo que tienes que hacer, lo que se tiene que presentar. Ahora no es que ellos [otros funcionarios] tengan que saber todo tampoco, obviamente nosotros también nos dan una certificación, pasamos por un proceso de aprendizaje que los funcionarios no tienen"*

(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)

### **Presión del tiempo perjudica la calidad de la denuncia**

Otro aspecto que se levanta a partir de la necesidad de generar espacios de denuncia donde el procedimiento sea más detallado y la conversación más íntima, es que los y las Encargadas de Sala de Familia requieren de más tiempo para cada atención que en otros procedimientos. Una Encargada describe:

*"En la Sala de Familia [es distinto] porque tu buscas detalles (...) nosotros abordamos más aquí, hace cuánto tiempo que viven juntos, cuántos viven en la casa, si los niños están involucrados o no, hay alguna denuncia anterior, si hay un episodio que no haya denunciado cuéntemelo."*

(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)

Garantizar que cada persona denunciante y que el personal que le atienda la denuncia tenga tiempo para poder realizar el procedimiento es fundamental para su judicialización, por la riqueza de detalles que se

requiere en la información del delito. El problema, es que esto solo ocurre en la medida que el Encargado/a pueda atender a la persona en la Sala de Familia, y eso no siempre ocurre.

Por ejemplo, cuando ya hay una persona denunciando, la Sala no puede ser ocupada por una segunda denunciante. Esto es evidente si la primera persona sigue dentro realizando la denuncia, pero, además, hay Encargados/as que prefieren no atender a alguien entre medio de la constatación de lesiones (que puede tomar incluso a veces más de seis horas), porque perderían atención en el primer caso y sería un trato menos digno y seguro a su vuelta:

*"P: es que es difícil atender a otra persona. 1 porque pierdes el hilo de la situación, entonces si yo me pongo a atender a otra persona y después llega la víctima de la constatación de lesiones, voy a tener la otra historia. Entonces: "Ya, volvamos ¿en qué estábamos?"; "cómo quiere que le explique de nuevo si fue lo primero que me dijo". Claro, le puedo hacer preguntas constantemente, pero para ir esclareciendo la situación, pero que después se me olvide por haberme enfocado en la otra persona, no, yo no lo hago."*

(Entrevista a Encargado/a de Sala de Familia, RM)

Esto significa que, si una segunda persona denunciante de este tipo de delitos llega a la comisaría en ese tiempo, hay tres alternativas: debe esperar por muchas horas, o ser atendida en los módulos normales de denuncia de la Sala de Guardia con personal que como vimos, no siempre está capacitado, o bien, debe retirarse e ir a otra Comisaría. Pareciera que esto es más común de lo deseado.

Otra razón por la cual también es necesario que las denuncias sean realizadas en espacios de tiempo extendidos es porque se busca generar una conversación más íntima y profunda para que la denunciante se sienta escuchada y contenida por quien está tomando la denuncia. Esto es crucial considerando que son delitos que pudieran requerir de una sensibilidad especial acorde con los estándares de la formación que tienen en Derechos y perspectiva de género:

*"Toma más tiempo y claro, hay que tener empatía y escuchar a la persona porque se está desahogando (...) en ese contexto me refiero a que la atención es distinta, es más pausada, es más tranquila, no se le presiona a la persona, no se le apura, se le escucha, no sé, el gesto humano mínimo es si la persona llega atacada, es darle un vaso con agua y así."*

(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)

Esto se enmarca en un protocolo de atención que debe garantizar no revictimizar a las personas que están denunciando la agresión que sufrieron. El cuidado por no revictimizar a la persona que está denunciando se procura no solo al no pedirle que relate dos veces su situación al llegar a la comisaría y cuando pase a la Sala, como fue descrito en la sección sobre primera atención, sino que también durante la toma de denuncia. Según lo enunciado en las entrevistas, en las capacitaciones se destaca la idea de no presionar a las personas en su relato o para que digan ciertos detalles de lo ocurrido, no juzgarla por sus decisiones o ningún otro sentido, no culparla ni tampoco cuestionarla. Estas indicaciones que son fundamentales

desde el diseño del programa y las perspectivas que lo rigen, también peligra cuando la atención la entrega otro funcionario o funcionaria que no ha sido suficientemente capacitado.

### **La importancia de disponerse a escuchar activamente a las personas denunciantes**

Por último, algunos Encargados/as identifican que en este tipo de denuncias es importante escuchar y respetar lo que la persona denunciante busca. Esto implica cuidar no generar acciones que vayan en contra de lo que la víctima busca lograr, y también, velar en la medida de lo posible porque se logre lo que sí:

*“Entonces se necesita [atender lo que] verdaderamente necesita la denunciante. Porque muchas veces algunas solamente quieren dejar constancia porque si les pasa algo, esto les está pasando. Y le pregunto si está segura y sí, solamente quiere constancia y se da cuenta al tribunal de familia, pero hay muchas veces que no. Por ejemplo, hay gente que dice que no, quiere una medida cautelar, quiere que le notifique porque bueno, no sé, están casados y va a iniciar el divorcio. Entonces tratar verdaderamente de satisfacer la necesidad de la denunciante en este caso, saber qué es lo que ellas verdaderamente quieren, por qué vienen y que se vayan conformes. Entregar como una atención más preferencial y que queden conformes de decir sí, yo quería esto, gestionamos la medida cautelar, notificó al tiro, tiene una copia (...) Estamos claros de que muchas veces no se va poder porque son casos y casos, pero en la gran mayoría es lo que se busca siempre.”*

*(Entrevista a Encargado/a de Sala de Familia, RM)*

Sin embargo, otros tienen una posición distinta. Cuando notan que una persona, por ejemplo, está siendo víctima de violencia intrafamiliar y luego se arrepiente de realizar la denuncia, les advierten que ellos harán la denuncia por oficio igual, ya que es su deber hacerlo, tal como relata la siguiente encargada de una sala de familia de una comuna de la zona sur de Santiago.

*“En el sentido que muchas veces hay personas que no quieren denunciar y uno tiene que denunciar de oficio como se dice. (...) la verdad es que cuando uno sabe que no quieren hacer la denuncia o no tienen mayor interés: “señora ¿me facilita su cédula de identidad?”. Tomo los datos de esa persona y le pregunto nuevamente si va a querer denunciar y me dicen: ‘No, no quiero denunciar’ por lo mismo que le dije, no tienen interés o piensan que no van a sacar nada y yo hago la denuncia correspondiente a la oficina*

*(Entrevista a Encargado/a de Sala de Familia)*

En este contexto surge una grave denuncia por parte de algunos Encargados/as. En algunas ocasiones cuando la víctima es “reincidente”, es decir, ha acudido a denunciar a su agresor en varias oportunidades, existen funcionarios/as de Carabineros que dejan de tomarle la denuncia. Esta discrecionalidad respecto de qué acciones tomar cuando una persona se arrepiente de hacer la denuncia, como muchos relataron que ocurría dada las complejidades que implican las relaciones donde hay violencia de género, es un problema de implementación grave del programa. Una encargada de una sala de familia de la zona centro sur del país lo ilustra de la siguiente forma

*“La víctima de violencia intrafamiliar que es reincidente, se acostumbra a que el marido la violenta y después viene a denunciar acá, como que es algo normal y eso es lo complicado porque ahí en ese aspecto hay funcionarios que ya no le toman en consideración el procedimiento y no hacen la totalidad de diligencias porque ahí si te pego el mismo tipo, para que vivas con él, y no corresponde esa actitud aquí independiente de que a la víctima le peguen diez veces, las diez veces se hace el mismo protocolo”*

*(Entrevista a Encargado/a de Sala de Familia)*

Todos estos aspectos que se consideran relevantes en la atención de personas a través del programa Salas de Familia, en general, parecen funcionar correctamente cuando la persona denunciante es atendida por el o el Encargada de la Sala de Familia en la Sala, pero no cuando esto ocurre en otro lugar como la sala de guardia, cuando es atendida por otra persona, o bien, cuando se está en un procedimiento en población. En estos últimos casos, no siempre existe suficiente tiempo ni privacidad para resguardar la intimidad de la víctima en la denuncia. Una Encargada describe este problema de la siguiente manera:

*“Y en la población es más difícil, porque una tiene que dedicarle tiempo a estos procedimientos, no es algo que una llega, se hace rápido, y chao. En la población hay menos interacción entre las personas, las víctimas no llegan con la confianza para poder contar 100% lo que ellos viven, sino una pincelada de lo que viven. Ahí está un poquito el problema.”*

*(Entrevista a Encargado/a de Sala de Familia)*

En esta línea, cabe destacar que en la encuesta un 55% de los y las Encargadas señalaron que nunca o casi nunca atienden a los procedimientos en población.

### **Dificultades de tomar la denuncia fuera de la unidad policial**

Es por ello, que cuando ocurre un procedimiento en población, se intenta de que la persona que fue víctima del delito vaya presencialmente a la unidad para continuar con el proceso de denuncia. Sin embargo, esto no siempre es posible por diversas dificultades, tales como que están solas con sus hijos e hijas en casa o no quieren salir de ella, entre muchas otras razones.

Realizar este procedimiento en población, además, levanta otras dificultades. Si la denuncia no se hace presencialmente en la unidad, los Encargados/as señalan que no se puede aplicar la pauta de riesgo unificada, y por lo tanto, no se puede evaluar cuál es el nivel de riesgo vital en que se encuentra.

### **Falta de fluidez durante la toma de denuncia con el intersector**

Dentro de las limitaciones recurrentes que ocurren mientras la persona está haciendo su declaración, se identificó en distintas partes del proceso de denuncia falta de fluidez en el trabajo con el intersector, en

los cuales se irá profundizando cuando corresponda. Respecto al levantamiento de denuncia en sí mismo, en una entrevista se señaló, por ejemplo, que cuando debían llamar a una persona de otra institución para aclarar alguna parte del procedimiento, muchas veces no contestan o se declaraban incompetentes en la materia. Eso produce que tengan que hacer esperar a una persona que está denunciando 3 o 4 horas, por ejemplo, sin darle ninguna solución.

Por otra parte, en la coordinación con el sistema de casas de acogida para mujeres que sobreviven episodios de violencia intrafamiliar y necesitan resguardo de su seguridad, existen algunos desafíos. Dado que a ellas acceden mujeres con cierto puntaje que califica como riesgo alto, se recoge en las entrevistas institucionales que, por ejemplo, se llenan inadecuadamente los partes para dar cuenta del riesgo y la mujer deja de calificar cuando en realidad está expuesta a un riesgo alto. O, por ejemplo, desde Carabineros se señala que cuando una mujer que no puntuó alto en nivel de riesgo, si vuelve para denunciar que su agresor está incumpliendo las cautelares, desde Carabineros no pueden brindar una opción habitacional pese a que ese riesgo pudiera haber aumentado por no tener el puntaje adecuado.

Por otro lado, se menciona también por parte de las instituciones que existen protocolos desde las casas de acogidas que dificultan la derivación desde Carabineros, tales como la falta de cupos, por lo que deben esperar o ser derivadas a otra región -lo que colapsa las capacidades de dotación policial de cada unidad-, por ejemplo, el hecho de no poder ingresar con adolescentes sobre cierta edad. En estas ocasiones señalan que las mujeres en general prefieren volver a los hogares donde están sus agresores que dejar a uno de sus hijos ahí para ellas acudir a un hogar, lo que las expone a un alto riesgo.

Un aspecto que no pudo ser profundizado en este estudio, pero cuya existencia si fue relevada en términos del trabajo con el intersector, fue la situación en las que quedan las personas que concurren a las unidades policiales de Carabineros de Chile a denunciar hechos de violencia sexual, pues en muchos de estos casos los Encargados/as entrevistadas refieren que el caso es derivado a la unidad especialidad de delitos sexuales de la Policía de Investigaciones en aquellos territorios donde existe una. Ahí señalan que una vez derivadas no existe información acerca del trato brindado al levantar la denuncia cuando esta es continuada por la PDI, siendo este un aspecto que debiera ser profundizado en el futuro.

### **En denuncias por violencia intrafamiliar es recurrente que haya retracción de la denuncia**

En muchas de las entrevistas se señaló que era común, especialmente en casos de violencia intrafamiliar, que las personas que están denunciando se retractan durante el procedimiento. Esto se condice con cifras nacionales e internacionales al respecto, y se concibe como un fenómeno propio de las dinámicas del proceso de denuncia en este tipo de agresión (Torres, 2013) -que en ningún caso, es culpa de quien la

sobrevive sino más bien de las condicionantes y desigualdades estructurales que rodean la denuncia-. Así, en la mayoría de las entrevistas se señaló como una de las grandes dificultades en la atención de este tipo de delitos, el que muchas de las personas se arrepientan de hacer la denuncia mientras están ahí por temor a las represalias o de lo que le vaya a ocurrir al agresor, por dependencia económica o por disponibilidad de tiempo para el resto de las acciones que se deben realizar.

Este hallazgo sugiere dos elementos: 1. Que para algunos/as funcionarios/as esto sea considerado un “problema” es per se problemático, porque evidencia una falta de comprensión de las dinámicas propias de la violencia intrafamiliar y posiblemente, podría sugerir una actitud incorrecta frente al mismo hecho. 2. Que el programa, inserto en la ruta institucional de denuncia y judicialización, deben hacerse cargo de esto a través de la forma de acompañamiento a quien realiza la denuncia o las herramientas que se le entregan al personal. De hecho, muchas veces las personas acuden a “quitar la denuncia” cuando está ya está en tribunales y Carabineros no tiene como entregar una mejor acogida en esa instancia.

### **Otros aspectos relevantes para considerar en el levantamiento de las denuncias**

- En algunas localidades también se señala la necesidad de contar con un celular asociado a la Sala de Familia para la o el Encargado, con el fin de que puedan comunicarse con las víctimas por WhatsApp mientras están atendiendo otros procesos. De esta manera, pueden atender sin hablar por teléfono.
- Distancia de atención en zonas rurales. En algunas entrevistas se evidencia que en comunas que tienen zonas rurales que atender, la falta de personal y la distancia a cada uno de los procedimientos obstaculiza el poder darles un trato prioritario a las víctimas de este tipo de delitos. Así, una Encargada describe:

*“Lo único que sería como el único gran problema que tenemos nosotros, o sea, es personal (...) [porque] tenemos demasiados sectores rurales. (...) Entonces no, es imposible. Claro, porque por ejemplo no sé, hay una víctima que pide ayuda en el cuadrante A, pero la otra pide en el C. Son como 50 kilómetros para ir a la otra persona y ese lapso es de por lo menos 30 o 45 minutos. Entonces (...) igual es complicado para darle como una atención prioritaria [a las víctimas de algunos delitos]”*

*(Entrevista a Encargado/a de Sala de Familia, RM)*

- Falta de acceso a ciertos portales para todos los Encargados/as. Gran parte del trabajo que deben hacer los y las Encargadas al tomar una denuncia es completar la información que quien está denunciando no sepa mediante el acceso a portales como el del Registro Civil (por ejemplo, para

averiguar el RUT del agresor). Sin embargo, el acceso con contraseña solamente lo tienen algunas personas de ciertos grados en la institución, y las demás deben llamar por teléfono para acceder a la información, lo cual demora aún más el procedimiento de denuncia.

#### Constatación de lesiones

Cuando la denuncia involucra una agresión física o sexual y se requiere constatación de lesiones en otra institución, se instruye el traslado de la víctima para constatar las lesiones, y si se usó algún arma, también se debe coordinar el levantamiento de evidencia en caso de ser factible. Así también, se debe gestionar el trabajo con un equipo especializado si es que existen agresiones o amenazas vía el celular.

Un obstáculo que surge en esta parte del procedimiento y que fue nombrado en algunas de las entrevistas, es que **no siempre existe disponibilidad de patrullas o carros para llevar a la persona a constatar lesiones, porque no son exclusivos para eso**. En algunas comisarías señalaron que recibían apoyo de automóviles de inspectores municipales o del Centro de la Mujer de SernamEG, pero esto no ocurre en todas. Frente a la falta de recursos para el traslado, ya sea porque no hay personal disponible o automóviles, las víctimas deben esperar o incluso, algunas han ido por su cuenta. En este contexto, un Encargado plantea:

*“Pero cuando son agredidos físicamente la constatación de lesiones son problemáticas: ¿con quién mando a la víctima? ¿quién me va a decir que sí y me va a llevar a la víctima y quién me va a decir que me la va a traer también? Esa es la gran problemática”*

*(Entrevista a Encargado/a de Sala de Familia, RM)*

El que **las denunciantes terminen yendo solas a realizar la constatación de lesiones es una falta al diseño de programa porque ella debiese estar en todo momento resguardada por personal de Carabineros**, especialmente para evitar que el victimario vuelva a agredirla en ese momento. Pero, además, en las entrevistas se señala que muchas veces cuando ellas van solas, no son atendidas en el centro de salud porque exigen que estén en compañía de Carabineros. Esto entorpece profundamente la adherencia al proceso de denuncia.

Un segundo obstáculo que se levantó en las entrevistas de algunas de las comunas es que **no tienen un servicio de salud disponible 24 horas para la constatación de lesiones, sino que solo durante un rango horario del día**. En esos casos, cuando hay una persona que fue víctima de un delito que debe constatar lesiones en un horario no habilitado, al no dejarla ir sin esa parte del procedimiento completada, deben hacer un traslado a otra comuna donde el servicio esté disponible.

Por otro lado, también se repite en varias comunas el **retraso del procedimiento en la fase de constatación de lesiones porque la espera es muy larga en los servicios públicos de salud, y no se le da prioridad a quienes acuden por este tipo de servicios**. A esto, se le suma que muchas veces las mujeres que están denunciando tienen otras responsabilidades con las que cumplir, las que les impiden estar muchas horas en el procedimiento:

*"Por ejemplo, uno va al consultorio o hospital o cualquier centro asistencial público donde nosotros vayamos a constatar lesiones, la espera. Y por lo general la víctima: "tengo a mi hijo en la casa" o "tengo que ir a esto"; "tengo que volver a mi trabajo porque vine, pedí permiso y ya ha pasado mucho rato y no pasa nada."*

(Entrevista a Encargado/a de Sala de Familia, RM)

Esto es algo que no solo repercute en la adherencia de la denunciante en el proceso, debido a que muchas veces cuando la espera es muy larga desisten de la denuncia y se van, sino que también, quita tiempo de trabajo del personal que podría haber ido a buscar al victimario, o bien, que se podría haber estado atendiendo a otra persona. Se observa que en aquellos casos se toma registro de que la mujer “se negó a la constatación de lesiones”, cuando en realidad, no se negó, sino que la espera fue mucha.

En estos casos, muchos Encargados/as señalan que si no tienen un certificado de lesiones no pueden informar a Fiscalía, y por lo tanto, pese a que ellos saben que existían lesiones, deben dar cuenta de la causa al Juzgado de Familia por un maltrato psicológico, haciendo presente que había lesiones evidentes que se negó a constatar.

Hay quienes informan que, por protocolo, los consultorios y hospitales deberían atender a Carabineros automáticamente y que no deberían esperar como un paciente común. Sin embargo, pareciera evidente por el testimonio que entrega la mayoría de Encargados/as que esto no es así.

Lo anterior evidencia un problema de coordinación con el intersector que algunas unidades han logrado solucionar conversando con las jefaturas de los servicios de salud a los que acuden, por ejemplo. Esto da cuenta de que existe espacio para mejorar este obstáculo del procedimiento. Además, la demora en la constatación de lesiones disminuye la cobertura policial en el resto de la comuna, ya que una patrulla queda inhabilitada para hacer otros procedimientos de manera paralela. Un Encargado lo plantea así:

*"¿Qué es lo que pasa ahí? Que ahí disminuye al 100% la fuerza policial en la calle. Porque por ejemplo en [la comuna] tenemos dos vehículos policiales que salen a cubrir toda la zona. Si tengo uno constatando lesiones en el hospital, ya tengo [solamente] un vehículo para toda la comuna"*

(Entrevista a Encargado/a de Sala de Familia, RM)

Un cuarto aspecto que surge en esta parte del procedimiento es que **la espera -que es larga- en los servicios de salud para constatación de lesiones se hace en los lugares comunes, es decir, no hay un sector con privacidad para la denunciante**. Así, por ejemplo, una Encargada de Sala de Familia

cuenta el caso de una mujer que se descompensó cuando estaba esperando con Carabineros y apareció una persona conocida que fue a saludarla.

En este ámbito también se evidencian dificultades de coordinación con el intersector, porque hay quienes dicen que cuando van a constatar lesiones **muchas veces en el hospital o el servicio de salud no rellenan adecuadamente los certificados** y esto se debe remediar o luego en Fiscalía no pueden tipificar el delito. Esta descoordinación hace el proceso aún más demoroso para el personal y para la denunciante. Un Encargado lo ejemplifica de la siguiente manera:

*“Se describe todo: persona adulta, con hematomas... Pero en la parte donde dice “carácter” no sale. (...) Le pedimos al carro si puede ir nuevamente y pedirles que saquen el dato con urgencia, le pongan el timbre y lo firmen, y que le pongan el carácter de las lesiones. Eso es demoroso pero necesario, porque cuando uno lo manda, necesita categorizar si es leve, lesiones menos graves, lesiones graves. Y uno puede poner lesiones leves, pero la Fiscalía muchas veces, si el certificado no tiene certificación, no se puede tipificar como tal.”*

(Entrevista a Encargado/a de Sala de Familia, RM)

Otro aspecto que emerge como relevante es la discrepancia entre criterios de gravedad entre lo que se dictamina en un servicio de salud en contraste con la gravedad respecto de la intención del agresor, y eso incide en la calificación de riesgo que se le otorga a la persona sobreviviente y la judicialización del caso. Un ejemplo de ello es que, si la persona tiene una fractura en un dedo, al ser una ruptura ósea en el servicio de salud será catalogada como “grave”. Sin embargo, si la persona tiene moretones en el cuello producto de un intento de ahorcamiento, al ser moretones la lesión se califica como “leve”, cuando en realidad en un ahorcamiento se presume una intención de homicidio.

Otro problema en la coordinación con el intersector tiene que ver con la comunicación intrasectorial en salud. Si una persona tiene que acudir a un servicio de salud distinto de la comuna donde reside, porque, por ejemplo, fue agredida en una comuna o región distinta, en ese servicio de salud no se dispone de la ficha de salud y por lo tanto, se comienza desde cero. Esto se señala como particularmente grave en caso de personas con desbordes emocionales o problemas estructurales de salud mental.

### Delito en flagrancia

Cuando el delito que se acude a denunciar está en flagrancia, es decir, han ocurrido 12 horas o menos desde que se cometió, normalmente se procede a que el personal en población deba buscar e intentar detener al presunto agresor. Cuando se logra, en general se lleva al calabozo de la comisaría en donde se está realizando el procedimiento. Si bien muchos dicen que no existen problemas en ese procedimiento, y que, al entrar el agresor por la parte de atrás, no tiene contacto directo con la víctima, sí hay varios

Encargados/as que reportan faltas al programa porque no es posible evitar el contacto en su totalidad. De esta manera, algunos cuentan que, por ejemplo, el calabozo está cerca y la víctima escucha a su pareja gritando, lo cual no solo es revictimizante sino que también, obstaculiza su adherencia al proceso. Son pocas las entrevistas donde se señala alguna falta como que hubiera contacto visual entre ambas personas.

Otro aspecto que emerge es que existen veces en que existiendo flagrancia, desde la comisaría no disponen personal o automóviles para realizar la detención del victimario. En esos casos, a veces se puede solicitar colaboración con Fiscalía o a otra unidad para realizar la detención.

### Cierre de denuncia

Finalmente se constataron diferencias en la conclusión del proceso de denuncia, en particular en la **forma en que las personas son despedidas de la unidad policial** por parte de los funcionarios/as. En muchas comisarías, en particular aquellas donde el o la denunciante es atendido por el encargado de la sala de familia se observa una despedida más cordial, acompañando a la denunciante hasta la salida o emitiendo expresiones de afecto para con las personas denunciantes. En contraste, en otras unidades la despedida es más formal y menos afectiva, observándose incluso algunas ocasiones donde las personas simplemente se retiran de la sala y la unidad policial sin mayores despedidas ni interacciones con los funcionarios policiales.

### Nudo crítico: Atención por parte del Encargado/a vs. otros/as funcionarios/as

En algunas unidades se señaló que no existen diferencias cuando este tipo de delitos es atendido por el Encargado/a de Sala de Familia o por algún funcionario/a cuando este no está disponible. Plantean que el funcionario o funcionaria de guardia está capacitado para aquello y que reciben charlas de estas materias, por lo que realiza las mismas gestiones y procedimientos en la Sala (de la cual quedan disponibles las llaves cuando el Encargado/a no está). Cuando esto ocurre así, se cumple con el diseño de implementación del programa sin inconvenientes.

Sin embargo, y como ya se esbozó en las secciones sobre primer contacto y levantamiento de la declaración, esto no ocurre así en todas las unidades. En muchas entrevistas apareció como hallazgo que el personal policial que no está a cargo del programa, al ver muchos procedimientos distintos, “no se maneja” de la misma manera a los que se realizan en Sala de Familia. Esto, incluso considerando que hay casos en que sí han sido capacitados por el personal Encargado de la Sala de Familia (aunque esto no ocurra siempre). Los funcionarios de todos modos a veces no saben cómo proceder, o bien, saben, pero dudan de ello y eso hace más demoroso el procedimiento.

Por otro lado, y como fue mencionado con anterioridad, es sumamente importante saber cómo tomar la denuncia para este tipo de delitos, el nivel de detalle que requiere y el tipo de información que se debe agregar. Muchos/as Encargados/as señalaron que cuando la denuncia es tomada por otros funcionarios/as en horarios no hábiles o si ellos están ocupados en otro procedimiento, se cometen errores en cómo plasman la información o el nivel de profundidad con que narran los hechos.

Otro aspecto que relevan en algunos casos es la diferencia en el nivel de cercanía y acogimiento que dispone la Encargada/o con quien está realizando la denuncia. Detalles como dar agua, ponerse a disposición de seguir en contacto, mostrarse dispuestos/as a escuchar y seguir resolviendo sus inquietudes, entre otras, son aspectos que parecieran depender de la persona y no estar presentes cuando la denuncia es tomada por otras personas del equipo. Una Encargada señala que, pese a que no deberían existir diferencias,

*“El funcionario de Carabineros de población o de guardia [está] acostumbrado a realizar los procedimientos más rápidos, no con tanta, por decirlo, quizás no es empatía, pero no con tanta dedicación a la persona, porque como están acostumbrado a tomar una denuncia tras otra y así, están acostumbrados a que también los procedimientos de VIF o los que atiende la Sala de Familia, también sean tomados de esa manera”*

*(Entrevista a Encargado/a de Sala de Familia, RM)*

Uno de los principales hallazgos que surgen en este ámbito es que va a depender del funcionario/a que realiza el procedimiento si es que este dista mucho o no de lo estipulado en el diseño del programa y de lo que regularmente hace el o la Encargada de la Sala.

*“Hay casos y casos, depende del funcionario que realiza el procedimiento. Algunos que son como más no sé si light (...) otros que son también más completos: “no, hay que hacer esto, esto y esto y mi cabo dijo que había que hacer esto y como que le toman más el peso a, o sea interiorizan más para no, para hacer las cosas bien en realidad, como tiene que hacerlas.”*

*(Entrevista a Encargado/a de Sala de Familia, RM)*

Incluso, en una unidad se señaló que antes tenían muchos problemas cuando el personal de guardia o de población atendía este tipo de delitos, “con el trato a la víctima, con la buena acogida, el buen trato y todo eso, porque eran más brutos y se lo tomaban más a la ligera” (Entrevista a Encargado/a de Sala de Familia, RM), y cuestionaban los relatos, revictimizaban a la persona, entre otros. En esa unidad, se hizo un trabajo con todo el personal, capacitándoles y haciendo charlas. Esto, tuvo como efecto que dejaran de haber reclamos y que la calidad de la atención dejara de ser distinta dependiendo del personal que estaba a cargo. Esto da cuenta, nuevamente, que un pilar fundamental para una correcta atención es la formación de quién lo haga.

Otro aspecto que se relevó entre las diferencias de la atención es la disponibilidad de tiempo para hacerlo. Cuando hay dos funcionarios, por ejemplo, atendiendo durante la noche en la Sala de Guardia, y uno debe ausentarse para acoger a una persona en la Sala de Familia, este trata de realizar el procedimiento rápidamente para dejar el menor tiempo posible solo o sola a su compañera. Eso no ocurría, señaló una Encargada, cuando había un funcionario de turno fijo en la Sala de Familia en los horarios donde ella no estaba disponible.

Por otro lado, si bien por protocolo la Sala siempre debe estar disponible para atención de personas, hubo Encargadas/os que señalaron que cuando no están, la guardia toma de todas formas la denuncia en su unidad:

*“No sé si se le hará más tedioso con el tema del computador, allá tienen sus cosas listas, sus documentos, no quieren abrir la sala.”*

*(Entrevista a Encargado/a de Sala de Familia, RM)*

Hay casos más graves (una baja proporción del total) en que el Encargado/a señala desconocer lo que ocurre en su ausencia. No tiene certeza de dónde toman las denuncias, o si efectivamente quien la toma fue capacitada por él/ella para hacerlo.

Por último, y esto se señala en general en unidades atendidas por Encargadas de Sala mujeres, dado que gran parte de quienes denuncian en este programa son mujeres que han sufrido violencia intrafamiliar o violencia de género, muchas de ellas prefieren ser atendidas por la Encargada que es mujer. Así, una Encargada describe:

*“Me ha pasado que he llegado a las 8 am y hay gente esperando que me dicen que vinieron ayer pero no estaba abierta la oficina y querían ser atendidos por una mujer. Yo creo que sí, porque mucha gente no se da con los hombres o acá afuera no quieren estar. Prefieren esperar.”*

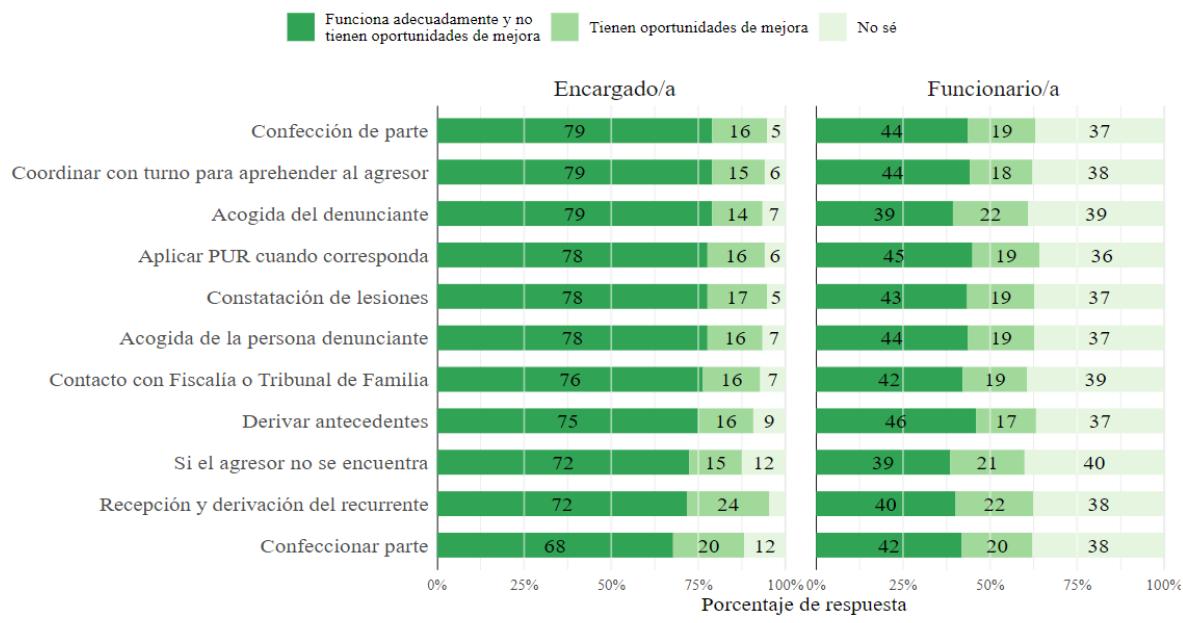
*(Entrevista a Encargado/a de Sala de Familia, RM)*

En síntesis, se presenta en el Gráfico 9 la evaluación que se hace respecto de las posibles oportunidades de mejora en las distintas actividades asociadas a la atención de denuncias. Como se observa, en general todas tiene una evaluación relativamente similar, pero hay dos ámbitos que presentan un mayor porcentaje de acuerdo en cuánto a su posibilidad de mejorar: la confección de partes y la recepción y derivación del recurrente. Ya se mencionó que la calidad de los partes muchas veces variaba según funcionario que tomaba la denuncia, pero en la sección de efectividad se profundizará en estas temáticas en relación con su contribución a la adherencia del proceso de acuerdo con la opinión de otras instituciones.

*Gráfico 9:*

### Atención al denunciante: oportunidades de mejora en actividades

*A continuación, le detallaré actividades relacionadas con la atención a denunciantes en las Salas de Familia y le pediré que me indique cuáles de ellas funcionan adecuadamente, y cuáles de ellas presentan dificultades para su ejecución.*



Fuente: Estudio Salas de Familia 2024, CJS DESUC

### Estándares de manual para la atención

La atención brindada en la Sala de Familia debiese ajustarse a los estándares de procedimiento definidos en la Circular N°1.774 de fecha 28.01.2015, publicada en el B/O N°4584, que imparte instrucciones sobre procedimientos de Violencia Intrafamiliar, Femicidio, Protocolo Femicidio, y Parte Tipo Violencia Intrafamiliar, y en la Orden General Nro. 2827 de fecha 26.01.2022 que aprueba y actualiza el Manual de Procedimientos Policiales con Niños, Niñas y Adolescentes.

A través de la encuesta, se dio cuenta de que alrededor de un 77% y 76% de los Encargados considera que esto ocurre en gran medida, respectivamente. En contraste, un 41% y 40% de los funcionarios no sabe en qué medida esto es así, lo cual refuerza la falta de capacitación especializada que tienen para realizar las atenciones en la Sala.

## 2. Desplegar acciones de análisis de información

Respecto a la función de realizar acciones de análisis de información sobre hechos ocurridos en su sector territorial que permitan asesorar técnicamente la labor policial de su unidad en delitos de violencia

intrafamiliar, vulneraciones de derechos a niños, niñas, adolescentes, personas mayores; violencia contra la mujer y delitos sexuales, un 19% de los/as Encargados/as señalaron que ellos no realizan esta acción, un 33% dijo que la actividad tenía oportunidades de mejora y un 21% dijo que no sabía (lo que da cuenta de que no se conoce bien la actividad). Esto evidencia la heterogeneidad con que se implementa esta acción.

A partir de las entrevistas, se observa que efectivamente, la función de análisis de información pareciera no ser realizarse de manera estandarizada entre todos los Encargados/as. Respecto al ejercicio que deben realizar, se señala que la base son la cuenta mensual y semanal de población atendida. Las estadísticas que se realizan a partir de esta cuenta las ve la persona que tiene el cargo de Analista de Operación. Para ellos, elaborar ese análisis es cumplir con una tarea administrativa, pero pareciera existir en muchos casos claridad de para qué se usa esa información:

*“No sé con qué finalidad quieren saber tanto, cuáles son las medidas de acción. ¿Para qué me piden tanta información? ¿Las contactan? Porque yo aquí tengo hertas víctimas que son recurrentes. Entonces como que por qué me pedirán tantos antecedentes de ellas. ¿Las van a contactar? No sé, ¿les darán una canasta familiar? No sé, algo, pero que yo sepa ni siquiera las llaman. Entonces no sé con qué finalidad.”*

(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)

Esto implica, que la información que generan en este análisis no se usa de manera habitual para las capacitaciones internas, como es dispuesto según diseño de programa. Sí reconocen algunos, que supuestamente esos datos son utilizados para mejorar “el servicio y la infraestructura” del programa para ser mejores, y esto se evalúa positivamente. Sin embargo, no tienen conocimiento sobre su uso realmente, dando cuenta de una brecha de conocimiento al respecto. Señalan que a veces al subir los datos para que otro departamento los analice, se usan criterios de prioridad distintos y además, ellos pierden esa información.

En algunos casos, se señala que esa recopilación de información se usa para hacer seguimiento de las mujeres que fueron atendidas, es decir, se usa más bien como una base de datos para contacto, y no para análisis más globales de la atención. Y en otros, que esa misma información les permite conocer qué tipos de delitos son más prevalentes, en qué poblaciones y a qué edades, así como también conocer la oscilación de la prevalencia de este tipo de delitos según meses y según horarios. Esta información es útil para planificar el trabajo de la unidad.

Otros casos tienen un uso aún más elaborado de la información, y por ejemplo, en conjunto con otras instituciones, hacen un análisis del número de medidas cautelares que existen por cuadrante y cuántas de ellas se están cumpliendo.

Así, se observa que el nivel de recopilación, análisis y uso de la información es dispar entre las distintas unidades, y depende de la profundidad con que cada Encargado/a lo aborde. Algunos solamente cumplen con su deber, otros sacan provecho de esta información para nutrir su trabajo y toma de decisiones.

Un aspecto que se releva como nudo crítico en el análisis de información que se hace en cada unidad es la existencia de cifra oculta. Así, una Encargada narra como ejemplo que un día en su comuna llevaban una cuenta de cero femicidios. Sin embargo, supieron que dos mujeres que habitaban en su comuna fueron asesinadas en una comuna distinta de su residencia, y eso queda fuera del registro territorial propio.

Respecto a analizar información de otras entidades que puedan ser de utilidad para su trabajo, no se tiene en general conocimiento de ello y es una acción que no se hace.

Por otro lado, respecto de que el Encargado/a cuente con un catastro de la oferta programática o red de apoyo del sector de su Unidad, con el fin de mantener un contacto permanente. Sin embargo, esto no surgió como una actividad homogénea entre unidades, sino más bien depende de los esfuerzos del personal Encargado y se ve afectado, además, por la alta rotación dentro de la institución de Carabineros. Así, en algunos casos se construye una relación entre instituciones del territorio que luego se debe armar de cero cuando el personal es transferido a otra unidad o territorio.

### **3. Orientar el desarrollo de acciones preventivas en las comunidades y territorios**

Según el diseño del programa Salas de Familia, el personal Encargado debiera orientar el desarrollo de acciones preventivas en materias de delitos de violencia intrafamiliar, vulneraciones de derechos a niños, niñas, adolescentes, personas mayores; violencia contra la mujer y delitos sexuales. En la encuesta web se observó que un 49% de los Encargados/as señaló que esta actividad tiene oportunidades de mejora, un 7% dijo que no realizan esta acción y un 16% no sabía. Sin embargo, un 58% considera que las actividades que se hacen de prevención son muy o bastante efectivas para ello, y solo un 14% dice que son nada o poco efectivas.

Correspondiente con estos resultados, respecto de estas actividades, a partir de las entrevistas se detectó que no todas las unidades declaran realizar este tipo de acción de manera recurrente. De quienes sí las realizan, se incluye entrega de folletos cuando hay campañas específicas, charlas de educación principalmente en universidades, colegios y jardines o en juntas de vecinos y vecinas, campañas para dar a conocer el programa Salas de Familia o jornadas de orientación a mujeres que quieren denunciar. También, se ha hecho uso de espacios digitales para difundir campañas de prevención. Estas actividades usualmente las realizan en conjunto con la Oficina de Integración Comunitaria, y también con otras instituciones como SernamEG, Juezas de Familia, ONG's dedicadas a la temática o programas

gubernamentales. Así también lo corroboraron las profesionales de SernamEG que participaron de las entrevistas grupales con instituciones.

Sin embargo, surge como inquietud en algunas entrevistas, que a estas actividades muchas veces llegan muy pocas personas (especialmente si son en plazas o juntas de vecinos/as) y normalmente son las mismas, ya que hay pocos esfuerzos en difusión tanto del programa como de las acciones que se hacen. Es distinto cuando realizan charlas en establecimientos más formales, como colegios, donde hay mayor convocatoria.

### **El impacto de que el programa sea más conocido por la comunidad**

Un hallazgo importante, que da cuenta de la relevancia de dar a conocer el programa en la comunidad, es que en aquellos territorios donde se ha implementado una campaña, llegan más personas a realizar denuncias y las que lo hacen, pueden hacerlo de mejor manera. Un ejemplo de esto es que cuando se instaló la Sala de Familia en una comuna, se publicitó ampliamente por la prensa. Incluso, la Encargada del Programa fue a contar de él a la radio y otros medios de comunicación, lo que hizo que muchas personas sepan de su existencia al ir a denunciar o buscar una orientación. De esta manera, cuando nuevas personas acudían a la unidad policial a realizar una denuncia, no necesitaban contar la agresión al ingresar, sino que directamente anuncian que quieren hablar con la Encargada de Sala de Familia, disminuyendo de esta manera la posibilidad de revictimización. Esto significa que el proceso puede funcionar de manera más prolífica en la medida de que la comunidad sepa que en la comisaría de su territorio tienen acceso a un programa especial para delitos de violencia.

En algunos casos menos frecuentes, las actividades de prevención comunitaria son más amplias. Por ejemplo, en una unidad se mantiene contacto periódico con hogares de niños y niñas, donde además de hacer actividades formativas, se generan redes más directas ante cualquier situación que requiera de su apoyo.

En algunas unidades, el Encargado/a de la Sala menciona que esas actividades son trabajo de la Oficina de Integración Comunitaria y no de la Sala de Familia, por lo que cabe la duda de si en las certificaciones adquieren conocimientos sobre este tipo de función, su finalidad y cómo ejecutarla.

Pese a que las actividades se orientan a la prevención comunitaria de este tipo de delitos, muchas de las actividades que realizan tienen como fin democratizar el conocimiento sobre los canales de denuncia y promover que las personas acudan a denunciar cuando sufren estas agresiones. Una Encargada habla sobre el objetivo de estas actividades:

*“Que la gente denuncie, que la gente tenga conocimiento, que algunas, que muchas personas pierdan el miedo y si me ha tocado cuando he ido a reuniones con juntas de vecinos con los de Integración Comunitaria que han llegado personas, así como puedo hablar con usted un poquito, sabe que yo llevo tanto tiempo pasando esto y esto, muchas gracias por llegar, gracias por la información, porque no teníamos idea de lo que podíamos hacer. Entonces ahí uno se da cuenta de que sí sirve.”*

*(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)*

Respecto del perfil de quienes atienden a estas actividades, se señala que para las actividades voluntarias la mayoría de las asistentes son mujeres, sin trabajo remunerado fuera de la casa, de mediana edad. Sin embargo, en los últimos años se ha identificado que más mujeres jóvenes y trabajadoras se han incorporado a las actividades.

Otro nudo crítico, tiene que ver con que reconocen que no existe conocimiento masivo de que exista un programa especial para este tipo de procedimientos. Un Encargado dice que el programa anterior, las Oficinas de Violencia Intrafamiliar eran muy desconocidas y no les prestaban atención ni recursos desde las instituciones. Sin embargo, reconoce que últimamente ha habido más preocupación por el programa que es ahora Salas de Familia, y que eso lo ha vuelto también más visible para la población.

Ahora bien, en muchas de las unidades donde se ha acudido a realizar observaciones no participantes y entrevistas, no existen señaléticas de que en ellas hay Sala de Familia disponible para atender este tipo de delitos, pese a que desde el equipo central se ha enviado material para ello, incluyendo pendones y otros avisos.

Inclusive, en algunas ocasiones se ha evidenciado que, pese a tener el material para señalizar que hay una Sala de Familia, este no se usa, ya que al llegar a realizar la visita y avisar que estaban esperando para eso, las asistentes vieron como instalaron los pendones en ese momento. Esto, en parte, puede explicarse por la falta de espacio para quienes están esperando ser atendidos para un delito, y por otra, podría deberse a falta de directrices claras o fiscalización presencial.

Por último, los panfletos de propaganda que se entregan probablemente en las acciones de prevención comunitaria u otros espacios así tienen una imagen de una pareja peleando donde la mujer está siendo agredida, y en general, es una imagen poco representativa de la realidad local. Eso puede dificultar el interés o identificación por parte de quienes están siendo víctimas de estos delitos con el programa.

### **La confianza en la institución de Carabineros de Chile también afecta**

Finalmente, otro de los grandes nudos críticos que se identificaron en este tipo de actividades, es que en general, las personas no tienen mucho interés en las actividades organizadas por Carabineros y eso dificulta el impacto de las acciones. Una Encargada señala:

*“No toda la gente tiene interés de recurrir a Carabineros, nosotros salimos a repartir folletos y yo creo que, de los 100 folletos que sacamos, nos devolvemos con 60 porque la gente no muestra interés.”*

*(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)*

#### **4. Seguimiento de medidas cautelares**

El personal Encargad de las Salas de Familia, en términos generales refieren que los principales responsables de la ejecución de las medidas de protección (dictadas por jueces de familia o por fiscales) y de las medidas cautelares (dictadas por jueces de familia y penales), están a cargo de las oficinas de órdenes judiciales (en adelante OOJ) de las unidades policiales.

De esta forma en términos generales, las funciones en torno a su seguimiento se distribuyen de la siguiente forma: los encargados de las OOJ son los responsables de organizar y realizar los patrullajes para corroborar el cumplimiento de dichas medidas, en tanto los/as encargados/as de las salas de familia las monitorean mediante llamados telefónicos prácticos a quienes son beneficiarios de estas medidas.

Un hallazgo al respecto es que al parecer, el flujo interno de la información sobre el otorgamiento de estas medidas varía territorialmente. En algunas unidades policiales la información llega directamente desde el tribunal o la fiscalía a la OOJ y en otras es intermediada por el encargado/a de las salas de oficina, quien luego las deriva a la OOJ. Lo anterior, da cuenta de una falta de estandarización en el trabajo intersectorial entre las instituciones en esta materia.

En el primer caso, el problema es que el flujo de información con la persona encargada de las salas de familia no siempre parece ser óptimo y en ocasiones no se comparte adecuadamente información entre ambas oficinas al interior de la misma unidad policial. Sin embargo, se recogieron múltiples experiencias de buena coordinación. En varias entrevistas las personas encargadas de las salas de familia refieren coordinarse con las OOJ para realizar patrullajes conjuntos donde ellas mismas u otra funcionaria coordinada por ella acompaña a un funcionario de OOJ para monitorear el cumplimiento de medidas cautelares, aunque reconociendo que el tiempo disponible para esta actividad es escaso (a lo sumo 2 a 3 veces por semana). También, las personas encargadas formulan consultas a la OOJ para saber si una persona denunciada presenta medidas vigentes.

Sobre la periodicidad con que se practican las visitas domiciliarias para monitorear las medidas decretadas, no hay información homogénea. Por una parte, se reconoce que el número de medidas cautelares y de protección que se reciben diariamente es elevado (varias entrevistas las sitúan entre 15 a 20 diarias).

La imposibilidad de visitar a todas las personas ha generado la práctica judicial de decretar como medida de protección el llamado telefónico por parte de Carabineros de Chile. Esa diligencia sí es en muchas

ocasiones asumida por el Encargado/a de las salas de familia, aunque un número importante señala que en la práctica es una actividad residual que solo realizan el tiempo que les dejan disponibles sus demás obligaciones. Una encargada lo describe en los términos siguientes.

*"Es relativo debido al tiempo que uno tenga, pero puede ser de repente una vez a la semana, o cada dos semanas, como visitas así como ir es muy complicado, casi siempre las llamo, y ahí si dejo, o sea efectúo el llamado, hablo con ellas por teléfono y todo lo que me quieran contar y si ya tengo que ir y me si me dicen puedo hablar con usted, ahí pido permiso para ir a tal parte a entrevistarme con la víctima."*

(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)

Una práctica innovadora que se ha ido instalando en varias unidades policiales es el monitoreo de las medidas cautelares y de protección mediante mensajería instantánea (se refiere principalmente el uso de WhatsApp). Con ello se generan grupos de WhatsApp donde se registra el tipo de medida y su tiempo de duración, se consulta a la víctima si ha tenido algún inconveniente con su cumplimiento y se le avisa un par de días previo a su expiración para que en caso de que estime necesario concurra ante el tribunal o la fiscalía a solicitar su renovación.

La información requerida en las visitas presenciales, telefónicas o por mensajería es fundamentalmente la misma: consultar a la persona beneficiaria indique si se está cumpliendo la medida, si quiere reportar alguna novedad, si alguien más de su familia ha tenido problemas o ha sido víctimas de violencia.

Dado el elevado volumen de medidas a monitorear en cada unidad policial, existen criterios de priorización fijados en atención a la gravedad de la denuncia, la reincidencia del infractor y la urgencia que se le da a la medida desde la fiscalía o los tribunales. Cuando la visita a la persona beneficiaria es presencial, se la hace firmar una planilla que sirve de respaldo para los funcionarios que practican la diligencia del cumplimiento de su cometido, y de prueba hacia el tribunal de que la unidad policial ha cumplido con la orden judicial. Como plantea una encargada entrevistada, la capacidad de respuesta excede por mucho la demanda de monitoreo, lo que deja poco tiempo en la práctica para la realización de esta actividad

*"Es relativo debido al tiempo que uno tenga, pero puede ser de repente una vez a la semana, o cada dos semanas, como visitas, así como ir es muy complicado, casi siempre las llamo, y ahí si dejo, o sea efectúo el llamado, hablo con ellas por teléfono y todo lo que me quieran contar y si ya tengo que ir y me si me dicen puedo hablar con usted, ahí pido permiso para ir a tal parte a entrevistarme con la víctima."*

(Encargado/a de Sala de Familia entrevistado/a)

Nuevamente, pareciera ser que la implementación del programa pareciera estar sujeta a las disponibilidades de recursos de cada unidad y a la voluntad de cada Encargado/a de Sala de Familia.

Cabe destacar que, en general, y posiblemente por la mayor proporción de delitos contra las mujeres, en general los análisis que realizan desde las instituciones son pensando en la atención de agresiones en el marco de la violencia intrafamiliar o violencia contra las mujeres. No se levanta en muchas ocasiones aspectos específicos sobre niños y niñas, o personas mayores.

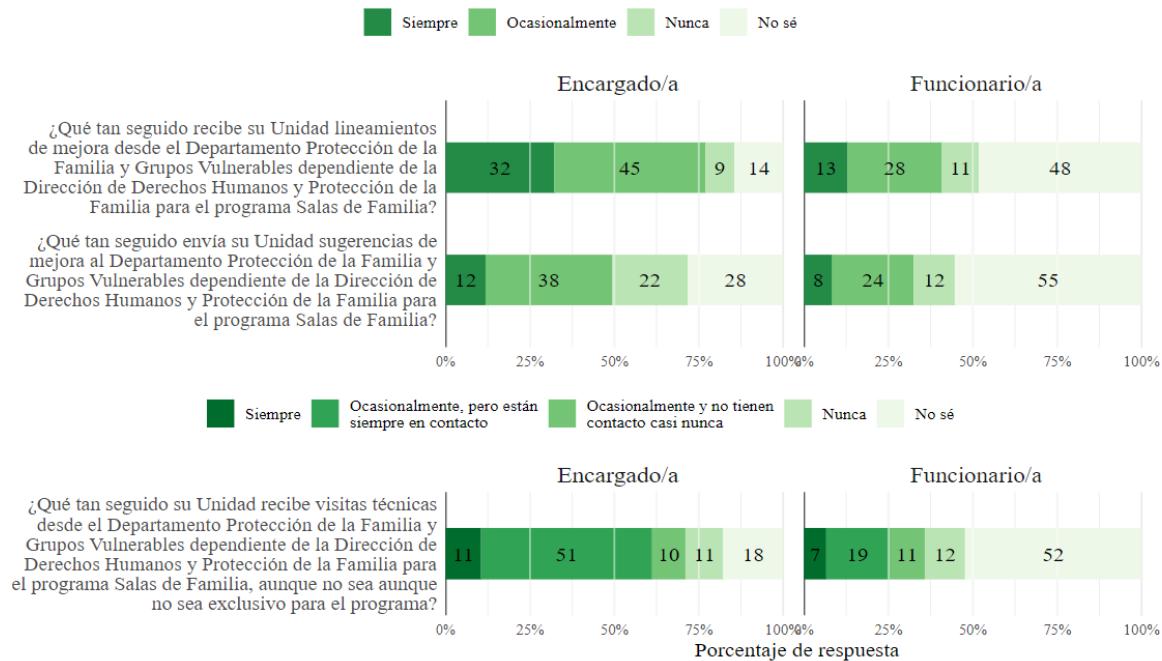
### **3. Evaluación de la relación del personal Encargado con el nivel central de la institución**

Respecto de la relación que se tiene con el nivel central de la institución de Carabineros, en la encuesta web se exploró esta de manera bidireccional. Respecto del recibir lineamientos por parte del nivel central, la mayoría (45%) declaró que recibían de manera ocasional y un 32% siempre. Esto es un aspecto positivo para relevar de la implementación del programa, en tanto existe presencia por parte del Departamento de Protección de la Familia y Grupos Vulnerables. Ahora, existe una disminución significativa en esta comunicación cuando es desde las unidades hacia el departamento (38% y 12% respectivamente), lo cual da cuenta de falta de bidireccionalidad en la relación. Esto permite detectar como oportunidad de mejora el fortalecimiento de los canales de comunicación con el nivel central.

Por otro lado, respecto de la frecuencia con que se reciben visitas técnicas por parte del nivel central, se tiene que un 51% declara que las visitas se realizan ocasionalmente pero que están siempre en contacto. Pese a esta alta cifra, hay un 21% del personal Encargado que refiere visitas ocasionales y un contacto que casi nunca ocurre, o que derechamente, las visitas nunca ocurren. En este sentido, se sugiere revisar el contacto que se tiene con las distintas unidades, para verificar, por ejemplo, si existen sesgos territoriales donde algunas unidades quedan en mayor aislamiento.

Gráfico 10:

### Presencia del Departamento Protección de la Familia y Grupos Vulnerables



Un indicador importante respecto de la evaluación del programa y su implementación es que al preguntarles cuál consideraban ellos que era el principal indicador de gestión, un 21% señaló no saber, y luego las respuestas estuvieron divididas entre la disponibilidad de la sala (23%), el tiempo de respuesta (18%) y la disponibilidad de personal (14%). Esto implica que la mayoría de los y las funcionarias no saben con base en qué indicadores se evalúa el trabajo que desempeñan en el programa, lo cual sería importante para poder entregar retroalimentación y fortalecer aquellos aspectos donde haya oportunidades de mejora.

## 6.2. Dimensión de efectividad

A continuación, se presenta la evaluación respecto de la población que es atendida por el programa Salas de Familia y otras variables de efectividad.

### a. Población atendida

A continuación, se presenta un análisis de la población atendida por todas las unidades policiales del país, y en específico, por aquellas que tienen implementado el programa Salas de Familia (N=60) entre el año

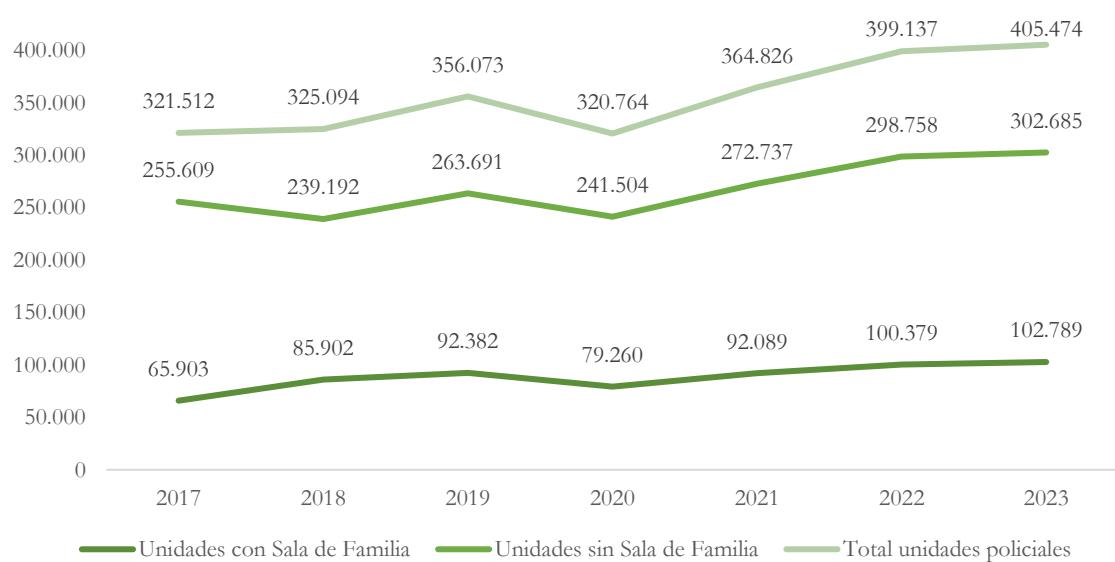
2017 y el 2023. Para realizar este análisis, se dispone información de los registros administrativos de 2.492.880 denuncias sobre los delitos que califican para el programa. Estos son: violencia intrafamiliar psicológica, violencia intrafamiliar física, maltrato habitual, delitos sexuales, otros delitos que pueden atentar contra niños, niñas y adolescentes, amenazas, lesiones y delitos contra la mujer.

## Usuarios/as atendidos/as

En el **Gráfico 11** se presenta en serie de tiempo el total de delitos de esta índole denunciados por cada año en total, en unidades policiales con Sala de Familia y en unidades policiales sin Sala de Familia. Dado que el proceso de implementación del programa fue en dos años -el 2017 se implementaron 40 y el 2018 20-, se observa un ligero aumento de denuncias en Sala de Familia desde el 2017 al 2018.

Un primer hallazgo es que desde el año 2017 hasta el año 2023 se aprecia una tendencia al aumento de denuncias de este tipo de delitos. Esta tendencia se revierte únicamente el año 2020, lo cual probablemente responde a los encierros producto de la pandemia por COVID-19 y las dificultades prácticas que surgían para ir a realizar una denuncia. El aumento de los delitos, tanto de los atendidos en comisarías donde existe el programa Salas de Familia como en aquellas unidades donde no existe, puede ser el aumento la comisión de los delitos o bien, un aumento en la tasa de denuncia de estos. Para saber la razón de esta tendencia al alza con certeza, habría que estudiar en serie de tiempo la comisión efectiva de estos delitos en la sociedad.

*Gráfico 11: Serie de tiempo denuncias anuales en unidades policiales según si tienen o no el programa Sala de Familia*

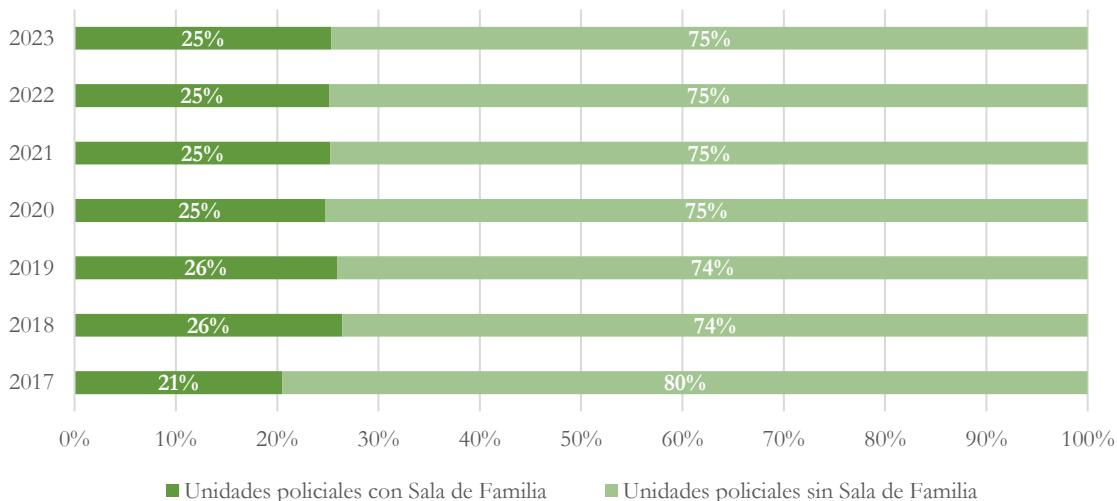


Fuente: elaboración propia a partir de registros administrativos sobre población atendida en delitos que califican para ser atendidos en Salas de Familia Carabineros de Chile 2017-2013

En el **Gráfico 12** se presenta la distribución de las denuncias realizadas cada año según si las unidades policiales contaban o no con Sala de Familia. En este se observa que a partir desde el 2018 cuando estuvieron las 60 Salas de Familia implementadas, alrededor de un cuarto de las denuncias se hacen en unidades que tienen este programa. Ahora, esto no significa que todas esas denuncias se atendieron efectivamente dentro de las Salas ni tampoco significa que fueron atendidas necesariamente por el o la Encargada de la Sala de Familia. Esto, ya que como se observará en los análisis de las entrevistas y encuestas, cuando la Sala o el Encargado/a no están disponibles para atender, las denuncias son atendidas en la Sala de Guardia por otro personal. Esto implica una serie de desafíos en los que se profundizará en esos apartados. No se cuenta con cifras para saber con exactitud dentro de cada unidad policial con Sala de Familia, qué porcentaje de las denuncias se canalizan a través de la Sala específicamente.

Por otro lado, no se observa un aumento de denuncias con el pasar de los años en unidades policiales con Salas de Familia, como podría ocurrir si se derivara a más personas a denunciar a este tipo de comisarías o subcomisarías mientras el programa se vuelve más conocido.

Gráfico 12: Distribución de denuncias entre unidades policiales con y sin Sala de Familia, según año



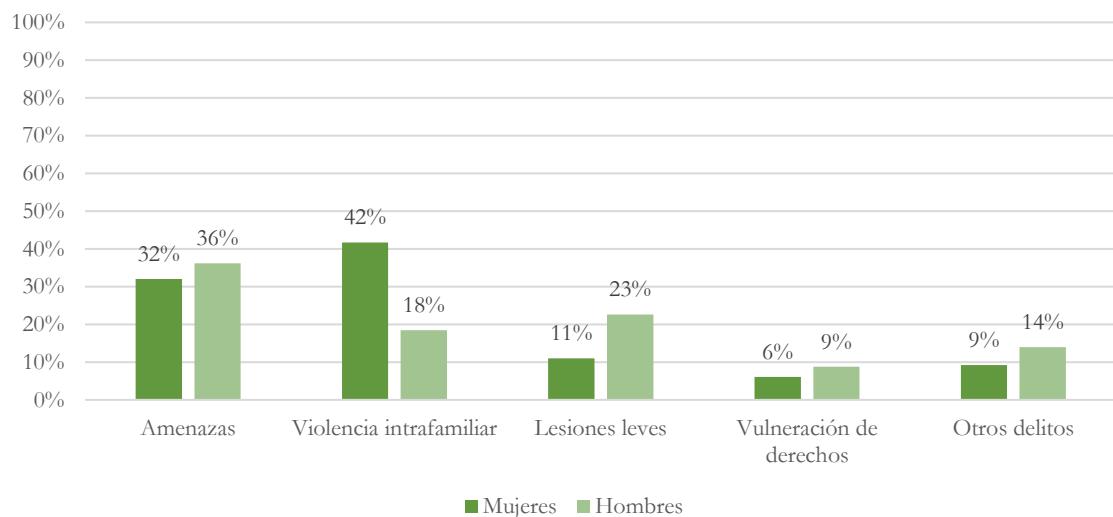
Fuente: elaboración propia a partir de registros administrativos sobre población atendida en delitos que califican para ser atendidos en Salas de Familia Carabineros de Chile 2017-2013

### Características socio-victimológicas

El 63% de las personas que denunciaron este tipo de delitos son mujeres, en contraste con un 37% que son hombres. Esta brecha no presenta diferencias según si la unidad policial cuenta o no con el programa Salas de Familia, ni tampoco varía según año de observación.

Respecto del tipo de delitos más frecuente, se observa que en general en el período los delitos más prevalentes son el de amenazas simples y condicionales (33,6%), violencia intrafamiliar (33,1%), lesiones leves (15,3%) y vulneración de derechos (7,1%). Sin embargo, como se observa en el **Gráfico 13**, esta distribución muestra diferencias significativas según el sexo de las personas víctimas contra las que se cometió el delito. El delito más prevalente en el caso de las mujeres, con un 42%, es el de violencia familiar psicológica y física (leve, menos graves o superiores), mientras que, en el caso de los hombres, el más prevalente es el de amenazas.

*Gráfico 13: Distribución del tipo de delito según sexo de las víctimas*

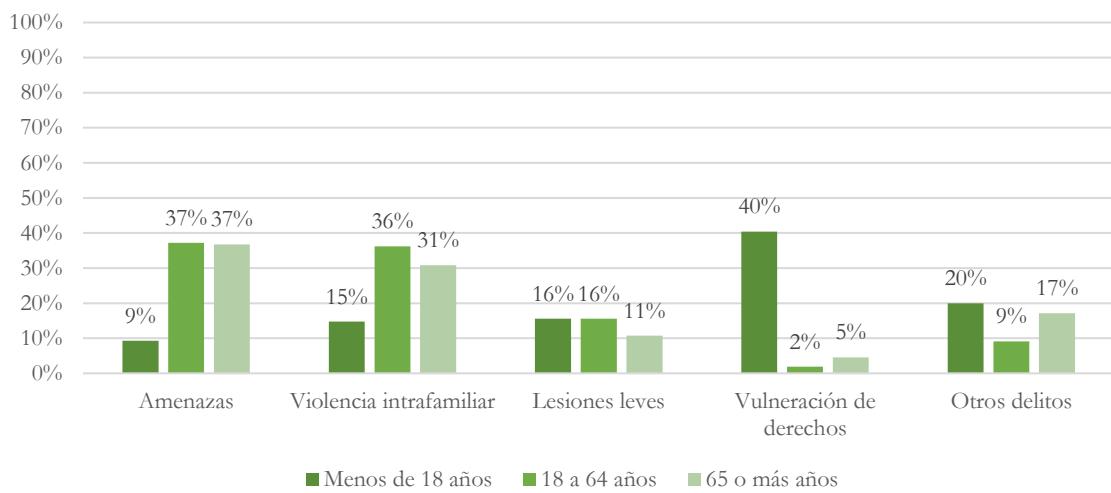


Fuente: elaboración propia a partir de registros administrativos sobre población atendida en delitos que califican para ser atendidos en Salas de Familia Carabineros de Chile 2017-2023

Luego, en el **Gráfico 14** se presenta la distribución del tipo de delito según edad de la víctima, en el **Gráfico 15** lo mismo para el caso de las mujeres y en el **Gráfico 16**, en la población de hombres. Se observa que el estrato de personas menores de 18 años tiene una mayor prevalencia en vulneración de derechos, tanto en hombres como en mujeres. En los otros dos tramos etarios se repiten los patrones identificados con anterioridad respecto de aquellos delitos que son más prevalentes para mujeres y para hombres.<sup>2</sup>

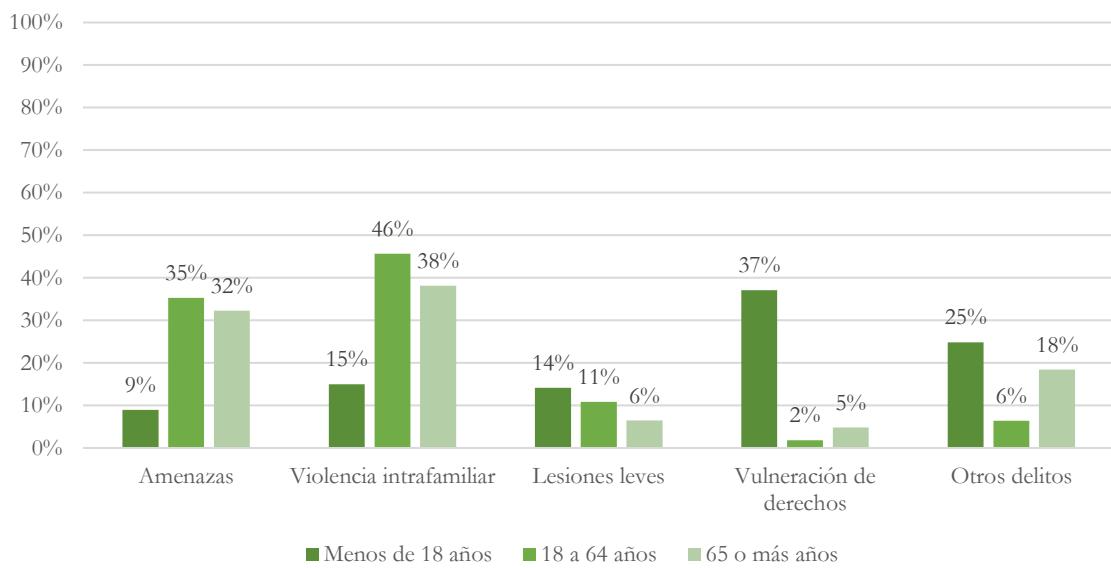
<sup>2</sup> En el Anexo 7 se adjunta la tabla de distribución de tipo de delito según edad de la víctima por año.

*Gráfico 14: Distribución del tipo de delito según edad de la víctima*



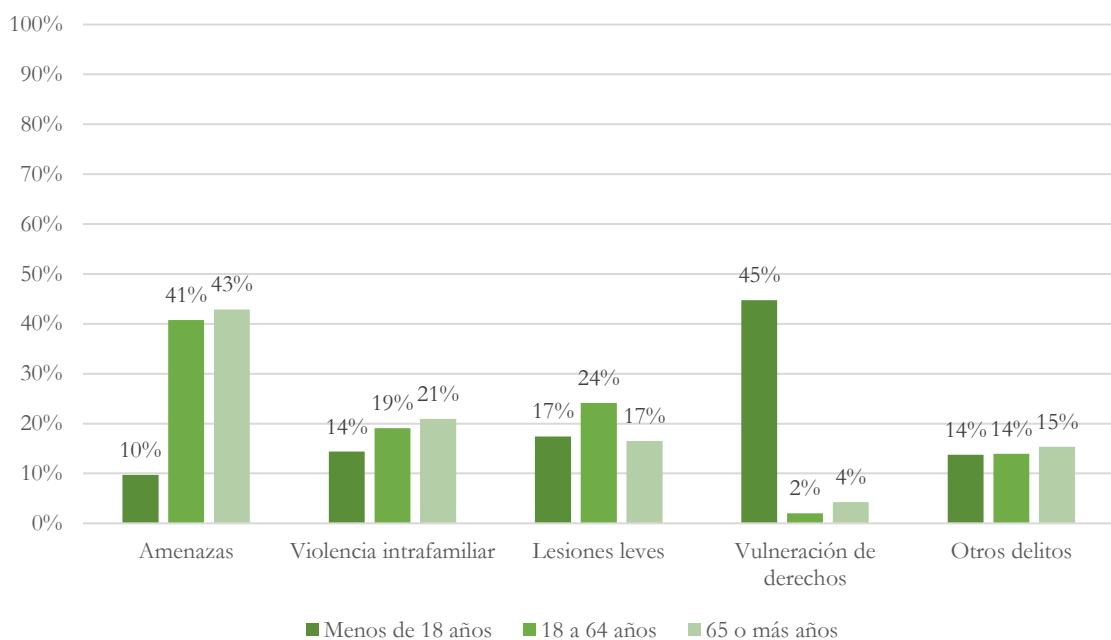
Fuente: elaboración propia a partir de registros administrativos sobre población atendida en delitos que califican para ser atendidos en Salas de Familia Carabineros de Chile 2017-2023

*Gráfico 15: Distribución del tipo de delitos según edad en población de mujeres*



Fuente: elaboración propia a partir de registros administrativos sobre población atendida en delitos que califican para ser atendidos en Salas de Familia Carabineros de Chile 2017-2013

Gráfico 16: Distribución del tipo de delitos según edad en población de hombres



Fuente: elaboración propia a partir de registros administrativos sobre población atendida en delitos que califican para ser atendidos en Salas de Familia Carabineros de Chile 2017-2013

**Respecto de la nacionalidad**, se tiene que el 94,1% de las personas víctimas son chilenas. A ellas, le siguen la nacionalidad venezolana (1,6%) y la peruana (1,1%). Cuando se analiza la nacionalidad según sexo, en el caso de las mujeres emergen las de nacionalidad boliviana como una cuarta mayoría (1,1%). En el tiempo, se observa una disminución del 97% de personas chilenas en contraste con un 3% de personas de otras nacionalidades en el año 2017, a un 93% de personas chilenas y 7% de otras nacionalidades en el 2023. Dado que son registros administrativos, estas diferencias son reales. Finalmente, respecto del tipo de delitos por el cual fueron víctimas, se tiene que las personas chilenas son en mayor medida víctimas de delitos de violencia intrafamiliar (diferencia de ~6 puntos) y las personas extranjeras de lesiones leves (diferencia de ~2 puntos) y vulneración de derechos (diferencia de ~6 puntos). Estas diferencias se mantienen en dirección indistintamente del sexo de las personas.<sup>3</sup>

#### b. Derivación de denuncias

**Respecto de la derivación de casos**, se tiene que un 100% de los casos fueron derivados a alguna institución, entre las que se tienen juzgados y tribunales de familia, civiles, de letras, de garantía, de crimen, de menores, militares, de policía local, fiscalías, entre otros). A partir de un análisis exploratorio que se

<sup>3</sup> En el Anexo 8 se presenta la distribución de víctimas de delitos por nacionalidad según año

realizó sobre el tipo de institución al que fueron derivados, se obtuvo que alrededor de 7 de cada 10 casos fueron derivados a la fiscalía o a un juzgado con competencia en materias penales. Pareciera existir una leve tendencia a la baja en los últimos años en esta cifra, con los tres últimos años rodeando el 70%, en contraste con los tres años anteriores donde oscilaban en torno al 75%.

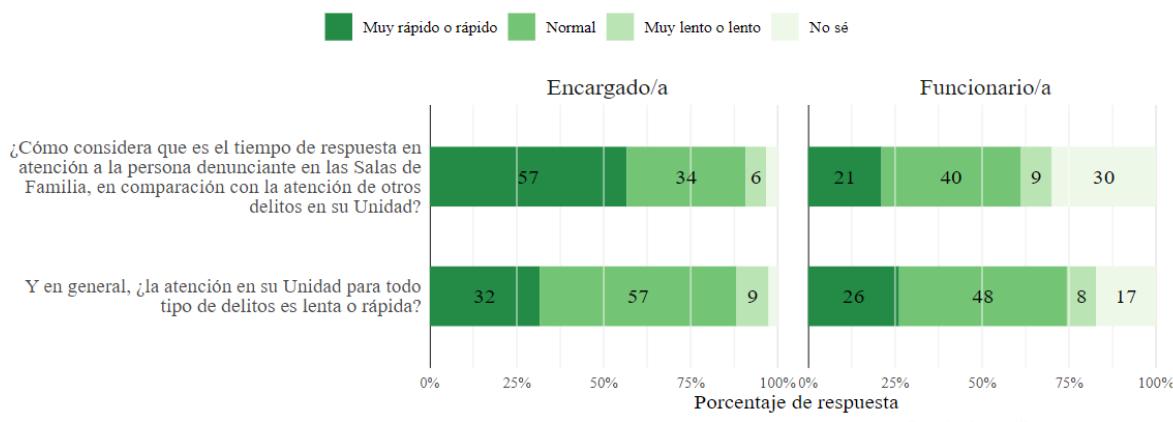
### c. Tiempo de atención

Los resultados de la encuesta al respecto se presentan en el Gráfico 17. Ahí se observa que más de la mitad del personal encargado de la Sala de Familia declara que el tiempo de respuesta en atención a personas denunciantes a través del programa es rápido o muy rápido, pese a que un 32% lo señala para su unidad en términos generales. Solamente un 6% declara tener un tiempo de atención lento o muy lento. En la evaluación general que hacen del tiempo de respuesta, un 80% lo evalúa en la categoría “Bien”, y solamente un 11% “Regular” y un 7% “Mal”. Esto da cuenta de que quienes trabajan en el programa están satisfechos con el tiempo de atención.

*Gráfico 17:*

#### **Estándares de efectividad: velocidad de la atención**

*Y en general, ¿la atención en su Unidad para todo tipo de delitos es lenta o rápida?*



Sin embargo, de manera transversal, pese a que en las entrevistas se señala un esfuerzo por parte del personal de entregar un acceso a la justicia oportuno y expedito, existen diversas barreras que dificultan y demoran el tiempo de atención, especialmente para este tipo de delitos que requiere de ciertas etapas que podrían tardar más que en procedimientos regulares.

Entre ellas, se encuentra el hecho de que la constatación de lesiones tome varias horas en los servicios de salud y que, por ejemplo, los Encargados/as prioricen mantener el vínculo emocional con esa denunciante sin hacer entrar a otra para resguardar su dignidad y bienestar de cada persona. Por otro lado, estas cifras se pueden comprender desde el hecho de que en la comisaría se ofrecen todas las

posibilidades para entregar una pronta atención: por ejemplo, si llega una segunda persona a denunciar, puede hacerlo directamente con otro funcionario/a y no necesariamente debe esperar al encargado, en caso de que no pueda hacerlo. Esto repercute, como vimos, en otras consecuencias adversas para la calidad y especialización de la atención, pero efectivamente resguarda la velocidad de respuesta.

#### d. Propiciar la adherencia al proceso judicial y el trabajo intersectorial

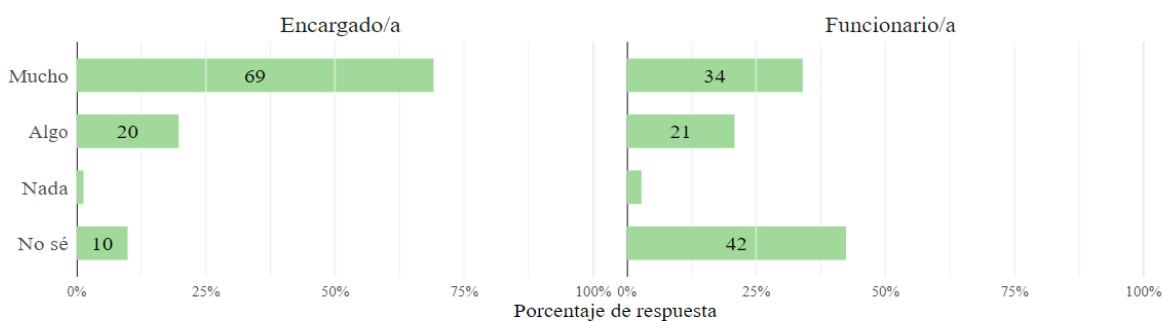
La evaluación de este ámbito de efectividad se realizará con base a lo enunciado por parte del personal encargado en las encuestas y también, por la percepción que tienen desde las instituciones que siguen en la ruta crítica institucional de denuncia y judicialización sobre la medida en que el programa contribuye en la adherencia al proceso.

Respecto de la primera fuente de información, se tiene que, como se muestra en el Gráfico 18, casi 7 de cada 10 Encargados/as del programa señalan que el programa ha sido útil para mejorar la adherencia de la persona denunciante al proceso judicial, en relación con lo que ocurre a través de los mecanismos regulares de denuncia en comisarías.

*Gráfico 18:*

#### **Estándares de efectividad: adherencia del denunciante al proceso judicial**

*¿Cree que el programa Salas de Familia ha sido útil para mejorar la adherencia del denunciante al proceso judicial en relación con lo que ocurre con el mecanismo tradicional de denuncia en las comisarías?*



Al respecto, las personas representantes de otras instituciones muestran una diferencia clara en su opinión dependiendo de si tienen o no conocimiento sobre el programa. En este punto, es importante recalcar que muchos de ellos no tenían conocimiento sobre este, dando lugar al primer hallazgo de estas instancias:

#### **Bajo nivel de conocimiento intersectorial de la existencia del programa**

Una parte importante de los actores entrevistados o bien desconocían del todo la existencia de las salas de familia o solo tenían un conocimiento parcial de su funcionamiento, relevando solo su rol en brindar

una atención en un espacio diferenciado, pero sin tener una mayor comprensión del resto de sus actividades. Una jueza de familia describe como conoció por casualidad las salas de familia hace varios años atrás, luego de lo cual nunca más había escuchado de ellas hasta que fue convocado a participar del estudio.

*"Las conocí el 2017 (...) no porque carabineros nos convocó sino porque fue a capacitar a carabineros en temas de VTIF debido a la falta de cumplimiento de las cautelares. Allí se le acercó una Carabinera y la invitó a conocer la sala de familia, la infraestructura, etc. Nunca más vio o escuchó de una sala de familia, no es algo que aparezca en conversaciones o capacitaciones."*  
(Jueza de familia)

Uno de los aspectos mayormente relevados tuvo relación con como la falta de conocimiento de las funciones de las salas de familia limitaba la capacidad de generar actuaciones coordinadas entre estas y fiscalías, tribunales y familia o el programa de casas de la mujer. En relación con las fiscalías, se plantea por ejemplo que debiera existir una coordinación mayor con las unidades regionales de atención a víctimas y testigos (URAVIT) en aspectos tales como la derivación temprana de víctimas que concurren a denunciar situaciones de desacato ...

Sin embargo, esta falta de comunicación y coordinación es reciproca, pues la policía también tendría en ocasiones bajos niveles de comprensión respecto de que hacen otras instituciones del Estado o incluso en casos más excepcionales y extremos, donde esta ubicados otros programas o dependencias públicas, tal como expresa una jueza que señala que *"nosotros nos cambiamos hace 10 años de lugar físico (refiriéndose al edificio del tribunal) y todavía Carabineros manda personas a nuestra antigua dirección"* (jueza de familia).

**Consecuencias positivas atribuidas al programa en adherencia y trabajo intersectorial**  
Pese a que muchas personas que participaron desconocían la existencia del programa o su funcionamiento, entre quienes sí lo conocían se destacaron algunos aspectos positivos respecto de su aporte en la ruta crítica de denuncia -principalmente desde los Centros de la Mujer-.

En este sentido, algunas coordinadoras que manifestaban mayores niveles de conocimiento del programa refieren que tienen buenos niveles de coordinación con las encargadas de las salas de familia para efectos de la tramitación de los casos, la gestión de las denuncias y la supervisión de medidas cautelares. De esta forma, por medio de los Centros de la Mujer, muchas veces se consigue que situaciones en donde las mujeres no son recibidas en las comisarías por sesgos de los funcionarios policiales, sean rectificadas por los Encargados de las salas de familia, gestionando las coordinadoras que sean recibidas personalmente por el/la encargado/a de las salas de familia para realizar sus denuncias, o poder levantar alertas cuando alguna de las mujeres que se atienden en los centros reporta que se están infringiendo medidas de

protección o cautelares. Una de los profesionales de los centros de la mujer entrevistadas lo describe en los términos siguientes:

*“Ya, por ejemplo, en que hay una situación específica en que la mujer, por ejemplo, no haya sido atendida, por ejemplo, por el carabinero, en ese caso, que se encuentra en la entrada de las comisarías, que tiende a ser como bastante re-victimizada por esa instancia, entonces ahí nos ponemos en comunicación con ella y le señalamos que, por ejemplo, el carabinero no dejó de ingresar a la mujer porque consideró que no había un delito de violencia intrafamiliar, y así tomamos como ese contacto para que ella, posteriormente, tome contacto con la mujer víctima, la cite directamente a la sala de violencia intrafamiliar”*  
*(Profesional, Centros de la Mujer)*

Por otra parte, también algunos centros de la mujer trabajan conjuntamente con los/as encargados/as de para realizar actividades conjuntas en días relevantes como el 8 de marzo (día internacional de la mujer) o el 25 de noviembre (día internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer) en las cuales las encargadas de las salas de familia son invitadas a dar charlas o a conversar con la comunidad para recoger nudos críticos que pueden percibir en relación al proceso de toma de denuncias.

Sin embargo, estos buenos niveles de colaboración no son homogéneos en todo el territorio del país. De esta forma, otros/as profesionales de centro de la mujer critican que dicha colaboración está muy radicada en la persona concreta que ejerce como encargado/a de salas de familia y que la alta rotación de los funcionarios de Carabineros atenta contra la posibilidad de generar operaciones de más largo plazo.

### **Bajo nivel de cobertura genera un bajo nivel de impacto en la ruta crítica**

Representantes del Ministerio Público principalmente, señalaron que la mayoría de las denuncias de los delitos en los que está focalizado el programa provienen de llamados telefónicos que las personas que sufrieron el delito o familiares/vecinos realizan a las unidades policiales, y no de personas que concurren a atenderse de manera presencial. Como gran parte de estos casos corresponden a hechos flagrantes, finalmente el caso es levantado por funcionarios policiales que concurren a los domicilios de las víctimas y a ellos en general no concurren los/as encargados/as de las salas de familia, como se mencionó con anterioridad.

Además de que estos casos no son tratados con el mismo estándar que puede otorgar un encargado de la sala de familia, esto genera otras consecuencias desde la perspectiva de las posibilidades de éxito de los casos judiciales. Por una parte, las denuncias en flagrancia no siempre devienen en detenciones de las personas acusadas, ya sea por dificultades estructurales (por ejemplo, al llegar al policía el acusado se ha dado a la fuga) pero en muchas ocasiones también por una falta de disposición de los funcionarios

policiales a gestionar la detención de la persona acusada, tal como expresa una de las fiscales participante de los grupos focales

*“Yo puedo hablar por lo que reclaman las víctimas cuando llegan acá. Es que yo llamé a carabineros, carabineros nunca llegó. “Es que carabineros nunca detuvo al imputado”. “Es que carabineros no me creen”. “Yo le mostré el documento, pero no me creyó”. “No me creyeron que él tenía un orden de alejamiento”. O me dijeron, “señora, ¿para qué va a denunciar? Usted sabe que no va a pasar nada, la causa va a quedar ahí. Entonces mejor no denuncie.” O van, en definitiva, van a la comisaría y les dicen, no, es que en realidad no tiene, en palabras coloquiales, no tiene ni pies ni cabeza lo que usted está denunciando”*

(Profesional URAVIT, Ministerio P\xfublico)

Otra de las consecuencias que genera la dificultad de concurrir presencialmente a las unidades policiales y ser atendido/a en una sala de familia es que esto afecta en muchos casos la calidad del parte, y también, inhabilita la posibilidad de llenar la pauta de riesgo que levantan los funcionarios policiales – la cual se completa de manera online en los servidores habilitados de las unidades por motivos de seguridad-. Esto hace que en varios territorios sea levantada a mano cuando se concurre al lugar de la denuncia y producto de ello se incrementan las posibilidades de que se pierda u omita levantar información relevante para gestionar las necesidades de las victimas posteriormente desde la fiscalía o los tribunales de familia. Cabe destacar también, que el espacio, privacidad y tiempo que tiene la persona para realizar la denuncia estando en su casa o en algún lugar público fuera de la comisaría no es el ideal para que pueda entregar toda la información que es necesaria para la posterior judicialización del caso.

Finalmente, otro de los elementos que dificulta que las salas de familia puedan atender a una proporción mayor del total de personas que denuncian hechos de violencia de género, sexual, en contra de niños, niñas o adolescentes u otras poblaciones en mayor vulnerabilidad, es la dificultad que para un gran grupo de denunciantes de estratos socioeconómicos medios o bajos genera el dejar a cargo de otras personas la custodia de sus hijos/as para concurrir a las unidades policiales. De esta forma, cuando la víctima no concurre a ratificar una denuncia telefónica a la unidad policial o a completar la PUIR, como se le invita cuando están en territorio, el registro que queda en el parte es que la persona no quiere denunciar por falta de tiempo. Sin embargo, muchas veces no es que la víctima no quiera denunciar, sino que no puede ir en ese minuto a la comisaría, perdiendo además tiempo de aquellas horas que son clave para la constatación de lesiones u otros procedimientos en flagrancia.

A juicio de fiscales y jueces entrevistados, si la víctima no va a la comisaría a concretar el parte policial, Carabineros siempre registra que no se quiso hacer la denuncia. De esta manera, aunque por oficio la deban realizar ellos, no tienen en detalle toda la información de lo ocurrido, lo cual obstaculiza la

judicialización del caso, y también, se invisibiliza la intención por parte de quien sufrió la agresión de realizar la denuncia producto de las barreras físicas que impidieron su adherencia al proceso.

Por otro lado, otro gran problema que surge para atender a una mayor parte de la población objetivo del programa guarda relación con la disponibilidad de Salas de Familia en el país (N=100) y también, la falta de disponibilidad de encargados/as de las salas de familia al tener que lidiar con varias denuncias y actividades en su día a día. Esto tiene como consecuencia en la mayoría de las ocasiones, las personas denunciantes sean atendidas por funcionario policiales no especializados y que esto se realice en espacios comunes. Lo anterior evidentemente entorpece la adherencia de la persona al proceso judicial, disminuye la cobertura y también, obstaculiza la judicialización del caso especialmente en aquellos donde el registro de la información es insuficiente o erróneo.

### Falta de capacitación y preparación especializada en encargados de salas de familia y el resto del personal policial

Como fue descrito con anterioridad al evaluar las capacitaciones que reciben los funcionarios/as distintos del personal encargado del programa, en las entrevistas instituciones se relevó que en general, los funcionarios policiales que no son encargados de salas de familia son percibidos como poco preparados y especializados para atender adecuadamente a las personas denunciantes y levantar información relevante para los casos judiciales. Especialmente problemática es considerada por los entrevistados la formación inicial a nivel de escuelas de Carabineros en estas materias porque perciben que particularmente quienes recién egresan son quienes hacen estas labores de peor manera (peor atención, peor redacción de partes, mayor revictimización y prejuicio en la acogida) y aunque con la experiencia estos problemas van disminuyendo, igualmente se mantienen en un umbral considerado como bajo.

El elemento mayormente relevado como problemático en esta materia es que el resto del personal policial que no cuenta con la preparación del encargado de las salas de familia, y que en muchas ocasiones igual termina atendiendo casos de violencia de género o sexual, llevan a cabo prácticas abiertamente contrarias a los principios que inspiran las salas de familia. Por ejemplo, entregando orientaciones que no corresponden, generando expectativas poco realistas en las víctimas y no aplicando pautas de riesgo. Una profesional de centros de la mujer lo expresa en los términos siguientes:

*Pasa mucho esto de la ruralidad del territorio, que es como, pero si “ella siempre lo recibe”, o “es que ella viene siempre”, entonces ya como que después ya no le toman la denuncia, pero su labor es tomar la denuncia, no tener un juicio de valor o una opinión. Y eso es lo otro, mucho juicio de valor, opiniones personales, es decir, uno acompaña a los padres, sí, “es que ella siempre viene”, “vino hace un mes”, pero después lo recibe, etcétera*

Un elemento clave destacado transversalmente por todos los actores entrevistados es que la falta de especialización es potenciada por los altos niveles de rotación que tienen los/as funcionarios/as en las unidades policiales a lo largo del país, haciendo que la experiencia que adquieren en una materia se pierda, porque no la transfieren entre sus pares en la comisaría que dejan y muchas veces son asignados a otras tareas diferentes en donde llegan.

En algunas localidades, la atención brindada por las unidades policiales que no cuentan con salas de familia es poco valorada por profesionales que deben asesorar a mujeres víctimas a realizar denuncias. En el caso de un centro de la mujer del norte del país, esta mala opinión de las capacidades de Carabineros para recibir denuncias fue expresada en los términos siguientes

*no quiero generalizar tampoco, pero nosotros tenemos bastantes, bastantes nudos críticos o problemas cuando las mujeres asisten a establecer denuncias a Carabineros. De hecho, es algo que nosotros como dispositivos casi no recomendamos, siempre solicitamos que vayan o a Fiscalía Tribunal de Familia por el trato que las mujeres reciben. Ya, por lo general, todas, todas, en su mayoría, no han tenido buenas experiencias estableciendo denuncias en Carabineros.*

*(Profesional, Centro de la mujer)*

Luego, pese a que el personal encargado tiene un nivel de capacitación significativamente más sólido, a juicio de los/as profesionales entrevistados la gestión de las denuncias de competencia de las salas de familia enfrenta mayores dificultades cuando se trata de casos de mayor dificultad. Un caso recurrentemente citado es el de las denuncias por violencia de género en los domicilios donde tanto la víctima como el acusado resultan con lesiones o en aquellos casos en que dos personas concurren a la unidad policial diciéndose víctimas y denunciando a la otra. En muchos casos como estos se refiere que la policía da a ambos el trato de imputados, sin comprender las dinámicas propias de la violencia de género por falta de formación en enfoque de género, o bien, que en el último caso, deben seleccionar arbitrariamente a quien se atiende como víctima. Una de las fiscales entrevistadas ejemplifica el primer caso en los términos siguientes:

*Al observar a la víctima y al imputado, la víctima se veía, digamos, en una posición mucho más inferior al imputado, que no se malentienda, pero en una posición más de víctima que el hombre. En la dinámica, el sujeto habría agredido a la víctima y la víctima le habría tirado un objeto al imputado y los dos resultaron con lesiones. Pero de acuerdo al parte, había agresiones mutuas y habrían pasado los dos a control por violencia cruzada. Pero en el fondo, leyéndolo de forma más criteriosa, con un poquitito más de perspectiva de género, en realidad la víctima se defendió. Y tanto el juez como yo nos dimos cuenta que en el fondo esta víctima no tendría por qué haber pasado detenida*

*(Fiscal, Ministerio Público)*

Finalmente, otra de las situaciones relatadas se relaciona con el trabajo intersectorial para promover la adherencia de las personas que realizan denuncias por delitos sexuales. En varios territorios estas son

derivadas por Carabineros de Chile a unidades especializadas de la policía de investigaciones, pero se generan problemas con la atención de las víctimas en el tiempo que media entre la recepción de la denuncia por carabineros y la comparecencia de personal de la policía de investigaciones. Un profesional URAVIT lo relata en los términos siguientes:

*"Víctima que denuncia violación NNA, ante carabineros, creo que en la guardia del hospital, si bien recuerdo, se llama el fiscal de turno, el fiscal de turno instruye sexológico y concurrencia de personal Brisex de la PDI. ¿Cuál es el problema? Que el carabinero dice la Brisex está a cargo, nosotros nos vamos. No esperó la llegada de Brisex, la víctima quedó horas esperando en el hospital, Brisex llegó tarde y cuando llega Brisex la víctima ya no estaba (...) Obviamente, había esperado más de cuatro horas en el hospital sin ser atendida y sin que se le resguarde todo este rato. Y obviamente, ¿cuál fue la consecuencia? Nos quedamos sin el sexológico. Por lo tanto, obviamente hubo un perjuicio para el proceso penal y obviamente una victimización secundaria enorme.*

*(Profesional URAVTT, Ministerio Público)*

#### e. Contribución del programa al resultado del proceso judicial favorable a la víctima

Aquellos/as profesionales entrevistados que tenían mayor conocimiento de las salas de familia igualmente perciben que en estas persisten aspectos que en muchos casos no consiguen mejorar a pesar de los mayores estándares con los que se atiende a las víctimas por parte del personal policial, y por ende, consideran que estas no contribuyen de manera significativa a una mejora en la calidad del resultado del proceso judicial.

Uno de los ámbitos centrales que levantan es la persistencia de una baja calidad de los partes policiales, ya sea porque las salas de familia no atienden de manera continua y la calidad de los partes difiere notoriamente si el hecho se denuncia en horario hábil o no hábil, o porque incluso en algunos casos los propios encargados de las salas de familia no consiguen consignar en el parte policial información de mejor calidad que otros funcionarios policiales. Cabe destacar que las demás instituciones no tienen cómo saber si el parte derivado fue completado en la Sala de Familia o por otro funcionario/a en reemplazo, sino que solo pueden tener conocimiento de que en esa unidad existe el programa. Sin embargo, como vimos, eso no pareciera asegurar la calidad en tanto no todo el personal tiene el mismo grado de formación en la materia.

Al respecto, uno de los principales déficits tiene que ver con la estandarización de la información que se recoge en los partes policiales (la que se redacta siempre de manera muy similar, con frases cortas, precisas y poco informativas, sin describir las particularidades de cada caso concreto) y que muchas veces denota sesgos implícitos en cómo es recogida la información (los entrevistados citan frases estandarizadas tales

como usando frases como “*en su calidad de madre y mujer*” respecto de personas que no tienen hijos). Lo anterior entorpece la judicialización del caso y posterior resultado.

En el caso de los fiscales, uno de los problemas mayormente relevados tiene relación con las dificultades para levantar información sobre la identidad de las personas imputadas, quienes en muchos casos quedan registrados como imputados desconocidos, dificultando la continuidad procesal del caso. Esto se puede explicar en parte por la dificultad que se señaló desde los Encargados/as, de que no todo tienen acceso a las plataformas del Registro Civil, sino que esto depende del grado de quien esté ocupando el cargo.

Con todo, incluso en aquellas unidades policiales que cuentan con salas de familia también se dificulta el levantamiento de información vinculada al riesgo. En algunos casos la falta de preparación de los funcionarios policiales hace que la evaluación realizada no suela coincidir con lo que la víctima quiso decir (y que luego ratifica ante profesionales de la fiscalía o en los tribunales de familia). A juicio de los profesionales entrevistados, las pautas muchas veces contienen preguntas difíciles. Sin embargo, existen también situaciones donde derechamente no se aplican las pautas de riesgo por falta de recursos para hacerlo, tal como lo expresa el siguiente juez.

*“Pero yo creo que uno de los aspectos centrales es como es que si bien tienen la posibilidad de llegar acá a las comisarías a esa salida muchas veces se les toma declaración ahí y se realiza la evaluación de riesgo que para nosotros es bien relevante porque no solo evalúa el riesgo sino también nos permite a nosotros conocerlo rápido e implementar medidas de protección de acuerdo a ese nivel. Pero en otras ocasiones no se le aplica la pauta porque no tienen los recursos no hay computador, etc.”*

*(Juez/a de familia)*

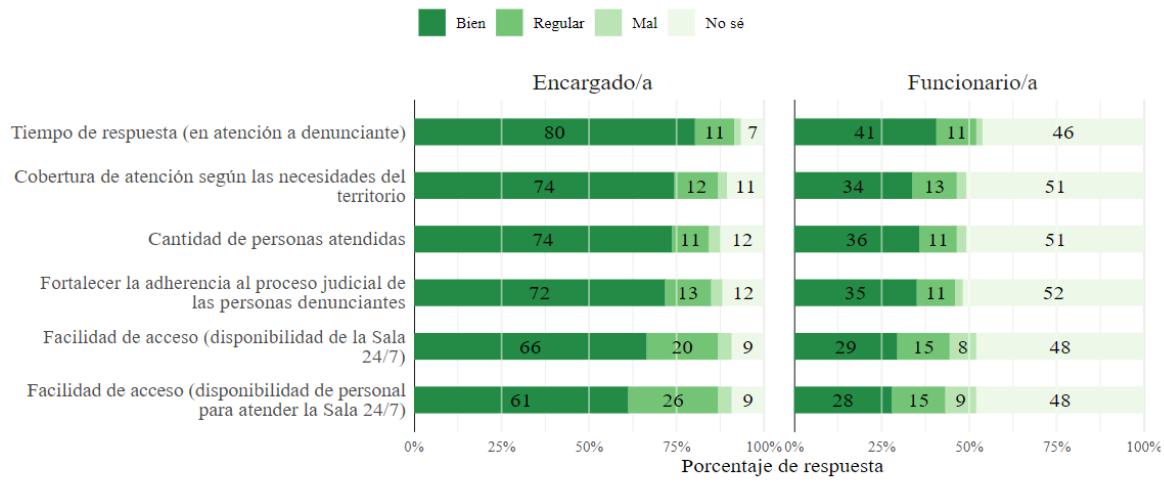
#### f. Otros indicadores de calidad

Respecto a la evaluación de otros indicadores de efectividad, a partir del Gráfico 19 se observa que el tiempo de respuesta es el aspecto mejor evaluado, con un 80% de los Encargados/as evaluándolo bien, y la facilidad de acceso (disponibilidad del personal para atender la sala 24/7) es el peor, con sobre un cuarto (26%) de ellos evaluándolo regular. Sin embargo, se observa que todos los aspectos en general son bien evaluados por los Encargados/as, no así por los y las funcionarias que nuevamente tienen una alta prevalencia de desconocimiento, lo cual es acorde con su falta de interiorización en el programa. Cabe destacar también que un 74% considera que el programa tiene una buena cobertura de atención según las necesidades del territorio. Ahora, esto significa que un cuarto del personal encargado que respondió no considera una buena cobertura.

Gráfico 19:

### Estándares de efectividad: evaluación de aspectos

¿Cómo evalúa el desempeño del programa Sala de Familia en los siguientes aspectos?



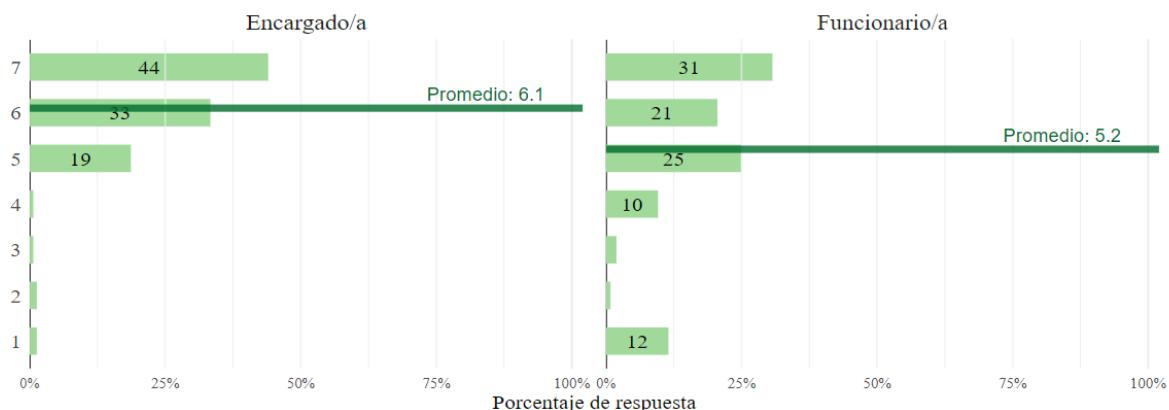
Fuente: Estudio Salas de Familia 2024, CJS DESUC

Respecto de la evaluación general del programa, entre 1 y 7, los Encargados/as lo evaluaron con una nota promedio de 6,1, con un 44% que puso un 7. Los funcionarios/as por su parte, evaluaron el programa en promedio con un 5,2, y la asignación de notas tuvo mayor dispersión. Incluso, un 12% le puso un 1.0. Esto podría tener que ver con el menor conocimiento que poseen de su diseño e implementación.

Gráfico 20:

### Percepciones generales: evaluación general del programa

Y, en general, ¿cómo evalúa el funcionamiento del programa Salas de Familia del 1 al 7?



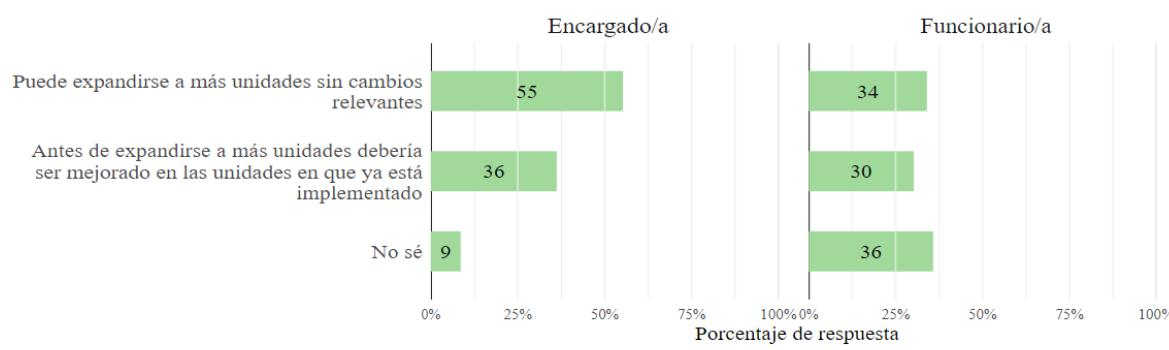
Fuente: Estudio Salas de Familia 2024, CJS DESUC

Finalmente, y como se presenta en el Gráfico 21, un 55% de los Encargados/as considera que el programa podría expandirse a otras unidades sin realizarle cambios relevantes. En contraste, un 36% considera que debería ser mejorado en aquellos lugares donde ya está siendo implementado. De los funcionarios/as, un 36% no sabe, un 30% cree que debería ser mejorado y un 34% cree que podría ser expandido sin cambios relevantes.

Gráfico 21:

### Percepciones generales: expansión del programa

¿Qué opinión mejor refleja lo que piensa respecto de una posible expansión del programa Sala de Familia?



Fuente: Estudio Salas de Familia 2024, CJS DESUC

### 6.3. Dimensión ética

En esta dimensión se evaluará la incorporación de una perspectiva interseccional y de Derechos Humanos, y de los principios de justicia procedural.

#### a. Perspectiva interseccional y de Derechos Humanos

En general, a lo largo de la mayoría de las entrevistas se señaló que el programa contribuía y priorizada en la atención especializada una perspectiva de género, sin embargo, poco se profundizó en aspectos de una perspectiva interseccional y de Derechos Humanos de manera más amplia. En este contexto, a través de la encuesta web se intencionó la evaluación de ambos enfoques con el fin de evaluar aquellos componentes que deberían surgir de ellos y caracterizar el proceso de atención de las denuncias.

En el Gráfico 19 se presentan los resultados. A partir de ellos, se observa que en general, desde la perspectiva del personal, no existen oportunidades de mejora en aquellos elementos que serían indicadores de un trato ajustado a los derechos humanos y a una perspectiva interseccional. De esta manera, se observa que solamente un 16% del personal encargado del programa declara la existencia de oportunidades de mejora en cualquiera de ellos. Esto puede tener relación, en primer lugar, con que es una autoevaluación de su propio trabajo, pero también, de que tienen un proceso de formación muy completo que permite efectivamente la transversalización de estas perspectivas en el trato.

Esto también tiene relación con que muchos de los obstáculos que se producen en la ejecución del programa con una perspectiva de derechos humanos se encuentran en la atención fuera de la sala, es decir, en el proceso de primer contacto con otros funcionarios cuando la persona entra, cuando el proceso

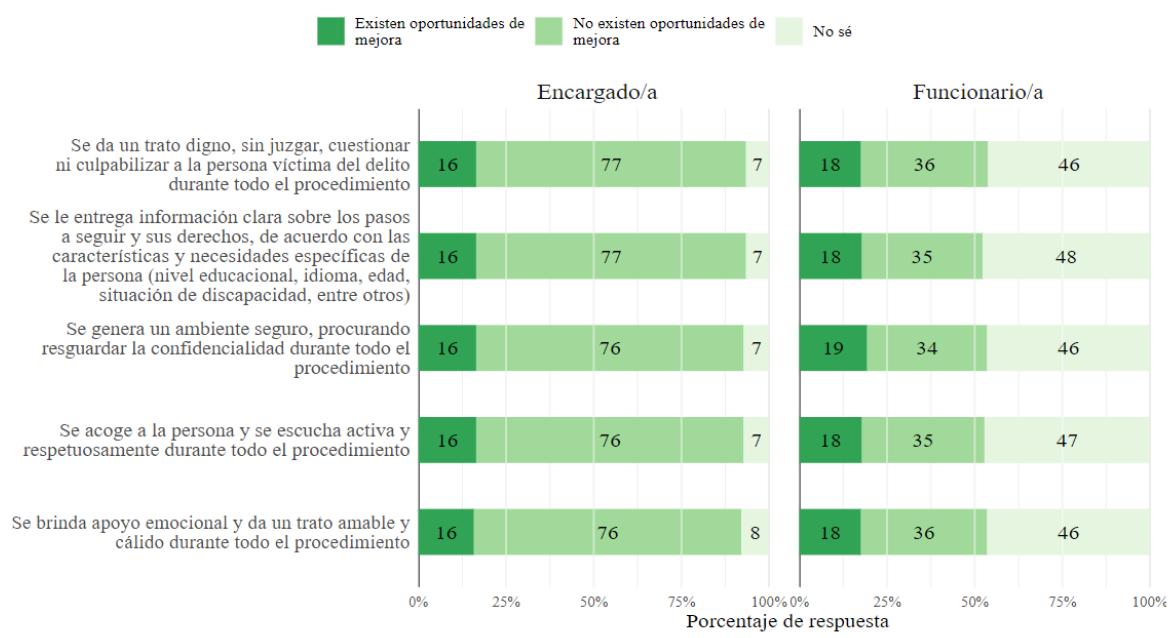
se realiza en población o bien, cuando es atendida por otros funcionarios que no recibieron el mismo nivel de formación dentro de la comisaría.

A partir de las entrevistas con instituciones, se pudieron levantar ciertas alertas sobre falta de transversalización de esta perspectiva, pero en general, esto se señaló en mayor medida para otro personal que no era el encargado del programa. Una oportunidad a futuro, con los resguardos éticos correspondientes, sería poder entrevistar directamente a mujeres u otras personas que hayan sido atendidas por el programa para conocer su perspectiva de la atención.

*Gráfico 22:*

### **Percepciones generales: oportunidades de mejora en la atención de denunciantes 1**

*¿En el proceso de atención a las personas denunciantes en la Sala de Familia, existen oportunidades de mejora en los siguientes aspectos?*



Fuente: Estudio Salas de Familia 2024, CJS DESUC

Un tema que surgió en las entrevistas de algunas comunas, fueron los desafíos interculturales que emergen del aumento de población migrante que denuncia a través del programa. En ellas, se señalaba que algunas de ellas tienen perspectivas distintas respecto de la violencia y sobre este tipo de delitos, lo cual muchas veces genera mayores dificultades en los procedimientos. En ese sentido, la capacitación del personal debiese reforzar las competencias con perspectiva intercultural para poder acoger adecuadamente a todas las personas, y los protocolos también debiesen considerarlo, considerando específicamente este tipo de desafíos en la atención y no solo aspectos teóricos generales.

En otra entrevista, se sugirió la falta de perspectiva de derechos de la niñez y de ciclo de vida por parte ciertos funcionarios, quienes, por ejemplo, a mujeres de 18 años les daban el mismo trato que a mujeres en plena adulzelo, lo cual era sumamente vulneratorio en el procedimiento. Por ello, se levantaba la

necesidad de incorporar una perspectiva que comprendiese el ciclo de vida de manera menos sintética en cuanto a los cortes de edad, sino que de manera más natural de acuerdo con la etapa de vida de cada persona.

Finalmente, el hecho de que, por ejemplo, para mujeres de nivel socioeconómico más bajo o migrantes sea más difícil acudir a realizar la denuncia y permanecer por todo el proceso producto de la falta de redes de apoyo en el cuidado de sus hijos o hijas, da cuenta de un sesgo de clase intrínseco al programa que denuncia una falta de perspectiva interseccional en su diseño.

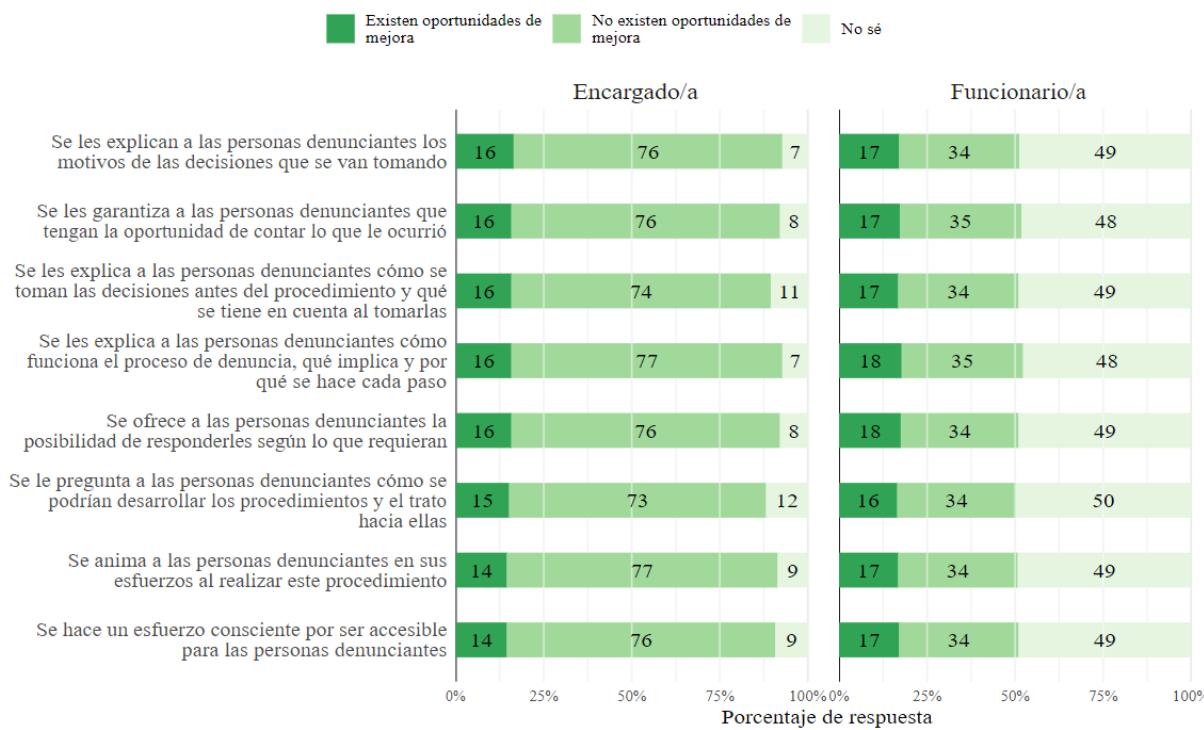
### b. Principios de justicia procedural

Para evaluar la consideración de principios de justicia procedural, dada la importancia de su incorporación discutida en el marco teórico del presente estudio, se evaluaron los indicadores que se presentan en el Gráfico 20. Al igual que en la evaluación de la perspectiva interseccional y de Derechos Humanos, más de 7 de cada 10 Encargados/as determinaron que no existían oportunidades de mejora respecto de estas características. Nuevamente se observa poca heterogeneidad en la respuesta de los distintos ámbitos.

*Gráfico 23:*

#### **Percepciones generales: oportunidades de mejora en la atención de denunciantes 2**

*¿En el proceso de atención a las personas denunciantes en la Sala de Familia, existen oportunidades de mejora en los siguientes aspectos?*



Fuente: Estudio Salas de Familia 2024, CJS DESUC

En futuras evaluaciones sería importante considerar la perspectiva de personas que se hayan atendido a través del programa para corroborar desde una versión como usuaria si efectivamente se cumplen esas condiciones en el trato. Por otro lado, también es relevante por parte del programa pesquisar aquellas unidades donde estos principios han tenido una implementación más débil y las razones de aquello.

Normalmente, lo anterior tiene que ver con las capacidades instaladas en el personal, y también, sobre todo, con la cultura institucional en la materia. Avanzar en la transversalización de los principios de justicia procedural implica un esfuerzo en la transformación de los valores institucionales que se tienen del acceso a la justicia, no solo en la institución de Carabineros de Chile, sino que en el sistema intersectorial completo que compone la ruta crítica de denuncia y judicialización de causas. Además, es importante considerar que estos principios no solamente son importantes para el programa Salas de Familia, sino que en la atención a toda persona que fue víctima o imputada por un delito en el país.

### c. Algunas valoraciones generales

Muchos de los/as encargados/as de las salas de familia sostienen que parte del valor del programa consiste en la oportunidad que ofrece a las víctimas de ser atendidas por funcionarios/as que los traten de forma empática y ofreciéndoles contención emocional. Reconocen que muchas víctimas llegan en estados de alta vulnerabilidad emocional y necesitan sentirse comprendidas y apoyadas.

Este apoyo emocional en una atención más personalizada, lo que supone hacerla sentir en un ambiente seguro y acogedor, y escucharlos de manera activa, tal como expresan dos encargados de salas de familia de la Región Metropolitana:

*“Yo siempre me acerco, trato que se calmen, les ofrezco agua y trato de calmarla. De repente hay víctimas que me abrazan y lloran, pero es como lo único que yo hago en ese sentido”.*

*(Encargado/a de Sala de Familia)*

*“Se supone que el funcionario que está a cargo no debería tener tapujos con nada, y la comunicación afectiva, física es muy primordial porque es muy distinto a que yo te diga: ‘tranquilo, todo va a estar bien’, a que yo vaya, me pare, te tome las manos y te diga: ‘tranquilo, yo te voy a ayudar’”.*

*(Encargado/a de Sala de Familia)*

*“Yo dejo que hablen, hablen, que se desahoguen primero porque si no, no te contestan las preguntas para yo dimensionar qué le está afectando y qué procedimiento debo, con qué debo proceder en el fondo”.*

*(Encargado/a de Sala de Familia)*

Otro aspecto valorado por los/as encargados/as entrevistados fue la posibilidad de hacer aplicación práctica en su trabajo de ideas relacionadas con la perspectiva o el enfoque de género. En ese sentido, la capacitación recibida en estas materias por ellos y ellas es bien valorada en las entrevistas y se refiere que permiten adquirir herramientas para hacer un trato más respetuoso de las personas denunciantes. Los/as funcionarios/as explican que tratan de considerar las diferencias de género y las particularidades de cada caso al levantar denuncias. En algunos casos los entrevistados refieren que las denunciantes mujeres prefieren ser atendidas por mujeres debido a la comodidad y empatía que pueden sentir ante su historia. En otros casos encargados, refieren la importancia de respetar la identidad de género de las personas al momento de levantar las denuncias, tal como refiere la siguiente encargada de salas de familia.

*“Si aquí llega una persona que yo lo veo de sexo masculino, pero me dice que su género es femenino, yo personalmente no tengo ningún problema, al contrario, si me dice que se llama Juana, para mí es Juana y yo lo trato por como ella se presente”.*

(Encargado/a de Sala de Familia)

Otro de los aspectos valorados por los/as encargados/as de salas de familia es como estas han generado instancias para hacer difusión de derecho con las víctimas, permitiéndoles informarlas mejor sobre sus derechos y los pasos a seguir después de levantar una denuncia, proveer información detallada sobre las medidas cautelares, los recursos disponibles y los procedimientos legales y darles información sobre servicios jurídicos y psicológicos a nivel local. Esto de manera implícita tiene que ver justamente con la introducción de lógicas de justicia procedural en el trato y la atención. Una encargada lo detalla de la siguiente manera:

*“Se le dan a conocer los pasos, en qué consiste la denuncia. Digamos si viene por lesiones o por psicológica en el contexto de violencia intrafamiliar y se le dan a conocer la diferencia de las dos denuncias. Porque qué pasa, las personas vienen a denunciar y dicen vengo a hacer una constancia, pero no saben qué más para allá o vienen con el temor de qué represalias le va a llevar una denuncia que pase por la fiscalía del juzgado de familia. Entonces yo me doy el tiempo primero, antes de comenzar la denuncia, de explicarle cómo funcionan ambos tribunales, el tribunal de familia y la fiscalía, por el tema de los menores también, o sea, de los niños, niñas y adolescentes cuando tienen algún tipo de inconveniente también por esa parte, tienen miedo de que la pareja se los pueda quitar o algo. También les doy a conocer eso.”*

(Encargado/a de Sala de Familia)

En la misma línea, destacan el recibir formación especializada para tratar con los niños y niñas, las que les entregan herramientas para hablar con ellos de manera no invasiva y sin revictimizarlos. En otros casos se destaca que, gracias a los procesos de formación, ahora cuenta con herramientas para atender con casos de abuso sexual infantil, asegurándose de seguir los protocolos establecidos para minimizar el impacto emocional en los menores. Uno de los encargados entrevistados lo plantea en los términos siguientes:

*"Nos hace formular una sola pregunta, ¿no? ¿Qué me quieres contar? No podemos preguntarle qué, cómo fue, dónde fue, qué te hicieron. Tenemos que hacer una sola pregunta. ¿Me quieres contar? ¿Me quieres contar algo más? ¿Tienes algo más que contar?".*

(Encargado/a de Sala de Familia)

## 7. Síntesis y nudos críticos de implementación y efectividad

Con base a los resultados presentados según las distintas dimensiones de evaluación, se procedió a generar una priorización de oportunidades de mejora que resultan ser nudos críticos para una eventual escalabilidad del programa. Luego, se generarán recomendaciones generales y específicas para cada uno de ellos.

En la Tabla 7 se presenta la síntesis de los nudos críticos relevados por la evaluación.

Tabla 7: Síntesis de nudos críticos detectados por la evaluación.

Dimensión de evaluación	Nudos críticos
Implementación: sala	<p><b>1. Estándares diversos de las salas afectan su capacidad de reducir la revictimización.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Alta heterogeneidad entre unidades de las regiones y territorios del país.</li><li>• El mantenimiento de las salas y su mejora proviene de los esfuerzos y recursos de cada Encargado/a y las condiciones del espacio varían de acuerdo con los recursos que dispone cada unidad policial y territorio.</li><li>• En varias de las unidades policiales la Sala de Familia se encuentra lejos del ingreso de la unidad policial.</li><li>• Se señalan algunos problemas infraestructurales y de diseño de las Salas, lo cual impide que estén sean percibidas como un espacio acogedor y seguro donde poder entregar información de calidad para sostener los hechos denunciados:<ul style="list-style-type: none"><li>• La falta de luminosidad, contener los malos olores que existen en algunas unidades, y mejorar las condiciones de climatización y ventilación.</li><li>• Mejorar los colores, falta de mobiliario, equipos electrónicos o de algunos elementos destinados a brindar mayor confort a las personas denunciantes acogidas (especialmente para NNA).</li><li>• Baja disponibilidad de baños para personas que no son funcionarios policiales</li><li>• Lo estrecha de la sala y la falta de separación con los espacios que acoge a los niños y niñas que acompañan a las personas denunciantes.</li><li>• En algunas comunas existe mala conexión a internet</li></ul></li></ul>
Implementación: personal	<p><b>2. Formación del personal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El proceso de capacitación del personal por los Encargados/as no siempre ocurre, y cuando ocurre, no es suficiente.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La certificación del personal Encargado de la Sala de Familia es bien evaluada, dejándoles bien preparados para la ejecución de muchas de sus funciones.</li> <li>• En contraste, las capacitaciones a funcionarios/as son escasas e insuficientes, producto de falta de conocimiento de su obligatoriedad y el poco tiempo que disponen entre medio de la rutina diaria para ejecutarlas. Esto se traduce en que cuando intentan capacitar al equipo, lo hacen de manera más breve, y por lo tanto, superficial en contraste a una certificación, y en general, se entrega el conocimiento especialmente en forma de consejos o establecimiento de algunas reglas y límites (por ej. les dicen que si llega alguien denunciando un delito VIF no hagan más preguntas y deriven a la Sala de Familia, en vez de entregar el conocimiento sobre la importancia de no revictimizar a través del relato a las personas sobrevivientes de esta violencia. Esta heterogeneidad respecto de las capacidades instaladas entre el equipo es uno de los problemas estructurales del programa y como se verá a continuación, incidirá en varios de los nudos críticos de funcionamiento ya que estarían participando de la ruta de atención personas que no cuentan con las capacidades para ello.</li> <li>• Encargados/as de Salas de Familia pareciera no contar con capacidades para atender casos de mayor complejidad. Ejemplos de aquello son los casos donde ya sea, parecieran existir dos víctimas porque, por ejemplo, el acusado también presenta lesiones por legítima defensa de la otra persona, y a los dos se les da el mismo trato. O los casos donde pese a que haya más de una víctima, se asigna -con base en prejuicios u otras arbitrariedades- a una a ser tratada en la sala de familia y a la otra, en la sala de guardia o directamente se le toma detenida</li> <li>• Falta de capacidades interculturales para hacerse cargo de diferencias culturales en la atención de delitos.</li> </ul>
	<p><b>2. Denuncias son levantadas con procedimientos similares, pero con estándares de calidad diversos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso de atención de denuncias es similar en todas las unidades, pero enfrenta oportunidades de mejora distintas de acuerdo con el nivel de recursos de las comisarías, personal y también por la densidad poblacional de la comuna donde se encuentran (considerando que la frecuencia de atención se incrementa en proporción al número de personas que habita en el entorno de cada unidad policial)</li> <li>• Diferencias en los estándares de atención generan diferencias en los productos generados por el proceso de denuncia. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muchas veces el funcionario/a que recibe en la sala de guardia a la persona denunciante no cumple los mismos estándares establecidos para la Sala de Familia, por ejemplo, de evitar la revictimización durante el proceso de primera recepción y posterior denuncia. Lo anterior se da producto del nudo crítico enunciado en torno a la formación del personal.</li> <li>• Cuando el Encargado/a no está disponible, la persona es atendida por funcionarios/as que estén libres, incluso a veces en la sala de guardia para priorizar una atención expedita.</li> <li>• Pese a contar con instrumentos estandarizados para la toma de denuncias, por ejemplo, con la PUIR en los casos de violencia</li> </ul> </li> </ul>

	<p>intrafamiliar, la calidad de los partes policiales y de la denuncia depende de quién realiza el procedimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No siempre se garantiza a la persona denunciante y el personal que la atiende el <b>tiempo y la privacidad necesaria</b> para poder realizar el procedimiento. Pareciera ser que este espacio se da <b>solo en la medida que el Encargado/a pueda atender a la persona en la Sala de Familia, y eso no es siempre así.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando ya hay una persona denunciando, la Sala no puede ser ocupada por una segunda denunciante.</li> <li>• Una segunda persona denunciante tiene tres alternativas: (1) esperar, (2) ser atendida en los módulos normales de denuncia de la Sala de Guardia con personal que como vimos, no siempre está capacitado, (3) retirarse.</li> <li>• En general, el programa parece funcionar adecuadamente cuando la persona denunciante es atendida por el o el Encargada de la Sala de Familia en la Sala, pero no cuando esto ocurre en otro lugar como la sala de guardia, cuando es atendida por otro funcionario/a, o bien, cuando se está en un procedimiento en población.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>3. El personal no tiene los medios para hacerse cargo de un aspecto recurrente en las denuncias por este tipo de delitos, propio de las dinámicas de violencia de género e intrafamiliar: el que las personas en ocasiones se retractan o desisten de la denuncia durante el procedimiento.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Este hallazgo se concibe como un fenómeno propio de las dinámicas del proceso de denuncia en este tipo de agresión (Torres, 2013) -que en ningún caso, es culpa de quien la sobrevive sino más bien de las condicionantes y desigualdades estructurales que rodean la denuncia-.</li> <li>• El hecho de que para algunos/as funcionarios/as esto sea considerado un “problema” es <i>per se</i> problemático, porque evidencia una falta de comprensión de las dinámicas propias de la violencia y posiblemente, podría sugerir una actitud incorrecta frente al mismo hecho.</li> <li>• El programa pareciera no tener las estar instalando las competencias en el personal para saber actuar frente a esto, pese a que debieran hacerse cargo a través de la forma de acompañamiento a quien realiza la denuncia o las herramientas que se le entregan al personal.</li> </ul> <p><b>4. Los obstáculos para la constatación de lesiones afectan la celeridad de la denuncia y genera el riesgo de revictimización.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Este procedimiento implica una coordinación interinstitucional que varía de acuerdo con la comuna de la unidad. En esta coordinación debiesen participar Carabineros, Ministerio de Salud, SernamEG y representantes de los servicios territoriales que apoyarán el proceso.</li> <li>• <b>No siempre existe disponibilidad de patrullas o carros</b> para llevar a la persona a constatar lesiones, porque no son exclusivos para eso.</li> <li>• <b>Por diseño, se trata de una actividad cuya realización durante la gestión de la denuncia es obligatoria</b>, sin discriminar la gravedad de las lesiones o si su constatación medica aporta información relevante para el proceso judicial. De esta forma, en muchos casos su realización solo incrementa las oportunidades de que la víctima sea revictimizada sin que ello genere beneficios sustantivos al proceso judicial.</li> </ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Muchas veces las denunciantes van solas a realizar la constatación de lesiones</b>, lo que es una falta al diseño de programa porque debiesen estar en todo momento resguardada por personal de Carabineros.</li> <li>• Algunas de las comunas <b>no tienen un servicio de salud 24 horas para constatar lesiones, sino que en un rango horario del día</b>.</li> <li>• <b>Retraso del procedimiento en esta fase porque espera es muy larga</b> en los servicios públicos de salud, y no se da prioridad a quienes acuden por esto.</li> <li>• La espera -que es larga- en los servicios de salud para constatación de lesiones se hace en los lugares comunes, es decir, <b>no hay un sector con privacidad para la denunciante</b>.</li> <li>• Hay quienes plantean que muchas veces en el hospital o el servicio de salud <b>no rellenan adecuadamente los certificados, o los criterios de riesgo y gravedad son disímiles con la realidad de estas agresiones</b>. Este nudo crítico no es propio del programa Salas de Familia, pero sí en su implementación y a lo largo de la ruta crítica de denuncia.</li> </ul> <p><b>4. Otros nudos críticos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El aporte que puede realizar el encargado de las salas de familia para el monitoreo y control de las medidas de protección o cautelares es marginal y en muchos casos se limita solo a tener contactos telefónicos ocasionales con las víctimas (considerando el escaso tiempo del que dispone luego de cumplir con el resto de las tareas asignadas por diseño). El control de la gestión del seguimiento de estas radica más bien en las unidades de ordenes judiciales y se aprecia que los niveles de coordinación entre el encargado y esta unidad no siempre es robusto.</li> <li>• Falta de perspectiva interseccional integrada que permita comprender como diversas estructuras de opresión -además del género- afectan la vida de cada denunciante, y por lo tanto, pocas herramientas para entregar una adecuada atención en esos casos (ej. población migrante, de menor nivel socioeconómico, de edades más jóvenes o mayores).</li> <li>• Orgánica de selección y ruta de carrera de Encargado/a de Sala de Familia poco compatible con carrera normal dentro de la Institución.</li> <li>• Mejoras sustantivas por los recursos financiados por el GORE generan escenario de falta de homogeneidad en la implementación a nivel nacional.</li> </ul>
Efectividad:	<p><b>1. Fortalezas y oportunidades de mejora en el trabajo intersectorial:</b></p> <p>- Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se identifica como una fortaleza del programa la alta adhesión que genera en aquellas coordinadoras de centro de la mujer que lo conocen en profundidad. Cuando estas profesionales consiguen coordinarse con el o la encargada de la sala d familia, se refieren mejoras en la tramitación de los casos, la gestión de las denuncias, actividades preventivas y la supervisión de medidas cautelares. Por el contrario, esta coordinación se ve afectada por la alta rotación del personal de Carabineros</li> </ul> <p>- Oportunidades de mejora y dificultades:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En cuanto a las debilidades relacionadas con el trabajo intersectorial, se identifican las siguientes:           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las dificultades de coordinación con instituciones de salud complejizan el proceso de constatación de lesiones: Entre ellas, se encuentra la larga espera, la falta de espacio privado para esperar, la lógica para determinar la gravedad de las lesiones, las conclusiones que se deben entregar o información específica en los certificados e informes. Esta descoordinación no pareciera producirse por barreras específicas desde un sector u otro, sino más bien por lógicas diferentes de funcionamiento entre ambas.</li> <li>- Las dificultades de coordinación con SernamEG ralentiza la asignación efectiva de mujeres a casas de acogida. Al igual que en el área de salud, estas barreras no son puestas por una u otra institución, sino que más bien, responden a los criterios generales de coordinación ante casos de violencia. Por ejemplo, la falta de disponibilidad de cupos en algunas regiones, o criterios como que jóvenes mayores de cierta edad no pueden entrar con sus madres. En ese sentido, estas deben ser solucionadas con coordinaciones interinstitucionales ante los nudos críticos.</li> <li>- Las dificultades de coordinación con instituciones del sistema judicial demora los procesos de atención a las personas denunciantes.</li> <li>- Los niveles de colaboración entre personal de Carabineros y otras instituciones (ej. centros de la mujer de SernamEG, seguridad ciudadana, servicios de salud, etc.) <b>no son homogéneos</b> en todo el territorio del país, y <b>dependen de la persona</b> concreta que ejerce como Encargado/a del programa. Por ello, cuando hay rotación de personal estos se ven afectados.</li> </ul> </li> </ul>
	<p><b>2. Excesivo foco en las atenciones realizadas en el espacio físico de la sala genera una baja cobertura del programa.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Salas de Familia solo atienden a una proporción baja de la población usuaria:           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiscales señalan que la mayoría de las denuncias de los delitos en los que está focalizado el programa provienen de llamados telefónicos que las víctimas realizan a las unidades policiales y no de personas que concurren a atenderse en las unidades policiales. Esto es desafiante porque, por ejemplo, la PUIR no se aplica en terreno, o las personas son atendidas por personal no calificado y no por los encargados normalmente.</li> <li>• Para un gran grupo de denunciantes de estratos socioeconómicos medios o bajos el dejar a cargo de otras personas la custodia de sus hijos para concurrir a las unidades policiales es difícil.</li> <li>• También se señala la baja disponibilidad de unidades policiales que disponen de una Sala de Familia. E incluso en usas unidades policiales la disponibilidad de los y las encargadas es limitada.</li> </ul> </li> </ul>
	<p><b>3. Baja señalización de la disponibilidad del programa en comisarías:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de conocimiento desde otras instituciones y desde la población de disponibilidad y de la gestión realizada por el programa Salas de Familia, lo que limita las posibilidades de acceso y de acción coordinada.</li> </ul>

	<p><b>4. Problemas de eficacia que subsisten a pesar de la implementación del programa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Baja calidad de los partes policiales ya sea porque las salas no atienden de manera continuada y la calidad de los partes difiere notoriamente si el hecho se denuncia en horario hábil o no hábil.</li> <li>• En el caso de los fiscales, uno de los problemas mayormente relevados tiene relación con las dificultades para levantar información sobre la identidad de las personas imputadas.</li> <li>• En algunos casos la falta de preparación de los funcionarios policiales hace que la evaluación de riesgo realizada no suela coincidir con lo que la víctima quiso decir.</li> </ul>
--	--

En base a estos nudos críticos, es posible establecer algunos problemas más recurrentemente reportados. Si bien en general la implementación del programa es correcta y pareciera tener un impacto positivo en el acceso a la justicia para quienes han sufrido este tipo de delitos cuando se ejecuta tal como fue diseñado -esto es, atendida por el personal encargado de la sala dentro de la sala-, pero eso no ocurre siempre. Esto hace que la efectividad del programa sea heterogénea (pero existente en aquellos territorios donde es implementado adecuadamente), aunque con bajos niveles de cobertura.

Por una parte, se constatan problemas en los procesos de formación de los y las encargadas de las salas de familia previamente descritos, los que generan heterogeneidad en las capacidades de estos funcionarios para realizar las tareas propias del problema. Sin embargo, en cualquiera de los casos existen debilidades transversales para el manejo de casos de mayor complejidad y para comprender dinámicas propias de la violencia de género, lo que muchas veces genera respuestas inadecuadas hacia las personas denunciantes.

Asimismo, algunos aspectos del diseño son poco compatibles con la realidad de las personas (por ejemplo, la falta de disponibilidad, trabajos formales donde pueden solicitar permiso o redes de apoyo para ir a denunciar a la unidad policial, o para estar muchas horas a la espera en el proceso de denuncia por trabajo remunerado o no remunerado de cuidados y domésticos), lo cual evidencia la carencia de una perspectiva interseccional en el diseño. En esta misma línea, existen dificultades para comprender diferencias culturales cuando se trata de población migrante, o una perspectiva de curso de edad que permita una atención adecuada a sus necesidades.

Por otra parte, a pesar de los esfuerzos impulsados por el programa, su foco se encuentra puesto en la atención a las personas usuarias y en evitar la revictimización por medio incremento del estándar de trato brindado a las denunciantes. Sin embargo, se pone menos atención en el brindar capacidades a los encargados de las salas de familia para levantar información de calidad que permita hacer avanzar el proceso judicial, lo que limita la capacidad del programa de colaborar con que la persona denunciante sea

nuevamente víctima de nuevos hechos de violencia en el futuro. Esto se expresa en que a pesar de la existencia del programa, persisten situaciones tales como la estructura estandarizada de reporte de hechos de violencia intrafamiliar y de género (la que se redacta de manera similar, con frases cortas, precisas y poco informativas, sin describir las particularidades de cada caso concreto), y que los partes policiales muchas veces denotan sesgos implícitos en cómo es recogida la información (frases estandarizadas tales como “en su calidad de madre y mujer” respecto de personas que no tienen hijos).

Finalmente, tal como se describió en el cuadro previo, gran parte de las dificultades del programa se generan en el trabajo con el intersector, lo que dificulta aquellas tareas que se realizan fuera del espacio físico de las salas de familia, tales como la constatación de lesiones, el seguimiento de las medidas cautelares o las relaciones con actores de otras instituciones en términos generales.

## 8. Recomendaciones

A partir de los resultados de la evaluación y los nudos críticos identificados, a continuación, se presentarán las recomendaciones del programa tanto para su implementación actual como para su eventual escalabilidad. Estas se distribuirán según distintos plazos de horizonte (considerando si es para el modelo actual o eventual escalabilidad) y según si el trabajo que se requiere es de índole interna en la institución de Carabineros de Chile o de trabajo intersectorial con otras instituciones. Todas las recomendaciones fueron elaboradas con base en los principios de DDHH, justicia procedural y bajo la luz de los hallazgos del estudio.

### 8.1. A nivel de gobernanza del programa

**Diagnóstico transversal:** falta de homogeneidad en los estándares de implementación del programa y en las prácticas de los actores a nivel local (espacio físico, privacidad de la sala, elementos para NNA, etc.)

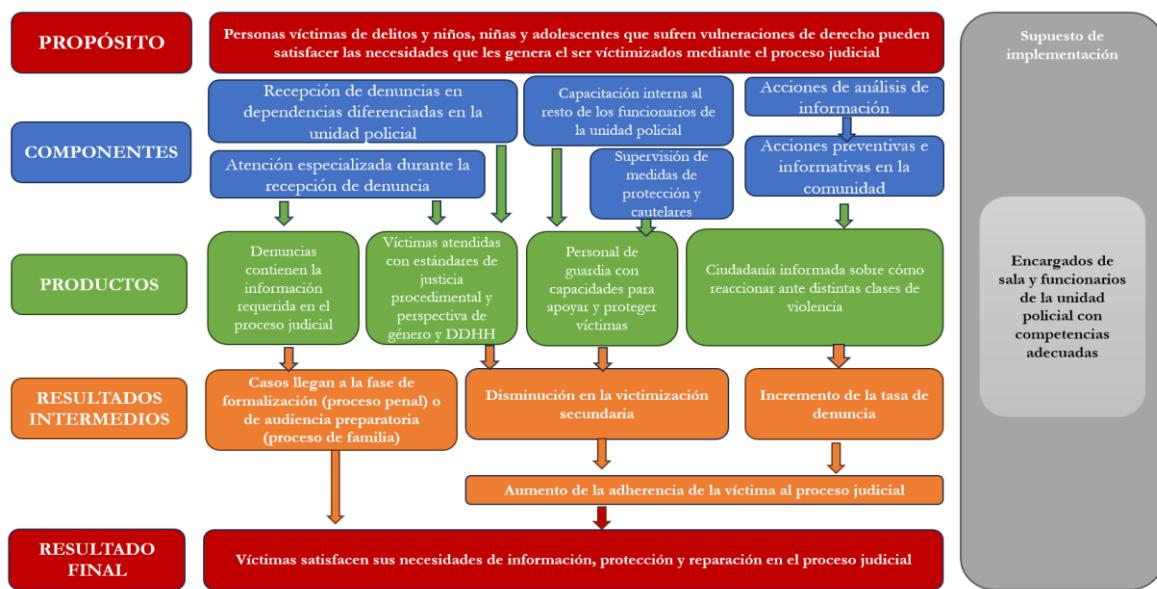
#### a. Explicitar un mecanismo de gobernanza del programa

Actualmente las salas de familia son un programa semi – estructurado pero que no cuenta con una estructura de gestión que radique responsabilidades y capacidad de hacer monitoreo desde el nivel central. Se propone hacer avanzar al programa hacia un **mecanismo de gobernanza compartida** entre Carabineros de Chile (a cargo de la gestión de recursos, capacitaciones, etc.) y la SPD (monitoreo como ente externo).

## b. Explicitar un modelo de gestión

Para homogeneizar la implementación, se sugiere dirigir su gobernanza en base a un modelo de gestión estructurado. Se ofrece para ello un esquema conceptual que refocaliza el propósito del programa, lo alinea con el resultado final esperado y explicita las actividades, productos y resultados intermedios que se deben impulsar para su consecución, y explicita los supuestos que deben satisfacerse para su generación. Este modelo además, presupone una asignación de recursos que pueda ser equivalente entre los distintos territorios para disminuir la heterogeneidad territorial.

*Figura 2: Modelo de gestión*



## c. Generar una unidad de desarrollo del programa

En línea con lo anterior, se propone radicar en la SPD una unidad a cargo del desarrollo futuro del programa salas de familia. Esta unidad debe ser dirigida por un cargo de jefatura de la SPD y debe estar conformada por profesionales SPD y de Carabineros de Chile.

## 8.2. Internas en la institución de Carabineros de Chile

### a. Recomendaciones en torno a la formación y selección del personal:

Dado que una de las principales piedras de tope para brindar una atención especializada con perspectiva interseccional y de Derechos Humanos a todas las personas que denuncian este tipo de delitos tiene que ver con la falta de capacidades instaladas en el personal que no ocupa el cargo de Encargado/a de la Sala de Familia, se tienen dos opciones: o bien, hacer cumplir el diseño original del programa y restringir de que solamente personal capacitado pueda atender, o bien, expandir y fortalecer la capacitación para todo el personal. Se recomendará esta última pensando en que esto permitirá aumentar la cobertura del programa y potenciar que todo el personal esté capacitado para atender a poblaciones de mayor vulnerabilidad frente a este tipo de delitos. En ese sentido, a continuación se elaborarán recomendaciones que van en la línea de desacoplar el componente infraestructural del componente de formación del equipo.

En este contexto, se sugiere:

#### A. En el corto plazo

- **Las charlas mensuales deben ser abiertas para todo el personal y también, deben ser comunicadas de manera efectiva cada vez que vayan a realizarse.** Participar de ellas debiese tener retribuciones en términos de la evaluación de cada funcionario/a. Es importante que en estas charlas también se realicen evaluaciones aleatorias para corroborar una participación más activa por parte de los y las asistentes.
- **Incluir formación y campañas internas sobre la inclusión de principios de justicia procedural para la capacitación del personal.**
- **Incluir en la formación espacios de formación con mayor foco en la interculturalidad y la perspectiva interseccional,** de modo de generar herramientas más concretas para la atención y resolución de desafíos.
- **Incluir en la capacitación una mirada integral sobre el acompañamiento a sobrevivientes de este tipo de violencia y el rol que ellos cumplen en la ruta crítica de denuncia.** Para que así, de esta manera, puedan contribuir de manera cohesionada en el proceso de toma de decisiones de las personas sobrevivientes de violencia de género.
- **Incluir en la formación un conocimiento empírico y técnico de los procedimientos de abordaje de casos complejos, graves y vitales** (por ejemplo, ante solicitud de medidas cautelares con fiscalía de turno: derivación a residencias transitorias, departamento social del

municipio, articulación con red de Mejor Niñez, departamento de personas mayores entre otros).

B. En el mediano plazo:

- **Generar espacios de capacitación equivalentes al proceso de certificación del personal encargado, específicamente en temas de primera acogida y atención especializada para todo funcionario/a de la institución que atienda a población.** Para que todo el personal pueda formarse, es importante que sea un espacio híbrido entre clases asincrónicas y clases sincrónicas. Participar de este proceso debiese contemplarse como un paso obligatorio y con un tiempo definido de ejecución límite, además de considerar evaluaciones. Eso debe ser ejecutado también por personal externo experto de distintas instituciones, y no ser carga del Encargado.
- **El/la Encargado/a debe monitorear que efectivamente se cumplan los protocolos** de primera acogida y principios de DDHH, pero no capacitar directamente.
- **Fortalecer los mecanismos de selección del personal encargado y la transparencia del proceso,** para mejorar la evaluación de candidatos y robustecer el desarrollo de carrera.
- **Generar instancias concretas de capacitación para funcionarios y funcionarias sobre la mejora de interacción entre víctimas y autoridad, alfabetización judicial y participación de quienes son víctimas de los delitos en los procesos para fortalecer los principios de justicia procedural.**

C. En el largo plazo:

- **Se sugiere modificar la malla de formación de la escuela de suboficiales y de oficiales** para que en esta se contemple el mismo proceso de certificación que tiene el personal encargado de la Sala de Familia, específicamente en cuanto a la primera acogida y la y atención especializada para todo funcionario/a de la institución que vaya a egresar y potencialmente atienda a la población. En la actualidad se dispone de formación más acotada en tiempo y amplia en conocimientos, por lo que se sugiere potenciar la malla incorporando conocimientos equivalentes a los del Encargado/a del programa.
- **Transformar el cargo actual de Encargado/a de la Sala de Familia en una especialidad impartida por la Escuela de Especialidades dentro de la institución,** para evitar los problemas que surgen de la obstaculización con la carrera tradicional dentro de la institución.

Estas medidas no solo permitirían instalar más capacidades en funcionarios/as, sino que también, generar una transformación de la cultura organizacional al respecto. Además, luego, la formación del personal Encargado de la Sala de Familia podría especificarse en las demás funciones que tienen que cumplir. De

esta manera, su especialidad podría concentrarse en la generación de planes estratégicos de prevención y educación socio comunitaria, análisis de datos e información, planificación de acciones preventivas, capacidades docentes, mapeo de organizaciones del intersector y generación de mecanismos de trabajo y coordinación interinstitucional, seguimiento de medidas cautelares, organización y liderazgo, evaluación del personal que atiende casos de violencia de este tipo, evaluación de partes policiales, etc.).

Esta recomendación, además, al poder implementarse de manera inmediata y progresiva en el tiempo, permite la escalabilidad del programa sin la necesidad de depender de la construcción de espacios físicos – que, por lo general, toman más tiempo y más recursos -. Así, el desacople del aspecto infraestructural y de formación, permite avanzar paralelamente en ambas medidas sin que una esté supeditada a la otra, garantizando de manera prioritaria el acceso a la justicia expedito y con perspectiva interseccional y de DDHH a quienes sobreviven este tipo de agresiones. Esto a su vez, permite fortalecer la adherencia al proceso y robustecer la ruta crítica institucional.

De este modo, la estrategia de escalabilidad puede priorizar comenzar la implementación del programa en nuevas unidades policiales con acciones de capacitaciones de los encargados y del resto de los funcionarios de cada unidad policial, lo que permite desplegar el programa con parte de sus componentes sin tener que esperar la instalación de la sala, lo que puede ocurrir en fases posteriores y a ritmos diferenciados. Mientras esto no suceda, el componente de atención en dependencia diferenciada puede satisfacerse, con un estándar menor y transitorio, habilitando un espacio al interior de la unidad policial que garantice privacidad aun cuando no tenga toda la infraestructura propia de una sala de familia.

#### b. Recomendaciones en torno a la infraestructura y usos del espacio:

Dado que una barrera para la cobertura y eventual escalabilidad del programa es la falta de disposición de espacios que se puedan destinar al programa que permitan efectivamente construir una sala de familia, se tiene recomendaciones en distintos plazos y niveles de capacidad de ejecución:

##### A. En el corto plazo:

- **Generar un plan de mantenimiento periódico de las salas en las unidades policiales**, el cual no debiese quedar a cargo de cada unidad o personal encargado porque genera variabilidad de estándares y condiciones según recursos y voluntades locales. Además, debiese considerar mejorar aspectos negativos que no sean de gran envergadura, tales como decoración, disposición de bidones de agua y otros materiales.

B. En mediano plazo:

- **Generar una dotación de mobiliario tecnológico específico para las salas,** considerando un teléfono celular asociado al espacio y una impresora.
- **Generar una modificación del mobiliario para NNA, que considere una perspectiva de ciclo de vida y aspectos de justicia amigable para NNA.** Esto al menos implica tener entretenimiento amigable para jóvenes y no solo juguetes. Específicamente, se sugiere incorporar material tecnológico que ayude a entregar mayor privacidad a quien está denunciando al captar más la atención de cada acompañante: por ejemplo, con una Tablet y música.
- **Se sugiere dotar de mobiliario para NNA en las salas de guardia,** para que los niños y niñas que acompañen todo proceso de denuncia puedan estar afuera en un lugar acogedor mientras esperan la atención.
- **Se sugiere contratar a una profesional del área de educación o intervención psicosocial** quien pueda apoyar tanto el proceso de denuncia de la persona como también, asistir el cuidado de los hijos o hijas en caso de que estos tengan menor nivel de dependencia.
- **Se sugiere intencionar el contar con una triada psico-socio-jurídica que pueda estar en las comisarías,** para fortalecer las instancias de atención, prevención y difusión de la violencia de género en los territorios, además de apoyar la intersectorialidad.
- **Dado que muchas denuncias ocurren en los módulos normales de la sala de guardia,** se sugiere avanzar con material de privacidad en ese espacio. Esto implica, por ejemplo, considerar barreras físicas como paneles o vinilos entre los distintos módulos, o cortinas que permitan mayor privacidad.

C. En el largo plazo:

- **Es importante que las nuevas unidades policiales que se vayan construyendo consideren en su infraestructura la presencia de espacios familiares amigables para este tipo de denuncias,** las cuales resuelvan los aspectos críticos levantados en este estudio, pero también, mejoren otros aspectos que puedan ser más funcionales para la realidad local. Para ello, se recomienda generar comités de personas expertas tanto en acceso a la justicia como del mundo de la arquitectura y la psicología, que puedan guiar el diseño de estos nuevos espacios. Un ejemplo a seguir es el plan de mejoramiento de las cárceles femeninas. Sería importante que las unidades policiales completas se piensen desde una perspectiva de derechos humanos e interseccional, y no solo los espacios de atención de este tipo de delitos.
- Un ejemplo internacional en el que se puede pensar para proyectar la atención de denuncias de este tipo de delitos, son los **centros intersectoriales de denuncia para violencia intrafamiliar**

en Colombia (específicamente, los “Centro de Atención Integral a Víctimas de Violencias Sexuales CAIVAS<sup>4</sup>). En ellos, no solo se toma la atención de la denuncia, sino que está el servicio médico legal, áreas de apoyo psicosocial, el seguimiento judicial de las causas, seguimiento de cautelares y otras.

c. Recomendaciones en torno a la atención de delitos en población:

La capacitación transversal a todo funcionario solucionará uno de los aspectos críticos de la atención fuera de la unidad policial. Sin embargo, otras recomendaciones que se deben considerar en torno a los procedimientos en población son:

A. En el corto plazo:

- **Incorporar en las capacitaciones aspectos prácticos de cómo abordar las dificultades que se producen en la atención de estos casos en población**, considerando distintos escenarios (por ejemplo, qué hacer cuando se atiende un delito de esta índole y se insta a la mujer sobreviviente del delito a ir a la comisaría pero ella no puede asistir, cómo proceder en caso de que acceda a hacerlo pero no tenga alguien con quien dejar los hijos/as o qué hacer cuando el agresor está presente, etc.).

B. En el mediano plazo:

- **Es fundamental habilitar dispositivos móviles que Carabineros pueda llevar a la toma de denuncia en población**, los cuales a través de VPN y conexiones seguras puedan habilitar una versión de la PUIR en terreno.

d. Recomendaciones en torno a la atención de denuncias

A. En el corto plazo:

- Se sugiere **generar un protocolo de primera atención y derivación de la víctima dentro de la unidad policial en cada una de las unidades** con adaptaciones a la realidad local y territorial.

---

<sup>4</sup> Fiscalía General de la Nación, Colombia (2006). Centros De Investigación Y Atención Integral A Víctimas Delitos De Violencia Sexual. [https://repository.iom.int/bitstream/handle/20.500.11788/826/COL\\_OIM%200131.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.iom.int/bitstream/handle/20.500.11788/826/COL_OIM%200131.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Para saber más sobre ellos se puede acceder a la página web del Gobierno colombiano: <https://www.ideca.gov.co/recursos/mapas/atencion-victimas-violencia-sexual-caivas-bogota-dc>

- Se sugiere **generar un plan de turnos entre los y las Encargadas del programa a nivel comunal**, de modo que en todo horario haya alguien disponible para ser llamado/a en caso de ser necesario ante una atención. Concretamente, esto significa que, si bien el personal Encargado trabaja solamente en horario administrativo, cada cierto tiempo dependiendo de la dotación de Encargados en cada territorio, debe estar una noche “de llamada”, vale decir, pendiente de responder el celular en caso de ser necesario. En casos de urgencia extrema, el personal de turno puede tener que concurrir presencialmente a resolver algún trámite a la unidad.

B. En el mediano plazo:

- **Para fortalecer la supervisión de medidas de protección y cautelares**, se sugiere implementar un sistema de Whatsapp con la unidad (no persona, para evitar abusos, sino que de la unidad policial), y también, fortalecer la comunicación y coordinación con guardias municipales o programas a nivel local (Ver recomendación de trabajo con SernamEG).

C. En el largo plazo:

- Se sugiere en el largo plazo coordinar la atención de víctimas con el futuro SNAJDF.
- 

#### e. Recomendaciones en torno a las comunicaciones del programa

Dado que uno de los aspectos críticos del programa, su baja coordinación intersectorial y baja cobertura tiene que ver con el bajo nivel de conocimiento que existe sobre este en otras instituciones y en la población, se sugiere:

A. En el corto plazo:

- **Se sugiere diseñar una campaña comunicacional integrada entre distintos medios, en formato digital y físico, y tanto en el territorio como en las unidades policiales sobre la existencia del programa Salas de Familia.** Se debe comenzar a implementar.

B. En el mediano plazo:

- **Se sugiere implementar la campaña comunicacional.**

### 8.3. Trabajo intersectorial

#### a. Recomendaciones en torno a las comunicaciones del programa

Para fortalecer el trabajo intersectorial se sugiere:

A. En el corto plazo:

- **Se sugiere diseñar instancias intersectoriales de trabajo y comunicación donde presentar el programa, a nivel central y territorial, y generar coordinaciones de trabajo en torno a sus objetivos.** Esto con el fin de fortalecer el trabajo intersectorial y dar seguimiento y fortaleza a la ruta crítica de denuncia. De esta manera, generar un plan de comunicaciones que incluya reuniones de presentación del programa en los distintos niveles de agregación (central y territorial), capacitaciones cortas en los equipos y reuniones de coordinación del trabajo en torno a la existencia del programa en un territorio específico. Así, por ejemplo, todos los tribunales de familia de cierta comuna debiesen ser parte del plan de comunicaciones y coordinación de ese territorio, participar de una instancia de reunión, capacitación del equipo y coordinación de cómo agilizar los procesos.

B. En el mediano plazo:

- **Se sugiere implementar la campaña comunicacional y coordinar las instancias intersectoriales de trabajo.**

#### b. Recomendaciones en torno al trabajo intersectorial con salud

Dado que uno de los nudos críticos del programa tiene que ver con la constatación de lesiones, la demora que ocurre en ese proceso y la falta de homogeneidad entre criterios de gravedad o correcto llenado de certificados, se sugiere:

A. En el corto plazo:

- **Generar mesas de trabajo intersectorial para revisión de nudos críticos y coordinación de capacitaciones en torno al correcto llenado de información y respecto de la judicialización de la información que emana de la constatación de lesiones.**

- Se debiese priorizar por protocolo la constatación de lesiones en centros de atención primaria, para no acudir de manera inicial a aquellos centros de atención donde existe mayor nivel de atochamiento (secundaria o terciaria), en la medida que la lesión lo permita.

B. En el mediano plazo:

- Se sugiere modificar en el certificado de salud la categorización por parte del médico/a sobre si la lesión es leve o de gravedad, ya que al ser un criterio médico que no necesariamente se corresponde con el riesgo efectivo de cada agresión, puede obstaculizar el proceso de judicialización de la causa. En ese sentido, se sugiere agregar para que en este se pueda entregar el mayor detalle posible respecto de la lesión y que luego sea a través del peritaje que se determine el carácter de gravedad de cada lesión dependiendo del contexto de la agresión.

C. En el largo plazo:

- Se sugiere evaluar la posibilidad de generar un sistema de turnos en coordinación entre ambas instituciones para que, en caso de lesiones leves, se pueda llamar a médicos de turno que puedan asistir a la unidad policial a realizar la constatación de lesiones -bajo todos los resguardos éticos y consideraciones que sean necesarias para evitar cualquier tipo de vulneración a los derechos de las personas-. Esto descongestionaría el cuello de botella con lesiones que no requieren de atención de salud más integral. Podría, para este cuerpo médico, existir una capacitación especializada en la constatación de este tipo de delitos.

Algunas recomendaciones específicas para Salud son:

- Se sugiere modificar los protocolos de atención para priorizar aquellas que son en el marco de una constatación de lesiones.
- Se sugiere que, en salud, se establezcan espacios de espera privados para quienes estén a la espera de un procedimiento de constatación de lesiones.
- Se recomienda específicamente en el trabajo dentro de salud, la posibilidad de generar una centralización de la información de las personas para priorizar el acceso a la información desde centros de salud en todo el territorio. Esto permitiría una mejor atención cuando se acude a una comisaría en una comuna distinta de la de residencia, ya que podrían tener acceso inmediato al historial médico de la persona y no partir desde cero en los tratamientos y derivaciones. Esto es de especial cuidado cuando se trata de personas con trastornos de salud

mental o situación de gravedad en el Primer Auxilio Psicológico. Esta medida requiere estrictos protocolos de ética, confidencialidad y resguardo de la información.

### c. Recomendaciones en torno al trabajo intersectorial con SernamEG

#### A. En el corto plazo:

- **Se sugiere fortalecer la comunicación y coordinación con personal de SernamEG para la asignación de mujeres en casas de acogida.** Esta coordinación debiese ser un contacto directo entre el personal Encargado de la Sala de Familia y las coordinadoras territoriales de los Centros de la Mujer (específicamente del Programa VCM), para agilizar las acciones a tomar frente a casos de mayor riesgo. Esta misma articulación puede sostenerse para la coordinación de otras actividades comunitarias de orden preventivo.

#### B. En el mediano plazo:

- **De manera progresiva y considerando que SernamEG dispone de Centros de la Mujer en todas las regiones de Chile, se sugiere asignar una delegada de caso en cada uno de los Centros de la Mujer, a cargo de SernamEG, a cada persona que denuncie este tipo de delitos.** A cada delegada se le debe asignar el caso una vez ingresa la denuncia, se pone en contacto con la persona denunciante, y funciona de contacto directo para dudas o requerimientos. Además, dado que puede generar derivaciones interinstitucionales, es un contacto cercano para hacer acompañamiento a lo largo de toda la ruta crítica y también, para por ejemplo, levantar alertas cuando los agresores incumplan sus medidas cautelares.

Estas delegadas deben cumplir un rol de apoyo psicosocial y derivación, funcionando a su vez como una especie de gestora de caso en la red interinstitucional e intersectorial (protección, salud, seguridad, etc.). Es importante que la delegada sea asignada en la misma región donde habita la persona, y no donde ocurrió el delito, lo más cercano posible a su comuna de residencia. Además, se debe procurar una derivación a otra delegada en casos de cambio de domicilio. Su rol es fundamental para el trabajo intersectorial, y los esfuerzos de su creación generan el foco en la identificación de la persona, y no de cada denuncia. Por último, se pueden unir esfuerzos con la creación del registro único de violencia. Se espera que esta delegada promueva también la adherencia al proceso judicial. Dado que existe al menos un Centro de la Mujer en cada región, esto podría ser agregado en ese nivel territorial.

- Se sugieren establecer mecanismos de colaboración formales para poder trasladar a personas denunciantes a constatar lesiones cuando no se dispongan de vehículos policiales o personal para

hacer el acompañamiento. Esta colaboración se debiese poder gestionar a través del contacto directo con la delegada de caso y las representantes de turno de los Centros de la Mujer a nivel territorial.

Algunas recomendaciones específicas para SernamEG son:

- **Se sugiere revisar la priorización de riesgo para el ingreso para que efectivamente esté otorgando protección a quienes lo necesitan.**
- **Se sugiere el aumento de plazas en el sistema de acogida para mujeres que necesiten de seguridad habitacional para abandonar a su agresor.**
- **Se sugiere generar nuevos mecanismos de seguridad, que no solo fortalezcan las opciones habitacionales, pero quizás promuevan el apoyo a mujeres que puedan residir en otras viviendas – por ejemplo, con familiares –. Se debe entregar apoyo económico y psicosocial de manera integral, además de un resguardo inteligente de su seguridad para evitar contactos con el agresor. En este mismo sistema se puede velar por las cautelares.**
- **Se sugiere la modificación de criterios de ingreso a las casas de acogida, para que mujeres que tienen hijos o hijas mayores de cierta edad puedan ingresar de igual manera con ellos.**

d. Recomendaciones en torno al trabajo intersectorial con Justicia

A. En el corto plazo:

- **Se sugieren generar formaciones específicas sobre el llenado de partes policiales.** Esta capacitación debiese ser realizada de manera coordinada por el Ministerio Público, el Ministerio del Interior, Carabineros y el Ministerio de Justicia.
- **Se sugiere realizar una revisión aleatoria de partes para entregar retroalimentación sobre su información, y así robustecer las instancias de capacitación en la materia para funcionarios/as que redacten los partes policiales de estas denuncias.** Así, esta información debiese ser usada para fortalecer la malla inicial de formación, y las instancias de capacitación para personal Encargado, así como charlas mensuales de actualización.

e. Recomendaciones en torno al trabajo intersectorial general

A. En el corto plazo:

- Se sugiere una participación activa y comprometida en las mesas de trabajo intersectoriales para el abordaje de casos (dado que en dichos espacios se generan estrategias de abordaje que favorecen a las derivaciones co-construida con las personas sobrevivientes de violencia de género).

B. En el mediano plazo:

- Además de la colaboración mencionada con SernamEG, debiese coordinarse un trabajo interinstitucional con otros organismos como los municipios, para que el patrullaje municipal y/o los servicios de la misma municipalidad puedan acompañar (u Oficinas Locales de la Niñez cuando son personas menores de edad).

*Tabla 8: Resumen de recomendaciones*

Nivel institucional	Área	Recomendación	Plazo (corto, mediano, largo)	Modificación requerida (legal, normativa, presupuestaria, gestión)
i. Gobernanza del programa	a. General	1. Explicitar un modelo de gestión.	Largo plazo	Normativa Gestión Presupuestaria
		2. Explicitar mecanismo de gobernanza del programa.		Normativa Gestión
		3. Generar una unidad de desarrollo del programa.	Mediano plazo	Normativa Presupuestaria Gestión
ii. Internas en la institución de Carabineros de Chile	a. Formación y selección del personal	1. Las charlas mensuales deben ser abiertas para todo el personal y también, deben ser comunicadas de manera efectiva cada vez que vayan a realizarse.	Corto plazo	Gestión
		2. Incluir formación y campañas internas sobre la inclusión de principios de justicia procedural para la capacitación del personal.		Presupuestaria Gestión

		3. Incluir en la formación espacios de formación con mayor foco en la interculturalidad y la perspectiva interseccional.		Gestión
		4. Incluir en la capacitación una mirada integral sobre el acompañamiento a sobrevivientes de este tipo de violencia y el rol que ellos cumplen en la ruta crítica de denuncia.		Gestión
		5. Incluir en la formación un conocimiento empírico y técnico de los procedimientos de abordaje de casos complejos, graves y vitales.		Gestión
		6. Generar espacios de capacitación equivalentes al proceso de certificación del personal encargado, específicamente en temas de primera acogida y atención especializada para todo funcionario/a de la institución que atienda a población.	Mediano plazo	Normativa Presupuestaria Gestión
		7. El/la Encargado/a debe generar un mecanismo de monitoreo (establecido por reglamento) que efectivamente se cumplan los protocolos de primera acogida y principios de DDHH a través de evaluaciones periódicas.		Normativa Gestión
		8. Fortalecer los mecanismos de selección del personal encargado y la transparencia del proceso.		Normativa Gestión
		9. Generar instancias concretas de capacitación para funcionarios y funcionarias sobre la mejora de interacción entre víctimas y autoridad, alfabetización judicial y participación de quienes son víctimas de los delitos en los procesos para fortalecer los principios de justicia procedural.		Normativa Presupuestaria Gestión
		10. Modificar la malla de formación de la escuela de suboficiales y de oficiales para	Largo plazo	Normativa Presupuestaria Gestión

		que en esta se contemple el mismo proceso de certificación que tiene el personal encargado de la Sala de Familia.		
		11. Transformar el cargo actual de Encargado/a de la Sala de Familia en una especialidad impartida por la Escuela de Especialidades dentro de la institución.		Normativa Presupuestaria Gestión
	b. Infraestructura y usos del espacio	1. Generar un plan de mantenimiento periódico de las salas en las unidades policiales.	Corto plazo	Normativa Presupuestaria Gestión
		2. Generar una dotación de mobiliario tecnológico específico para las salas.	Mediano plazo	Presupuestaria Gestión
		3. Generar una modificación del mobiliario para NNA, que considere una perspectiva de ciclo de vida y aspectos de justicia amigable para NNA		Normativa Presupuestaria Gestión
		4. Dotar de mobiliario para NNA en las salas de guardia.		Normativa Presupuestaria Gestión
		5. Contratar a una profesional del área de educación o intervención psicosocial.		Normativa Presupuestaria Gestión
		6. Intencionar el contar con una triada psicosociojurídica que pueda estar en las comisarías, para fortalecer las instancias de atención, prevención y difusión de la violencia de género en los territorios, además de apoyar la intersectorialidad.		Normativa Presupuestaria Gestión
		7. Dado que muchas denuncias ocurren en los módulos normales de la sala de guardia, se sugiere avanzar con material de privacidad en ese espacio.		Normativa Presupuestaria Gestión
		8. Construir nuevas unidades policiales considerando en su infraestructura la presencia de espacios familiares amigables para este tipo de denuncias.	Largo plazo	Normativa Presupuestaria Gestión
		9. Considerar ejemplos internacionales como los centros intersectoriales de denuncias CAIVAS en Colombia u otros, para avanzar hacia servicios integrados para		Legal Normativa Presupuestaria Gestión

		personas víctimas de este tipo de delito.		
c. Atención de delitos en población	1. Incorporar en las capacitaciones aspectos prácticos de cómo abordar las dificultades que se producen en la atención de estos casos en población, considerando distintos escenarios.  2. Habilitar dispositivos móviles que Carabineros pueda llevar a la toma de denuncia en población, los cuales a través de VPN y conexiones seguras puedan habilitar una versión de la PUIR en terreno.	Corto plazo  Mediano plazo	Gestión  Normativa Presupuestaria Gestión	
d. Atención de denuncias	1. Generar un protocolo de primera atención y derivación de la víctima dentro de la unidad policial en cada una de las unidades con adaptaciones a la realidad local y territorial.  2. Generar un plan de turnos entre los y las Encargadas del programa a nivel comunal, de modo que en todo horario haya alguien disponible para ser llamado/a en caso de ser necesario ante una atención.	Corto plazo  Mediano plazo	Normativa Gestión  Normativa Presupuestaria Gestión	
	3. Para fortalecer la supervisión de medidas de protección y cautelares, se sugiere implementar un sistema de Whatsapp con la unidad (no persona, para evitar abusos, sino que de la unidad policial), y también, fortalecer la comunicación y coordinación con guardias municipales o programas a nivel local.	Mediano plazo	Normativa Presupuestaria Gestión	
	4. Coordinar la atención de víctimas con el futuro SNAJDF.	Largo plazo	Normativa Gestión	
e. Comunicaciones del programa	1. Diseñar una campaña comunicacional integrada entre distintos medios, en formato digital y físico, y tanto en el territorio como en las unidades policiales sobre la existencia del programa Salas de Familia.  2. Implementar la campaña	Corto plazo  Mediano plazo	Presupuestaria Gestión  Presupuestaria Gestión	

iii. Trabajo intersectorial	a. Comunicaciones intersectoriales del programa	1. Diseñar instancias intersectoriales de trabajo y comunicación donde presentar el programa, a nivel central y territorial, y generar coordinaciones de trabajo en torno a sus objetivos.	Corto plazo	Gestión
		2. Se sugiere implementar la campaña comunicacional y coordinar las instancias intersectoriales de trabajo.	Mediano plazo	Gestión
	b. Trabajo intersectorial con salud desde Carabineros	1. Generar mesas de trabajo intersectorial para revisión de nudos críticos y coordinación de capacitaciones en torno al correcto llenado de información y respecto de la judicialización de la información que emana de la constatación de lesiones.	Corto plazo	Normativa Gestión
		2. Priorizar por protocolo la constatación de lesiones en centros de atención primaria, para no acudir de manera inicial a aquellos centros de atención donde existe mayor nivel de atocharamiento (secundaria o terciaria), en la medida que la lesión lo permita.		Normativa Gestión
		3. Modificar en el certificado de salud la categorización por parte del médico/a sobre si la lesión es leve o de gravedad, ya que al ser un criterio médico que no necesariamente se corresponde con el riesgo efectivo de cada agresión, puede obstaculizar el proceso de judicialización de la causa.	Mediano plazo	Normativa Gestión
		4. Evaluar la posibilidad de generar un sistema de turnos en coordinación entre ambas instituciones para que, en caso de lesiones leves, se pueda llamar a médicos de turno que puedan asistir a la unidad policial a realizar la constatación de lesiones -bajo todos los resguardos éticos y consideraciones que sean necesarias para evitar cualquier	Largo plazo	Normativa Gestión

		tipo de vulneración a los derechos de las personas-.		
c. Trabajo intersectorial con SernamEG		1. Se sugiere fortalecer la comunicación y coordinación con personal de SernamEG para la asignación de mujeres en casas de acogida.	Corto plazo	Gestión
		2. De manera progresiva y considerando que SernamEG dispone de Centros de la Mujer en todas las regiones de Chile, asignar una delegada de caso en cada uno de los Centros de la Mujer, a cargo de SernamEG, a cada persona que denuncie este tipo de delitos.	Mediano plazo	Legal Normativa Presupuestaria Gestión
		3. Establecer mecanismos de colaboración formales para poder trasladar a personas denunciantes a constatar lesiones cuando no se dispongan de vehículos policiales o personal para hacer el acompañamiento.		Legal Normativa Gestión
d. Trabajo intersectorial con Justicia		1. Generar formaciones específicas sobre el llenado de partes policiales. Esta capacitación debiese ser realizada de manera coordinada por el Ministerio Público, el Ministerio del Interior, Carabineros y el Ministerio de Justicia.	Corto plazo	Normativa Presupuestaria Gestión
		2. Generar un mecanismo de revisión aleatoria de partes para dar retroalimentación sobre su información, y así robustecer las instancias de capacitación en la materia para funcionarios/as que redacten los partes policiales de estas denuncias.		Normativa Gestión
e. Trabajo intersectorial en general		1. Generar una participación activa y comprometida en las mesas de trabajo intersectoriales para el abordaje de casos.	Corto plazo	Gestión
		2. Además de la colaboración mencionada con SernamEG, debiese coordinarse un trabajo interinstitucional con otros organismos como los	Mediano plazo	Legal Normativa Presupuestaria Gestión

		municipios, para que el patrullaje municipal y/o los servicios de la misma municipalidad puedan acompañar (u Oficinas Locales de la Niñez cuando son personas menores de edad).		
iv. Específicas para salud	General	1. Modificar los protocolos de atención para priorizar aquellas que son en el marco de una constatación de lesiones.		Normativa Gestión
		2. Disponer espacios de espera privados para quienes estén a la espera de un procedimiento de constatación de lesiones.		Normativa Gestión
		3. Generar una centralización de la información de las personas para priorizar el acceso a la información desde centros de salud en todo el territorio.		Legal Normativa Presupuestaria Gestión
v. Específicas para SernamEG	General	1. Revisar la priorización de riesgo para el ingreso para que efectivamente esté otorgando protección a quienes lo necesitan.		Normativa Presupuestaria Gestión
		2. Aumento de plazas en el sistema de acogida para mujeres que necesiten de seguridad habitacional para abandonar a su agresor.		Normativa Presupuestaria Gestión
		3. Generar nuevos mecanismos de seguridad, que no solo fortalezcan las opciones habitacionales, pero quizás promuevan el apoyo a mujeres que puedan residir en otras viviendas – por ejemplo, con familiares -.		Legal Normativa Presupuestaria Gestión
		4. Modificar criterios de ingreso a las casas de acogida, para que mujeres que tienen hijos o hijas mayores de cierta edad puedan ingresar de igual manera con ellos.		Normativa Presupuestaria Gestión

Fuente: elaboración propia a partir de contenido de recomendaciones.

## 9. Conclusiones

Para finalizar, se ofrecen algunas ideas finales que sintetizan en base a las dimensiones evaluativas propuestas los principales hallazgos del estudio<sup>5</sup>.

a. **Fidelidad y adherencia de la implementación del programa salas de familia.** En términos generales, estamos ante un proceso de implementación que en sus orígenes fue ejecutada con altos niveles de fidelidad a su diseño. En este sentido, la generación inicial de los espacios físicos donde funcionan el programa fue en general adecuada y las unidades policiales que fueron incorporadas fueron dotadas de implementos físicos y tecnológicos pertinentes en la mayoría de los casos.

Sin embargo, algunos aspectos de los espacios físicos de las salas de familia no fueron implementados con fidelidad al diseño. En varias unidades policiales la sala de familia este lejos del ingreso a la unidad policial y en alguno de ellos se aprecian problemas de diseño estructural que impiden que sean percibidas como un espacio acogedor y seguro donde poder entregar información de calidad para sostener los hechos denunciados. Entre otros, se constataron problemas luminosidad, malos olores, climatización, mobiliario, y baja disponibilidad de baños

Sin embargo, el principal problema del programa a este nivel se vincula con la adherencia posterior al diseño original del programa. Esto pues con el paso del tiempo las distintas unidades policiales han desarrollado estándares de funcionamiento muy heterogéneos entre sí. A ello se agrega que en muchas de las unidades que conservan niveles altos de adherencia al diseño, esto no es consecuencia de una planificación impulsada desde el nivel central, sino que es fruto de los recursos que cada encargado puede proveer a nivel local (incluso con presupuesto propio).

b. **Espacio físico de las salas de familia.** Esta dimensión sigua la misma tendencia que lo previamente expuesto en materia de fidelidad y adherencia, esto es, los datos para la toma de decisiones y el soporte administrativo se reporta como adecuado en el momento inicial de la implementación, pero con niveles dispares de adherencia con el paso del tiempo. En este nivel, el principal problema es la dispar disponibilidad de conexión a internet en algunas de las unidades policiales visitadas. Por otra parte, la falta de gobernanza a nivel central tiene como consecuencia que los recursos tecnológicos disponibles no sean usados para coordinar acciones desde el nivel central hacia las unidades policiales.

c. **Organización del personal.** Esta es implementada de manera adecuada disponiéndose en general de encargados titulares y suplentes y de personal para otorgar atención en ausencia de estos.

---

<sup>5</sup> Se rescatan solo aquellas dimensiones en que se generaron mayores niveles de saturación de información.

Mayor heterogeneidad en este aspecto se apreció en la dedicación permanente de los funcionarios, los que dadas las necesidades de algunas unidades policiales terminan asumiendo otras tareas en la práctica.

Por su parte, en términos formales los encargados consiguen realizar las tareas que le son encomendadas a nivel de diseño, aunque con distintos niveles de profundidad y dedicación. En lo más sustantivo, los encargados dan atención especializada (con ciertas limitaciones que se detallan en la sección siguiente referida a sus competencias) y diferenciada a la víctima de delitos previstas en el diseño del programa. Sin embargo, esto no garantiza que a nivel de unidad policial pueda darse cumplimiento a este componente del programa, principalmente porque el funcionario que recibe a los denunciantes en la sala de guardia no tiene el mismo nivel de formación y por ende no es capaz de dar una atención con los estándares de especialización requeridos, generando eventos de revictimización a las personas denunciantes. Lo mismo ocurre cuando por distintas razones el encargado/a no está disponible y las personas denunciantes deben ser atendidos por otros funcionarios policiales. En estos escenarios cambia sustantivamente la calidad de la atención, así como la calidad de la información que se termina levantando en los partes policiales.

**d. Análisis de información y orientar de acciones preventivas.** A pesar de la escasa disponibilidad de tiempo para llevar a cabo estas tareas, en algunas ocasiones estas acciones recibieron valoraciones positivas por actores externos, como sus pares de los centros de la mujer, aunque su mayor problema se vincula a la alta rotación de los encargados en su rol que interrumpen los desarrollos que se van generando en estas materias. También con dificultades consiguen desplegar algunas acciones en materia de seguimiento de medidas cautelares, pero limitadas por un diseño institucional que prioriza las acciones que las oficinas de órdenes judiciales realizan en estas materias y por la falta de tiempo para llevar a cabo una tarea de monitoreo que requiere de una mayor dedicación que la que estos pueden otorgarle. Finalmente, en algunas unidades policiales se llevan a cabo acciones de capacitaciones internas, pero estas se ven dificultadas no solo por problemas de tiempo, sino que además por una cultura organizacional que dificulta a los subordinados poder ser legitimados para realizar acciones formativas ante sus superiores jerárquicos.

**e. Procedimiento de constatación de lesiones.** Los problemas de coordinación para llevarlos a cabo adecuadamente, están mediados entre otros por la falta de disponibilidad de carros policiales y por un diseño que impone su realización como requisito relevante dentro de la cadena de acciones del proceso de denuncia sin la capacidad de distinguir situaciones donde este puede ser crítico e indispensable de aquellos donde solo genera mayores probabilidades de revictimización sin generar beneficios sustantivos para incorporar información relevante a la denuncia, y con ello al proceso judicial..

En estos últimos escenarios especialmente, los retrasos que esto genera en el procedimiento de denuncia hacen que se afecte el nivel de trato recibido por las víctimas, el que pudiendo ser adecuado en la unidad

policial se ve luego afectado por los retrasos e interacciones que ocurren en las horas y espacios en que se lleva a cabo la constatación de lesiones.

**f. Competencias profesionales.** Este es uno de los niveles donde se aprecian mayores brechas en relación con el diseño del programa. Por una parte, el proceso de reclutamiento de los funcionarios es insuficiente toda vez que la capacitación inicial de los encargados no siempre ocurre, y cuando tiene lugar en muchos casos se lleva a cabo respecto de funcionarios/as que ya han asumido la función y no como requisito previo para ello.

A nivel de capacitación inicial y continua, la certificación que reciben los encargados de las salas, cuando tiene lugar, es bien evaluada, dejándolos en condiciones de hacerse cargo de gran parte de sus funciones generales. Con todo, los encargados parecen no contar con capacidades para atender casos de mayor complejidad, por ejemplo, denuncias de VIF recíprocas entre parejas, situaciones con desbordes emocionales más severos, o escenarios donde se debe contar con habilidades interculturales para atender problemas que suponen hacerse cargo de diferencias culturales entre los involucrados. En coherencia con lo expresado en la sección de resultados, se estima como necesario entre otras acciones avanzar en incorporar los enfoques interseccionales en los planes de formación de los/as encargadas de las salas de familia, de modo de generar capacidades para entregar atención especializada a grupos de la población respecto de quienes además del género se añaden otros factores estructurales que hacen más complejo su abordaje.

Un estándar sustantivamente más bajo se apreció en la formación y competencias de los demás funcionarios policiales. Las capacitaciones que estos reciben son escasas, existe desconocimiento de su obligatoriedad, poco compromiso para participar en ellas, poco tiempo y baja prioridad con relación a otras tareas. Esto explica lo que previamente se describió desde la perspectiva organizacional: que el programa solo sea eficaz en la medida que la atención sea prestada por el encargado de la sala, lo que ocurre en una proporción menor del total de atenciones brindadas por las unidades policiales.

**g. Efectividad del programa.** El programa salas de familia parece tener un campo de acción dentro del cual consigue alcanzar los objetivos que se propone, esto es, brindar atención especializada en espacios diferenciados. Sin embargo, este campo de acción está aun acotado a las atenciones que realizan los encargados/as por sí mismos, lo que limita que la efectividad del programa logre permear a su población objetivo y que sus efectos puedan percibirse en términos más generales. De esta forma, todo el conjunto de denunciantes que no es atendido por los encargados de las salas de familia queda fuera del ámbito donde el programa consigue ser efectivo.

Sin embargo, incluso en este grupo, los efectos del programa solo consiguen generarse a nivel de trato y generan consecuencias positivas reduciendo la victimización secundaria. Si bien este es un resultado

deseable y buscado, no se alcanzan a generar masivamente otros resultados que el programa debiera aspirar a generar y que actualmente no están explicitados a nivel de diseño. Los mayores problemas del programa están en su falta de capacidad para que el trato otorgado a las víctimas se refleje de manera sustantiva en una mejora estándar en la calidad de la información que consigue levantarse y en mejorar la adherencia de los denunciantes con el proceso judicial. Incluso en territorios donde operan las salas de familia los operadores judiciales siguen reportando una baja o irregular calidad de los partes policiales y problema en la automatización de la forma de reportar la información recogida en los partes policiales, lo que dificulta que el caso avance en su ruta a través del proceso judicial. Cabe destacar que no existen mecanismos para identificar qué partes fueron realizados por persona certificado y cuáles no, lo que nuevamente, es evidencia para mejorar los sistemas de monitoreo y evaluación de su ejecución.

En coherencia también con lo expresado en la sección de resultados, se estima como necesario entre otras acciones persistir en los esfuerzos por incorporar en los planes de formación estrategias para que los encargados/as de las salas de familia y el personal en general, comprendan la importancia de rescatar con más fidelidad los relatos de las personas denunciantes en los partes policiales con perspectiva interseccional y de derechos humanos, y sensibilizar en la importancia de levantar información de calidad en etapas tempranas del proceso judicial para evitar la necesidad de que esta sea levantada nuevamente en momentos posteriores, generando situaciones innecesarias de revictimización a las víctimas de delitos.

Así también, ser conscientes de su importante rol en la ruta crítica institucional de denuncia para trabajar cohesionada y colaborativamente con el intersector -y no de manera aislada-, de modo de que la persona sobreviviente de la violencia y su acompañamiento sea el centro de la atención. En ese sentido, el éxito del programa en su escalabilidad no se basa solo en asegurar que las unidades policiales y sus funcionarios/as tengan la capacidad capacidad de generar una atención especializada para la denuncia y primera acogida con una perspectiva de género, interseccional y derechos humanos en este tipo de delitos, sino que también, la medida en que esa primera atención posibilita y se inserta en el trabajo intersectorial de la ruta crítica de denuncia.

## 10. Bibliografía

- ACNUDH. (2006). *Preguntas Frecuentes Sobre El Enfoque De Derechos Humanos*. Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos-ACNUDH.
- Antony, C., & Villegas, M. (2021). *Criminología feminista* (Primera edición). LOM Ediciones.
- Arenas, J., Damke, K., & Carrillo, G. (2021). *Violencia intrafamiliar: Fenómeno psicosocial y marco regulatorio*. Academia Judicial de Chile.
- Beatty, P. C., & Willis, G. B. (2007). Research Synthesis: The Practice of Cognitive Interviewing. *Public Opinion Quarterly*, 71(2), 287-311. <https://doi.org/10.1093/poq/nfm006>
- Callegaro, M., Manfreda, K. L., & Vehovar, V. (2015). *Web Survey Methodology*. SAGE.
- Carabineros de Chile. (2017). *Orden General N°002477. Salas de Familia: Las crea; determina dependencia y competencia a nivel nacional de las que indica, y deroga parcialmente normativa que señala*. [https://www.carabineros.cl/transparencia/og/pdf/OG\\_2477\\_24032017.pdf](https://www.carabineros.cl/transparencia/og/pdf/OG_2477_24032017.pdf)
- Carabineros de Chile. (2020). *Orden General N°002755. Salas de Familia: Oficializa las que indica*.
- Center for Court Innovation. (2016). *Integrating Procedural Justice in Domestic Violence Cases*. Center for Court Innovation.
- Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana. (2011). *Guías de asistencia integrando de violencia de género en contexto doméstico*. Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana.
- CEPAL. (2016). *Panorama social de América Latina*. <https://www.cepal.org/es/noticias/cepal-promueve-enfoque-ciclo-vida-revertir-desigualdades-determinadas-la-edad-personas>
- Council of Europe. (2011). *Guidelines of the Committee of Ministers of the Council of Europe on child-friendly justice*. <https://www.coe.int/en/web/children/child-friendly-justice>
- Defensoría de la Niñez. (2022). *Informe Anual Defensoría de la Niñez 2022*.
- Elliott, I., Thomas, S. D. M., & Ogloff, J. R. P. (2012). Procedural justice in contacts with the police: The perspective of victims of crime. *Police Practice and Research*, 13(5), 437-449. <https://doi.org/10.1080/15614263.2011.607659>

- Elliott, I., Thomas, S., & Ogloff, J. (2014). Procedural justice in victim-police interactions and victims' recovery from victimisation experiences. *Policing and Society*, 24(5), 588-601.  
<https://doi.org/10.1080/10439463.2013.784309>
- Fixsen, D., Blase, K., Naom, S., & Duda, M. (2015). *Implementation drivers: Assessing best practices*. National Implementation Science Network (NIRN). Frank Porter Graham Child Development Institute. University of North Carolina Chapel Hill.
- Gutierrez, S. E., & Van Puymbroeck, C. (2006). Childhood and adult violence in the lives of women who misuse substances. *Aggression and Violent Behavior*, 11(5), 497-513.
- Kilpatrick, D. G., & Acierno, R. (2003). Mental health needs of crime victims: Epidemiology and outcomes. *Journal of Traumatic Stress*, 16(2), 119-132.  
<https://doi.org/10.1023/A:1022891005388>
- Ley 21057: Regula entrevistas grabadas en video, y otras medidas de resguardo a menores de edad, víctimas de delitos sexuales., Pub. L. No. 21.057 (2018).  
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1113932>
- Lind, E. A., & Tyler, T. R. (1988). *The social psychology of procedural justice*. Springer Science & Business Media.
- Meyer, S. (2011). Seeking Help for Intimate Partner Violence: Victims' Experiences When Approaching the Criminal Justice System for IPV-Related Support and Protection in an Australian Jurisdiction. *Feminist Criminology*, 6(4), 268-290. <https://doi.org/10.1177/1557085111414860>
- Meyer, S., & Williamson, H. (2020). General and specific perceptions of procedural justice: Factors associated with perceptions of police and court responses to domestic and family violence. *Australian & New Zealand Journal of Criminology*, 53(3), 333-351.  
<https://doi.org/10.1177/0004865820935941>
- Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género. (2021). *Mujeres migrantes en Chile*.

- Murphy, K., & Barkworth, J. (2014). Victim Willingness to Report Crime to Police: Does Procedural Justice or Outcome Matter Most? *Victims & Offenders*, 9(2), 178-204.  
<https://doi.org/10.1080/15564886.2013.872744>
- Núcleo de Género Julieta Kirkwood. (2020). *Estudio cualitativo Actualización de Ruta Crítica de Violencia Contra la Mujer 2020*. Universidad de Chile.
- Observatorio del Envejecimiento. (2021). *Edadismo: Imagen social de la vejez y discriminación por edad* (Año 2, v11). Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Parsons, J., & Bergin, T. (2010). The impact of criminal justice involvement on victims' mental health: The Impact of Criminal Justice Involvement. *Journal of Traumatic Stress*, 23(2), 182-188.  
<https://doi.org/10.1002/jts.20505>
- Patton, M. Q. (1999). Enhancing the quality and credibility of qualitative analysis. *Health Serv Res.*, 34(5), 1189-1208.
- Sandoval, C. (2002). Investigación cualitativa. Bogotá: Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (Icfes). File. *C:/Users/laura/Downloads/3365-Texto%20del%20art%C3%ADculo lo-13660-1-10-20200521.pdf*.
- SernamEG (2020). Guía 2: El Género, una construcción social.  
<https://app.sernam.cl/talleres/2020/vcm/material/T1/guias/guia2.pdf>
- Stenning, P. C., & Shearing, C. D. (2005). *Reforming Police: Opportunities, Drivers and Challenges*.
- Subsecretaría de Prevención del Delito. (2020). *IV Encuesta de Violencia contra la Mujer en el Ámbito de la Violencia Intrafamiliar y en Otros Espacios (ENVIF-VCM): Resultados País*. Ministerio del Interior y Seguridad Pública.
- Subsecretaría de Prevención del Delito. (2023). *Estadísticas delictuales*. Centro de Estudios y Análisis del Delito. <https://cead.spd.gov.cl/estadisticas-delictuales/>
- Sunshine, J., & Tyler, T. R. (2003). The role of procedural justice and legitimacy in shaping public support for policing. *Law & society review*, 37(3), 513-548.

- Torres, S. (2013). *Aproximación al fenómeno de la retractación en las causas de violencia intrafamiliar*. XXVI(1), 167-180.
- Truffello, P., & Weidenslaufer, C. (2022). *Acceso a la justicia de las personas adultas mayores* (Asesoría Técnica Parlamentaria). Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.  
[https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/33080/1/BCN\\_Garantias\\_procesales\\_del\\_adulto\\_mayor\\_VF\\_pdf.pdf](https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/33080/1/BCN_Garantias_procesales_del_adulto_mayor_VF_pdf.pdf)
- Tyler, T. R. (1990). *Why people obey the law*. Yale University Press.
- Tyler, T. R. (2005). Policing in black and white: Ethnic group differences in trust and confidence in the police. *Police quarterly*, 8(3), 322-342.
- Tyler, T. R. (2006). Restorative Justice and Procedural Justice: Dealing with Rule Breaking. *Journal of Social Issues*, 62(2), 307-326. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.2006.00452.x>
- UNICEF. (2008). *Interculturalidad: Reflexiones desde la práctica*.  
<https://www.unicef.org/lac/media/32696/file/interculturalidad.pdf>
- UNICEF. (2022). *El Enfoque Basado en los Derechos de la Niñez*.  
<https://www.unicef.org/chile/media/7021/file/mod%20enfoque%20de%20derechos.pdf>
- UNODC. (2011). *Handbook on Effective Police Responses to Violence against Women*. United Nations.  
<https://doi.org/10.18356/ee73215b-en>
- Viveros Goya, M. (2016). *La interseccionalidad: Una aproximación situada a la dominación*. 52, 1-17.  
<https://doi.org/10.1016/j.dfr.2016.09.005>

## 11. Anexos

### Anexo 1. Cuestionario encuesta web

Comentarios:

1.      Evaluar si Carabineros nos puede concatenar variables sociodemográficas de quien responde
2.      Todas las respuestas deben tener “No sé”

#### A.      Cuestionario Encargados/as de Salas de Familia

Muchas gracias por participar de esta encuesta. Esta información le permitirá al equipo de personas académicas de la Universidad Católica a cargo de realizar este estudio en conjunto con la Subsecretaría de Prevención del Delito, conocer las oportunidades de mejora de esta iniciativa para continuar robusteciendo su impacto en la comunidad, en el acceso a la justicia y la prevención de este tipo de delitos.

##### i. Estándares del espacio físico

Pensando en la Comisaría o Subcomisaría donde usted trabaja:

1.      A partir de la siguiente lista de atributos de las Salas de Familia, ¿podría identificar en cuál/es de ellos usted considera que hay oportunidades de mejora?

	No tiene oportunidades de mejora	Tiene oportunidades de mejora	¿Cuáles?
Privacidad para el procedimiento			
Iluminación			
Dimensiones del espacio			
Decoración			
Condiciones de orden y limpieza			
Que tan acogedor es el espacio			
Cercanía de los servicios higiénicos públicos			
Mobiliario disponible para NNA			
Materiales para uso de oficina y decoración			
Espacio para esperar antes de realizar la denuncia (en la sala de guardia u otro)			

2.      ¿Tiene la **Sala de Familia** las siguientes características?

	Sí	No
Es una dependencia diferenciada de los módulos de guardia (sala contigua)		
Dispone de un teléfono en la Sala		
Tiene computadores para funciones de análisis y preparación de documentación		
Tiene habilitado un sector de entretenimiento para niños y niñas con mobiliario especializado		

## ii.Estandares del personal dedicado a la Sala de Familia

Pensando en el cargo de “Encargado/a de la Sala de Familia”:

3. ¿Existe una persona contratada para ser la titular Encargada de la Sala de Familia?
  - Sí
  - No
  
4. ¿Existe una persona contratada para ser la reemplazante de la Encargada de la Sala de Familia?
  - Sí
  - No
  
5. El/la Encargado/a de Sala de Familia:

	Sí	No
Si es titular, trabaja en jornada completa durante su turno		
Si es de reemplazo, suple a la titular cuando esta está de vacaciones, con permiso u otro motivo afín durante su turno		
Tiene dedicación exclusiva para las funciones del programa Salas de Familia, salvo excepciones		

6. Respecto al funcionamiento cotidiano de la Sala de Familia de su Comisaría o Subcomisaría, ¿con qué frecuencia se cumplen las siguientes condiciones?

	Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
La Sala de Familia está disponible para su uso en horario hábil					
La Sala de Familia está disponible para su uso en horario no hábil					
La Sala de Familia es atendida en horario hábil por el/la Encargado/a titular o reemplazante					
La Sala de Familia es atendida en horario no hábil por un/a funcionario/a capacitado/a por el/la Encargo/a					

7. Y ahora, pensando en **su proceso de selección para el cargo de Encargado/a de la Sala de Familia**, me podría indicar qué pasos o criterios se contemplan en este:

	Sí	No	No sé
Cuando se cambia a la persona que tiene el cargo, siempre se remite un fundamento detallado previamente			
La selección de los/as Encargados/as se realiza con base en un perfil por competencia orientado a las funciones del cargo			
La selección de los/as Encargados/as considera la revisión de hojas de vida de quienes están postulando			
La selección de los/as Encargados/as contempla la realización de entrevistas personales de evaluación			
La selección de los/as Encargados/as contempla la aplicación de test psicológicos			

Cuando un PNI (personal de nombramiento institucional) queda como Encargada de la Sala de Familia no se le realizan traslados			
---	--	--	--

Respecto al proceso de certificación de los/as Encargados/as de Salas de Familia:

8. ¿Participó usted en algún proceso de capacitación y certificación para ejercer el cargo?
- Sí, me certifiqué antes de comenzar a ejercer el cargo
  - Sí, me certifiqué después de haber comenzado a ejercer el cargo
  - No, nunca me certifiqué

Filtro si P8=3, pasar a P16

9. En caso de que sí se certificó, ¿me podría indicar qué temáticas se abordaron en esta capacitación?

Temas	Sí	No
Procedimientos judiciales asociados a violencia intrafamiliar		
Trato ante víctimas de violencia contra la mujer		
Trato ante niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia		
Trato ante personas mayores víctimas de violencia intrafamiliar		
Perspectiva de género		
Perspectiva interseccional		
Derechos de la niñez		
Derechos Humanos		
Registro y reporte de información en la Sala de Familia		
Mecanismos de prevención comunitaria de la violencia contra las mujeres		
Mecanismos de prevención comunitaria de la violencia contra niños, niñas y adolescentes		
Mecanismos de prevención comunitaria de la violencia contra personas mayores		
Reglamentación institucional para el funcionamiento del programa		

10. Y en general, ¿cree que las capacitaciones tienen alguna oportunidad de mejora para apoyar su trabajo práctico como Encargados/as de la Sala de Familia?

- Sí
- No

11. (Si P10=Sí): ¿Cuáles?

12. ¿Cree necesario generar capacitaciones adicionales para los y las Encargadas de Sala de Familia para un mejor funcionamiento de la Sala?

- Sí
- No

13. (Si P12=Sí): ¿Qué materias debiesen ser tratadas en esas capacitaciones?

14. ¿Me podría decir si el **proceso de certificación y capacitación** que tuvo como Encargado/a de Sala de Familia contemplaba las siguientes acciones?

	Sí	No
Las capacitaciones se mejoran según los resultados y problemas que hayan surgido con el trabajo de la Sala de Familia		
En las capacitaciones se usan ejemplos prácticos para mostrar cómo atender distintas situaciones en la Sala de Familia.		
Las capacitaciones son dictadas por personas expertas en la materia		
Te enseñan a capacitar a funcionarios/as para que tenga las competencias necesarias para atender en la Sala de Familia cuando el/la Encargado/a no está disponible		

15. Y usted, según las capacitaciones que ha recibido, ¿cree que estas tienen oportunidades de mejora para preparar en las siguientes funciones asociadas a la Sala de Familia?

	Tiene oportunidades de mejora	No tiene oportunidades de mejora	Cuáles
Brindar una <b>atención especializada y diferenciada</b> a las víctimas del tipo de delitos atendidos en las Salas de Familia			
Desplegar <b>acciones de análisis de información</b> sobre hechos ocurridos en su sector territorial que permitan asesorar técnicamente la labor policial de su unidad en este tipo de delitos (atendidos en las Salas de Familia)			
Orientar el desarrollo de <b>acciones preventivas en la comunidad</b> en materias de los delitos atendidos en Sala de Familia			
<b>Capacitar</b> a funcionarios/as para que tenga las competencias necesarias para atender en la Sala de Familia cuando el/la Encargado/a titular o reemplazante no está disponible			

16. ¿Conoce y ha participado de charlas mensuales en torno a temáticas relacionadas con las Salas de Familia y los delitos que ahí se atienden?

- Existen charlas mensuales, pero yo no he participado
- Existen charlas mensuales y yo he participado
- Existen charlas pero son más bien esporádicas y yo no he participado
- Existen charlas pero son más bien esporádicas y yo he participado
- No hay charlas mensuales o no sé de su existencia

En caso de que no participe en charlas mensuales

17. ¿Por qué no participa de ellas?

---

En caso de haber participado

¿Con qué frecuencia asiste?

- He ido alguna vez

- Voy algunas veces al año
- Voy algunas veces al semestre
- Voy todos los meses

**Pensando aquellos/as funcionarios/as que atienden la Sala de Familia cuando el/la Encargado/a titular o reemplazo no se encuentra de turno.**

18. ¿Fueron capacitados por el/la Encargado/a de la Sala de Familia para atenderla cuando el Encargado/a titular o suplente no está disponible, ya sea titular o de reemplazo?

- Sí, son capacitados antes de comenzar a atender la Sala
- Sí, son capacitados después de haber comenzado a atender la Sala
- No, nunca han sido capacitados y no creo que sea necesario
- No, nunca han sido capacitados y es necesario que lo sean

Filtro: si P18==3 o 4 saltar a P26.

19. ¿Con qué frecuencia ocurre que la Sala es atendida por un/a funcionario/a que no ha sido capacitado para este objetivo?

- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

20. En caso de que sí se les capacita, ¿me podría indicar qué temáticas se abordan normalmente en esta capacitación?

Temas	Sí, se aborda	No, no se aborda
Procedimientos judiciales asociados a violencia intrafamiliar		
Trato ante víctimas de violencia contra la mujer		
Trato ante niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia		
Trato ante personas mayores víctimas de violencia intrafamiliar		
Perspectiva de género		
Perspectiva interseccional		
Derechos de la niñez		
Derechos Humanos		
Registro y reporte de información en la Sala de Familia		
Mecanismos de prevención comunitaria de la violencia contra las mujeres		
Mecanismos de prevención comunitaria de la violencia contra niños, niñas y adolescentes		
Mecanismos de prevención comunitaria de la violencia contra personas mayores		
Reglamentación institucional para el funcionamiento del programa		

21. Y en general, ¿cree que las capacitaciones recibidas para el trabajo práctico de los y las funcionarias en la Sala de Familia cuando no está el/la Encargado/a de la Sala de Familia, titular o reemplazante, tiene alguna/s oportunidad/es de mejora?

- Sí

- No

22. (Si P21=Sí): ¿Cuáles?

23. ¿Cree necesario que funcionarios y funcionarias que atienden el programa en horario cuando no está el/la Encargado/a titular o de reemplazo, participen de capacitaciones adicionales para un mejor funcionamiento de la Sala de Familia?

- Sí
- No

24. (Si P9=Sí): ¿Qué materias deberían ser tratadas en esas capacitaciones?

25. Y sobre estas capacitaciones, ¿cree que tienen oportunidades de mejora para preparar a los y las funcionarias que atienden las Salas de Familia cuando no está el/la Encargado/a titular o de reemplazo en las siguientes funciones?

	Sí tiene oportunidades de mejora	No tiene oportunidades de mejora	Cuáles
Brindar una <b>atención especializada y diferenciada</b> a las víctimas del tipo de delitos atendidos en las Salas de Familia			
Desplegar <b>acciones de análisis de información</b> sobre hechos ocurridos en su sector territorial que permitan asesorar técnicamente la labor policial de su unidad en este tipo de delitos (atendidos en las Salas de Familia)			
Orientar el desarrollo de <b>acciones preventivas en la comunidad</b> en materias de los delitos atendidos en Sala de Familia			

### iii.Estandares de implementación de las funciones del programa

A continuación, le haré preguntas sobre la implementación de las funciones del programa.

#### Atención a denunciantes

26. En términos generales, ¿cree que la Sala de Familia tiene oportunidades de mejora para lograr brindar una atención especializada y diferenciada a las víctimas del tipo de delitos atendidos en las Salas de Familia, en contraste con un proceso de denuncia común??

Sí

No

Cuáles

27. ¿En qué medida la atención brindada en la Sala de Familia se ajusta con los estándares de procedimiento definidos en:

Estándar	En ninguna medida	En alguna medida	En gran medida	No conozco los estándares del documento

Orden General Nro. 2827 de fecha 26.01.2022 que aprueba y actualiza el Manual de Procedimientos Policiales con Niños, Niñas y Adolescentes				
Circular N°1.774 de fecha 28.01.2015, publicada en el B/O N°4584, que imparte instrucciones sobre procedimientos de Violencia Intrafamiliar, Femicidio, Protocolo Femicidio, y Parte Tipo Violencia Intrafamiliar.				

28. Justifique su respuesta

---

29. A continuación, le detallaré **actividades** relacionadas con la **atención a denunciantes** en las Salas de Familia y le pediré que me indique cuáles de ellas funcionan adecuadamente y no tienen oportunidades de mejora, y cuáles de ellas sí tienen oportunidades de mejora:

Actividad	Funciona adecuadamente y no tienen oportunidades de mejora	Tienen oportunidades de mejora	De ser así, ¿cuáles?
<b>Recepción y derivación del recurrente:</b> el personal de guardia realiza el primer filtro en el acceso a la Unidad, identifica la necesidad del recurrente y el tipo de denuncia a realizar, y deriva, en caso de aplicar, a la Sala de Familia.			
<b>Acogida del denunciante:</b> el personal encargado de la Sala de Familia o en su defecto el funcionario capacitado de los equipos de guardia es quien acoge los denuncias que llegan a la Unidad, realiza entrevista al denunciante para obtener sus datos básicos, de la víctima y del agresor, y confecciona las actas que correspondan al procedimiento.			
<b>Acogida de la persona denunciante:</b> se verifica si la víctima tiene lesiones físicas o maltrato psicológico. Si tiene lesiones físicas, se solicita cooperación al personal de servicio de población para realizar constatación de lesiones en el centro asistencial o SML más cercano. Ahí se determina si la denuncia se encuentra en estado de flagrancia.			
<b>Coordinar con turno para aprehender al agresor:</b> Si la denuncia se encuentra en estado de flagrancia, el/la encargado/a de Sala de Familia coordina la aprehensión del agresor con el personal de servicio de población (se encuentra la dirección, se ubica al agresor y se informa el motivo de la detención).			
<b>Si el agresor no se encuentra:</b> se procede a realizar registro del procedimiento en libro de población, para luego derivar los antecedentes al encargado/a de Salas de Familia, a objeto se proceda a confeccionar el parte respectivo.			
<b>Contacto con Fiscalía o Tribunal de Familia:</b> el/la encargado/a de Salas de Familia toma contacto con la			

Fiscalía Local o Tribunal de Familia para solicitar instrucciones pertinentes			
<b>Constatación de lesiones:</b> El traslado de la víctima y agresor a constatar lesiones u otros traslados, se realiza en carros policiales separados, evitando en todo momento contacto entre víctima y victimario. En el centro médico, el facultativo médico realiza la atención, determina la gravedad de las lesiones y emite un informe médico que indica su clasificación. El informe médico es remitido al encargado/a de Salas de Familia para confección del parte.			
<b>Confección de parte:</b> esta se hace con los antecedentes aportados por la víctima en su declaración, efectuada ante el personal encargado de la Sala de Familia, complementando con el certificado médico. Se debe procurar en todo momento evitar la victimización secundaria.			
<b>Aplicar PUR cuando corresponda:</b> el sistema AUPOL aplicará además la Pauta Unificada de Evaluación de Riesgo (PUR), en caso de que el procedimiento corresponda a una situación de VIF en el contexto de pareja.			
<b>Confeccionar parte:</b> El Suboficial de guardia es el encargado de validar el parte VIF confeccionado por el personal de Salas de Familia, generando el parte VIF en el sistema AUPOL.			
<b>Derivar antecedentes:</b> El Suboficial de guardia es el encargado de derivar los antecedentes de forma física mediante estafeta, al Ministerio Público, si la denuncia es constitutiva de delito o, a los Tribunales de Familia si la denuncia no es constitutiva de delito.			

30. En caso de que la denuncia del delito requiera de concurrir a un domicilio o lugar de manera presencial, ¿asiste el encargado/a de la Sala de Familia al procedimiento?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Filtro: Si P30==1, saltar a P32

31. En caso de que asista, ¿quién queda a cargo de la Sala de Familia?

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Encargado/a reemplazante					
Funcionario/a capacitado/a					
Cualquier funcionario/a disponible					
Queda cerrada sin acceso					

32. ¿Cuáles son los tres aspectos de **mayor éxito** en la función de brindar una **atención especializada** y diferenciada a las víctimas del tipo de delitos atendidos en las Salas de Familia?

- a. Éxito 1: \_\_\_\_\_
- b. Éxito 2: \_\_\_\_\_
- c. Éxito 3: \_\_\_\_\_

33. ¿Cuáles son los tres aspectos que, según su opinión, deberían **mejoraren** la función de brindar una atención especializada y diferenciada a las víctimas del tipo de delitos atendidos en las Salas de Familia?

- a. Mejora 1: \_\_\_\_\_
- b. Mejora 2: \_\_\_\_\_
- c. Mejora 3: \_\_\_\_\_

#### Análisis de datos y gestión de la información

34. En términos generales, ¿cree que hay oportunidades de mejora en la Sala de Familia para efectuar un análisis de datos y gestión de la información que permiten obtener información que apoya la labor de prevención policial?

- Sí
- No
- No realizamos esta acción (Saltar a módulo Acciones preventivas)
- Cuáles

35. A continuación, le detallaré **actividades** relacionadas con la **gestión de la información** en las Salas de Familia y le pediré que me indique cuáles de ellas funcionan adecuadamente y no tienen oportunidades de mejora, y cuáles de ellas sí tienen oportunidades de mejora.

Actividad	Funciona adecuadamente y no tienen oportunidades de mejora	Tienen oportunidades de mejora	De ser así, ¿cuáles?
<b>Oficina de operaciones:</b> cuando la oficina de Operaciones de la Unidad encuentra alertas respecto de variaciones importantes en ciertos delitos específicos de Salas de Familia, genera informes simple o solicitudes al Encargado de Sala de Familia para profundizar en los análisis con su mirada de experto.			
<b>Sistemas institucionales:</b> el propio Encargado de la Sala de Familia accede a los sistemas institucionales con el fin de obtener información relevante que le permita conocer la realidad de su sector respecto de los delitos de su especialidad. Así también, tiene accesos exclusivos a datos e información que entrega la Dirección de Derechos Humanos y Protección de la Familia.			
<b>Fuentes abiertas:</b> Otro insumo que aporta información sobre la realidad delictual, son las fuentes abiertas como internet, prensa escrita, radio y televisión, al mostrar información que muchas veces no es denunciada por lo que no está en los sistemas institucionales. Por ello, el/la Encargado/a la registra y analiza como parte de sus funciones			
<b>Información de organismos extraestitucionales:</b> los órganos extraestitucionales orientados a los temas de delitos especializados de las Salas de Familia, aportan también información que debe ser			

conocida por el personal de la Unidad para incorporarla en su análisis.			
<b>Informe quincenal:</b> la Oficina de Integración Comunitaria emite un informe quincenal a la oficina de operaciones y a otros cargos relevantes donde se muestra información sobre encuestas y reuniones realizadas con la comunidad, con la cual se identifican problemáticas. Si estas se vinculan a delitos de las Salas de Familia, el informe debe ser de conocimiento del Encargado/a para incorporarlo en su análisis.			
<b>Revisión de partes policiales:</b> el Encargado revisa los partes policiales relacionados con la Sala para verificar que los procedimientos policiales están siendo adoptados correctamente, y en caso de encontrar observaciones, toma nota de ellas para cooperar en el mejoramiento de la calidad de los procedimientos.			
<b>Plan de capacitación interna:</b> a partir de lo anterior, el encargado identifica las debilidades y qué equipo de turno puede necesitar más capacitación. Con base en ello, planifica de qué forma capacitar al personal, para que afecte lo menos posible al desarrollo normal de las actividades (se usan las reuniones de pago de haberes o las preparaciones de turnos y guardias).			
<b>Análisis:</b> Con la información obtenida desde diferentes fuentes, el Encargado efectúa un análisis para identificar lugares y posibles causas o factores que facilitan la comisión de los delitos de su especialidad, y define cursos de acción para prevenir nuevos hechos conforme a su experiencia.			
<b>Solicitar servicios extraordinarios:</b> como resultado del análisis, se gestiona el atacar factores de riesgo con cursos de acción de tipo policial.			
<b>Reunión de coordinación acciones preventivas:</b> también se realizan a raíz del análisis, acciones de prevención directamente con la comunidad como charlas educativas, campañas, o trabajo conjunto con OO.CC, AA.LL, y Redes de Apoyo. Se realizan en coordinación con la Oficina de Integración Comunitaria para lograr sinergia.			
<b>Plan de actividades preventivas:</b> se genera un plan de actividades en coordinación con OO.CC y otros actores locales, para evitar duplicidad de actividades, cuidar los nexos y confianzas ganadas.			

36. ¿Cuáles son los tres aspectos de **mayor éxito** en la función de **análisis de los datos** del área específica de su competencia y gestión de la información que permiten obtener información que apoya la labor de prevención policial?

- a. Éxito 1: \_\_\_\_\_
- b. Éxito 2: \_\_\_\_\_
- c. Éxito 3: \_\_\_\_\_

37. ¿Cuáles son los tres aspectos que, según su opinión, **deberían mejoraren** la función de análisis de los datos del área específica de su competencia y gestión de la información que permiten obtener información que apoya la labor de prevención policial?

- a. Mejora 1: \_\_\_\_\_
- b. Mejora 2: \_\_\_\_\_
- c. Mejora 3: \_\_\_\_\_

### Acciones preventivas

38. En términos generales, ¿cree que Sala de Familia tiene oportunidades de mejora para lograr realizar acciones preventivas en materias de delitos de violencia intrafamiliar, vulneración de derechos en niños, niñas y adolescentes, violencia contra la mujer y delitos sexuales?

- Sí
- No
- No realizamos esta acción (Saltar a módulo Capacitaciones internas)

¿Cuáles?

39. ¿Qué tan efectivas cree que son estas acciones para prevenir este tipo de delitos?

- Nada efectivas
- Poco efectivas
- Algo efectivas
- Bastante efectivas
- Muy efectivas

A continuación, le detallaré actividades relacionadas con las **acciones de prevención** impulsadas por las Salas de Familia y le pediré que me indique cuáles de ellas funcionan adecuadamente y no tienen oportunidades de mejora, y cuáles de ellas sí tienen oportunidades de mejora.

Actividad	Funciona adecuadamente y no tienen oportunidades de mejora	Tienen oportunidades de mejora	De ser así, ¿cuáles?
<b>Plan de actividades preventivas:</b> el Encargado/a realiza al menos una reunión o actividad semanal asociado al plan de actividades preventivas, el cual es confeccionado en el proceso de análisis o gestión de la información y debe tener especificado el lugar, hora y día de las actividades, previa coordinación con el Delegado de Cuadrante.			
<b>Realización de actividades preventivas:</b> el Encargado/a de Sala de Familia, solo o en conjunto con Delegados o actores de redes de apoyo, realiza charlas, exposiciones, campaña u otro tipo de actividad de prevención previamente definida.			
<b>Medidas de protección:</b> el Encargado/a de Órdenes Judiciales comunica al Encargado/a de Salas de Familia sobre las medidas de protección que tengan algunas víctimas del sector de la Unidad, asociado a los delitos del programa, señalando aquellas que pudiesen ser de mayor complejidad o connotación.			

<b>Visitas aleatorias:</b> a partir del listado de medidas de protección, el Encargado de Salas de Familia visita víctimas para verificar cumplimiento de la medida de protección ya sea de manera aleatoria o según selección de complejidad o connotación.			
<b>Listado de redes de apoyo:</b> el Encargado/a cuenta con un catastro de la oferta programática o red de apoyo del sector de su Unidad, con el fin de mantener un contacto permanente.			
<b>Reuniones:</b> con base en el listado de redes de apoyo, el Encargado/a se reúne con representantes de las redes de apoyo para obtener información que sea de utilidad para la Comisaría, tanto para disponer de servicios policiales, como para realizar actividades preventivas, las que pueden realizarse en conjunto con algún organismo de esta oferta programática. Estas reuniones se realizan de manera mensual.			
<b>Información de organismos extraestatales:</b> de las reuniones con las redes de apoyo, se obtiene información que luego el Encargado usa para realizar su análisis y, para formar parte del informe mensual que se envía al Jefe Operativo o Subcomisario de los Servicios.			
<b>Confección de informe mensual:</b> el Encargado/a confecciona un informe de gestión mensual que direccióna al Jefe Operativo, el que contiene información referente a las reuniones realizadas con las redes de apoyo, la verificación del cumplimiento de medidas de protección y las actividades de prevención realizadas conforme se planificó con la Oficina de Integración Comunitaria. Además, se incorporan actividades de capacitación interna.			

40. ¿Cuáles son los tres aspectos de **mayor éxito** en la función de generar, a través de la Sala de Familia, **acciones preventivas** en materias de delitos de violencia intrafamiliar, vulneración de derechos en niños, niñas y adolescentes, violencia contra la mujer y delitos sexuales?

- a. Éxito 1: \_\_\_\_\_
- b. Éxito 2: \_\_\_\_\_
- c. Éxito 3: \_\_\_\_\_

41. ¿Cuáles son los tres aspectos que, según su opinión, deberían **mejorar** en la función de generar, a través de la Sala de Familia, acciones preventivas en materias de delitos de violencia intrafamiliar, vulneración de derechos en niños, niñas y adolescentes, violencia contra la mujer y delitos sexuales?

- a. Mejora 1: \_\_\_\_\_
- b. Mejora 2: \_\_\_\_\_
- c. Mejora 3: \_\_\_\_\_

### Capacitaciones internas

42. En términos generales, ¿cree que la Sala de Familia tiene oportunidades de mejorar en sus capacitaciones internas a partir del proceso de análisis o gestión de la información?

- Sí
- No
- No se hacen capacitaciones internas (Saltar a módulo Estándares de efectividad del servicio)

Cuáles

43. ¿Qué tan efectiva cree que son estas capacitaciones para mejorar las competencias del personal de la Unidad en la adopción de procedimientos por los tipos de delito atendidos en las Salas de Familia?

- Nada efectiva
- Poco efectiva
- Algo efectiva
- Bastante efectiva
- Muy efectiva

44. ¿Qué tan efectiva cree que son estas capacitaciones para mejorar las competencias del personal de la Unidad en dar una buena acogida a personas que vayan a denunciar este tipo de delitos y brindar auxilio psicológico?

- Nada efectiva
- Poco efectiva
- Algo efectiva
- Bastante efectiva
- Muy efectiva

45. ¿Se capacita en estos temas al servicio de población para denuncias acogidas en la población o procedimientos con detenidos?

- Sí, se les capacita
- No, solo se capacita a funcionarios/as que atiendan en Sala de Familia cuando el Encargado/a no está disponible.
- No, no hay capacitaciones para ningún funcionario/a, solo para el Encargado/a de Salas de Familia
- No, no hay capacitaciones para ningún funcionario/a, ni para el Encargado/a de Salas de Familia

46. A continuación, le detallaré actividades relacionadas con las **capacitaciones internas** orquestadas por el personal encargado de las Salas de Familia y le pediré que me indique cuáles de ellas funcionan adecuadamente y no tienen oportunidades de mejora, y cuáles de ellas sí tienen oportunidades de mejora.

Actividad	Funciona adecuadamente y no tienen oportunidades de mejora	Tienen oportunidades de mejora	De ser así, ¿cuáles?
<b>Plan de capacitación interna:</b> el Encargado/a planifica de qué forma capacitar al personal con base en la identificación de debilidades, y programa este plan en horarios que afecten lo menos posible el normal desarrollo de actividades de la Unidad (proponiendo realizarlas en las reuniones de pago de haberes, o en las preparaciones de los turnos y guardias)			

47. ¿Cuáles son los tres aspectos de **mayor éxito** en la función realizar **capacitaciones internas** a partir del proceso de análisis o gestión de la información?

a. Éxito 1: \_\_\_\_\_

- b. Éxito 2: \_\_\_\_\_  
 c. Éxito 3: \_\_\_\_\_

48. ¿Cuáles son los tres aspectos que, según su opinión, deberían **mejorar** en la función realizar capacitaciones internas a partir del proceso de análisis o gestión de la información?

- a. Mejora 1: \_\_\_\_\_  
 b. Mejora 2: \_\_\_\_\_  
 c. Mejora 3: \_\_\_\_\_

#### **iv.Estandares de efectividad del servicio**

A continuación, le haré algunas preguntas sobre **efectividad del servicio** entregado en la Sala de Familia.

49. Cuando la persona encargada de la Sala de Familia no está disponible para atender denuncias, ¿quién queda a cargo?

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Encargado/a reemplazante					
Funcionario/a capacitado/a					
Cualquier funcionario/a disponible					
Queda cerrada sin acceso					

50. ¿Cuánto **tiempo es el mínimo** que demora cada persona denunciante para **cualquier tipo de delito**, desde que entra a la Comisaría o Subcomisaría hasta que termina el procedimiento y se va?

\_\_\_\_\_ minutos

51. ¿Cuánto **tiempo es el máximo** que demora cada persona denunciante para **cualquier tipo de delito**, desde que entra a la Comisaría o Subcomisaría hasta que termina el procedimiento y se va?

\_\_\_\_\_ minutos

52. ¿Qué es lo que más demora en este proceso?

\_\_\_\_\_

53. ¿Cuánto **tiempo es el mínimo** que demora cada persona denunciante para los **delitos atendidos en Sala de Familia**, desde que entra a la Comisaría o Subcomisaría hasta que termina el procedimiento y se va?

\_\_\_\_\_ minutos

54. ¿Cuánto **tiempo es el máximo** que demora cada persona denunciante para los **delitos atendidos en Sala de Familia**, desde que entra a la Comisaría o Subcomisaría hasta que termina el procedimiento y se va?

\_\_\_\_\_ minutos

55. ¿Qué es lo que más demora en este proceso?

56. ¿Cuánto tiempo debe esperar en promedio una persona para denunciar un delito normal?

57. ¿Cuánto tiempo debe esperar en promedio una persona para denunciar un delito en Sala de Familia?

58. Del total de personas que acuden a la Comisaría a denunciar un delito que califica para Sala de Familia, ¿podría estimar e indicarme qué porcentaje de ellas debe realizar la denuncia en los módulos normales de atención por falta de disponibilidad de la sala?

59. Y ¿qué porcentaje de ellas debe retirarse sin realizar la denuncia o a realizar la denuncia a otra comisaría por falta de disponibilidad de la sala?

60. ¿Cómo considera que es el **tiempo de respuesta** en atención a la persona denunciante en las Salas de Familia, en comparación con la atención de otros delitos en su Unidad?

- Muy lento
- Lento
- Normal
- Rápido
- Muy rápido

61. Y en general, ¿la **atención** en su Unidad para **todo tipo de delitos** es lenta o rápida?

- Muy lenta
- Lenta
- Normal
- Rápida
- Muy rápida

62. ¿Cree que el programa Salas de Familia ha sido útil para mejorar la adherencia del denunciante al proceso judicial en relación con lo que ocurre con el mecanismo tradicional de denuncia en las comisarías?

- Nada
- Algo
- Mucho

63. Justifique su respuesta por favor

---

64. ¿Cuál es el principal indicador que considera su Comisaría para evaluar la gestión de la Sala de Familia?

- Facilidad de acceso (disponibilidad de la Sala 24/7)
- Facilidad de acceso (disponibilidad de personal para atender la Sala y sus funciones 24/7)
- Tiempo de respuesta (en atención a denunciante)
- Cantidad de personas atendidas
- Fortalecer la adherencia al proceso judicial de las personas denunciantes
- Cobertura de atención según las necesidades del territorio
- Otro \_\_\_\_\_
- No se evalúa la gestión del programa

65. ¿Cómo **evalúa el desempeño** del programa Sala de Familia en los siguientes aspectos?

Aspecto	Mal	Regular	Bien
Facilidad de acceso (disponibilidad de la Sala 24/7)			
Facilidad de acceso (disponibilidad de personal para atender la Sala 24/7)			
Tiempo de respuesta (en atención a denunciante)			
Cantidad de personas atendidas			

Fortalecer la adherencia al proceso judicial de las personas denunciantes			
Cobertura de atención según las necesidades del territorio			

66. ¿Qué tan seguido recibe su Unidad lineamientos de mejora desde el Departamento Protección de la Familia y Grupos Vulnerables dependiente de la Dirección de Derechos Humanos y Protección de la Familia para el programa Salas de Familia?

- Siempre
- Ocasionalmente
- Nunca

67. ¿Qué tan seguido envía su Unidad **sugerencias de mejora** al Departamento Protección de la Familia y Grupos Vulnerables dependiente de la Dirección de Derechos Humanos y Protección de la Familia para el programa Salas de Familia?

- Siempre
- Ocasionalmente
- Nunca

68. ¿Qué tan seguido su Unidad recibe visitas técnicas desde el Departamento Protección de la Familia y Grupos Vulnerables dependiente de la Dirección de Derechos Humanos y Protección de la Familia para el programa Salas de Familia, aunque no sea exclusivo para el programa?

- Siempre
- Ocasionalmente, pero están siempre en contacto
- Ocasionalmente y no tienen contacto casi nunca
- Nunca

#### v. Percepciones generales

69. ¿En el **proceso de atención a las personas denunciantes** en la Sala de Familia, existen oportunidades de mejora en los siguientes aspectos?:

Aspecto	No existen oportunidades de mejora	Existen oportunidades de mejora	¿Cuáles?
Se acoge a la persona y se escucha activa y respetuosamente durante todo el procedimiento			
Se genera un ambiente seguro, procurando resguardar la confidencialidad durante todo el procedimiento			
Se le entrega información clara sobre los pasos a seguir y sus derechos, de acuerdo con las características y necesidades específicas de la persona (nivel educacional, idioma, edad, situación de discapacidad, entre otros)			
Se da un trato digno, sin juzgar, cuestionar ni culpabilizar a la persona víctima del delito durante todo el procedimiento			
Se brinda apoyo emocional y da un trato amable y cálido durante todo el procedimiento			

70. ¿En el **proceso de atención a las personas denunciantes** en la Sala de Familia, existen oportunidades de mejora en los siguientes aspectos?:

Aspecto	No existen oportunidades de mejora	Existen oportunidades de mejora	¿Cuáles?
Se ofrece a las personas denunciantes la posibilidad de responderles según lo que requieran			
Se les explica a las personas denunciantes cómo funciona el proceso de denuncia, qué implica y por qué se hace cada paso			
Se les explica a las personas denunciantes cómo se toman las decisiones antes del procedimiento y qué se tiene en cuenta al tomarlas			
Se les garantiza a las personas denunciantes que tengan la oportunidad de contar lo que le ocurrió			
Se les explican a las personas denunciantes los motivos de las decisiones que se van tomando			
Se hace un esfuerzo consciente por ser accesible para las personas denunciantes			
Se anima a las personas denunciantes en sus esfuerzos al realizar este procedimiento			
Se le pregunta a las personas denunciantes cómo se podrían desarrollar los procedimientos y el trato hacia ellas			

71. Y, en general, ¿cómo evalúa el funcionamiento del programa Salas de Familia del 1 al 7?

---

72. ¿Qué opinión mejor refleja lo que piensa respecto de una posible expansión del programa Sala de Familia?

- Puede expandirse a más unidades sin cambios relevantes
- Antes de expandirse a más unidades debería ser mejorado en las unidades en que ya está implementado

73. ¿Cuáles son los tres aspectos de **mayor éxito del programa** Sala de Familia?

- a. Éxito 1: \_\_\_\_\_
- b. Éxito 2: \_\_\_\_\_
- c. Éxito 3: \_\_\_\_\_

74. ¿Cuáles son los tres aspectos que, según su opinión, deberían **mejorar del programa** Sala de Familia?

- a. Mejora 1: \_\_\_\_\_
- b. Mejora 2: \_\_\_\_\_
- c. Mejora 3: \_\_\_\_\_

## Salas de Familia de Carabineros de Chile

Comentarios:

1. Evaluar si Carabineros nos puede concatenar variables sociodemográficas de quien responde
2. Todas las respuestas deben tener “No sé”

### B. Cuestionario Funcionarios/as capacitados/as para atender Salas de Familia cuando no está el/la Encargado/a titular o reemplazante.

Muchas gracias por participar de esta encuesta. Esta información le permitirá al equipo de personas académicas de la Universidad Católica a cargo de realizar este estudio en conjunto con la Subsecretaría de Prevención del Delito, conocer las oportunidades de mejora de esta iniciativa para continuar robusteciendo su impacto en la comunidad, en el acceso a la justicia y la prevención de este tipo de delitos.

#### i. Estándares del espacio físico

Pensando en la Comisaría o Subcomisaría donde usted trabaja:

1. A partir de la siguiente lista de atributos de las Salas de Familia, ¿podría identificar en cuál/es de ellos usted considera que hay oportunidades de mejora?

	No tiene oportunidades de mejora	Tiene oportunidades de mejora	¿Cuáles?
Privacidad para el procedimiento			
Iluminación			
Dimensiones del espacio			
Decoración			
Condiciones de orden y limpieza			
Que tan acogedor es el espacio			
Cercanía de los servicios higiénicos públicos			
Mobiliario disponible para NNA			
Materiales para uso de oficina y decoración			
Espacio para esperar antes de realizar la denuncia (en la sala de guardia u otro)			

2. ¿Tiene la **Sala de Familia** las siguientes características?

	Sí	No
Es una dependencia diferenciada de los módulos de guardia (sala contigua)		
Dispone de un teléfono en la Sala		
Tiene computadores para funciones de análisis y preparación de documentación		
Tiene habilitado un sector de entretenimiento para niños y niñas con mobiliario especializado		

#### ii. Estándares del personal dedicado a la Sala de Familia

Pensando en el cargo de “Encargado/a de la Sala de Familia”:

3. ¿Existe una persona contratada para ser la titular Encargada de la Sala de Familia?
  - Sí
  - No
  
4. ¿Existe una persona contratada para ser la reemplazante de la Encargada de la Sala de Familia?
  - Sí
  - No
  
5. El/la Encargado/a de Sala de Familia:

	Sí	No
Si es titular, trabaja en jornada completa durante sus turnos		
Si es de reemplazo, suple a la titular cuando esta está de vacaciones, con permiso u otro motivo afín durante su turno		
Tiene dedicación exclusiva para las funciones del programa Salas de Familia, salvo excepciones		

6. Respecto al funcionamiento cotidiano de la Sala de Familia de su Comisaría o Subcomisaría, ¿con qué frecuencia se cumplen las siguientes condiciones?

	Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
La Sala de Familia está disponible para su uso en horario hábil					
La Sala de Familia está disponible para su uso en horario no hábil					
La Sala de Familia es atendida en horario hábil por el/la Encargado/a titular o reemplazante					
La Sala de Familia es atendida en horario no hábil por un/a funcionario/a capacitado/a por el/la Encargo/a					

7. ¿Conoce y ha participado de charlas mensuales en torno a temáticas relacionadas con las Salas de Familia y los delitos que ahí se atienden?

- Existen charlas mensuales, pero yo no he participado
- Existen charlas mensuales y yo he participado
- Existen charlas pero son más bien esporádicas y yo no he participado
- Existen charlas pero son más bien esporádicas y yo he participado de alguna/s
- No hay charlas mensuales o no sé de su existencia

En caso de que no participe en charlas mensuales

8. ¿Por qué no participa de ellas?

---

En caso de haber participado

¿Con qué frecuencia asiste?

- He ido alguna vez
- Voy algunas veces al año
- Voy algunas veces al semestre
- Voy todos los meses

**Pensando aquellos/as funcionarios/as que atienden la Sala de Familia cuando el/la Encargado/a titular o de reemplazo no está disponible:**

9. ¿Fueron capacitados por el/la Encargado/a de la Sala de Familia para atenderla cuando él/ella no está disponible, ya sea titular o de reemplazo?

- Sí, son capacitados antes de comenzar a atender la Sala
- Sí, son capacitados después de haber comenzado a atender la Sala
- No, nunca han sido capacitados y no creo que sea necesario
- No, nunca han sido capacitados y es necesario que lo sean

Filtro: si P9==3 o 4 saltar a P18.

10. ¿Con qué frecuencia ocurre que la Sala es atendida por un/a funcionario/a que no ha sido capacitado para este objetivo?

- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

11. En caso de que sí se les capacita, ¿me podría indicar qué temáticas se abordan normalmente en esta capacitación?

Temas	Sí, se aborda	No, no se aborda
Procedimientos judiciales asociados a violencia intrafamiliar		
Trato ante víctimas de violencia contra la mujer		
Trato ante niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia		
Trato ante personas mayores víctimas de violencia intrafamiliar		
Perspectiva de género		
Perspectiva interseccional		
Derechos de la niñez		
Derechos Humanos		
Registro y reporte de información en la Sala de Familia		
Mecanismos de prevención comunitaria de la violencia contra las mujeres		
Mecanismos de prevención comunitaria de la violencia contra niños, niñas y adolescentes		
Mecanismos de prevención comunitaria de la violencia contra personas mayores		
Reglamentación institucional para el funcionamiento del programa		

12. Y en general, ¿cree que las capacitaciones recibidas para el trabajo práctico de los y las funcionarias en la Sala de Familia que atienden cuando no está disponible el/la Encargado/a del programa, ya sea titular o de reemplazo, tiene alguna/s oportunidad/es de mejora?

- Sí
- No

13. (Si P21=Sí): ¿Cuáles?

14. ¿Cree necesario que funcionarios y funcionarias que atienden el programa cuando no está disponible el/la Encargado/a del programa, ya sea titular o de reemplazo, participen de capacitaciones adicionales para un mejor funcionamiento de la Sala de Familia?

- Sí
- No

15. (Si P9=Sí): ¿Qué materias deberían ser tratadas en esas capacitaciones?

---

16. Y sobre estas capacitaciones, ¿cree que tienen oportunidades de mejora para preparar a los y las funcionarias que atienden las Salas de Familia cuando no está disponible el/la Encargado/a del programa, ya sea titular o de reemplazo, en las siguientes funciones?

	Sí tiene oportunidades de mejora	No tiene oportunidades de mejora	Cuáles
Brindar una <b>atención especializada y diferenciada</b> a las víctimas del tipo de delitos atendidos en las Salas de Familia			
Desplegar <b>acciones de análisis de información</b> sobre hechos ocurridos en su sector territorial que permitan asesorar técnicamente la labor policial de su unidad en este tipo de delitos (atendidos en las Salas de Familia)			
Orientar el desarrollo de <b>acciones preventivas en la comunidad</b> en materias de los delitos atendidos en Sala de Familia			

17. ¿Me podría decir si el **proceso de capacitación** que le hizo el/la Encargado/a de Sala de Familia contemplaba el uso de ejemplos prácticos para mostrar cómo atender distintas situaciones en la Sala de Familia?

- Sí  
No

### iii. Estándares de implementación de las funciones del programa

#### Atención a denunciantes

18. En términos generales, ¿cree que la Sala de Familia tiene oportunidades de mejora para lograr brindar una atención especializada y diferenciada a las víctimas del tipo de delitos atendidos en las Salas de Familia, en contraste con un proceso de denuncia común??

- Sí  
No

Cuáles

19. ¿En qué medida la atención brindada en la Sala de Familia se ajusta con los estándares de procedimiento definidos en

Estándar	En ninguna medida	En alguna medida	En gran medida	No conozco los estándares del documento
Manual de procedimientos policiales con niños, niñas y adolescentes, aprobado por				

Orden General N°2827 de fecha 26.01.2022				
Circular N°1.774 de fecha 28.01.2015 que imparte instrucciones sobre procedimientos de Violencia Intrafamiliar, Femicidio, Protocolo Femicidio, y Parte Tipo Violencia Intrafamiliar.				

20. Justifique su respuesta

---

21. A continuación, le detallaré **actividades** relacionadas con la **atención a denunciantes** en las Salas de Familia y le pediré que me indique cuáles de ellas funcionan adecuadamente, y cuáles de ellas presentan dificultades para su ejecución.

Actividad	Funciona adecuadamente y no tienen oportunidades de mejora	Tienen oportunidades de mejora	De ser así, ¿cuáles?
<b>Recepción y deriva del recurrente:</b> el personal de guardia realiza el primer filtro en el acceso a la Unidad, identifica la necesidad del recurrente y el tipo de denuncia a realizar, y deriva, en caso de aplicar, a la Sala de Familia.			
<b>Acogida del denunciante:</b> el personal encargado de la Sala de Familia o en su defecto el funcionario capacitado de los equipos de guardia es quien acoge los denuncias que llegan a la Unidad, realiza entrevista al denunciante para obtener sus datos básicos, de la víctima y del agresor, y confecciona las actas que correspondan al procedimiento.			
<b>Acogida de la persona denunciante:</b> se verifica si la víctima tiene lesiones físicas o maltrato psicológico. Si tiene lesiones físicas, se solicita cooperación al personal de servicio de población para realizar constatación de lesiones en el centro asistencial o SML más cercano. Ahí se determina si la denuncia se encuentra en estado de flagrancia.			
<b>Coordinar con turno para aprehender al agresor:</b> Si la denuncia se encuentra en estado de flagrancia, el/la encargado/a de Sala de Familia coordina la aprehensión del agresor con el personal de servicio de población (se encuentra la dirección, se ubica al agresor y se informa el motivo de la detención).			
<b>Si el agresor no se encuentra:</b> se procede a realizar registro del procedimiento en libro de población, para luego derivar los antecedentes al encargado/a de Salas de Familia, a objeto se proceda a confeccionar el parte respectivo.			
<b>Contacto con Fiscalía o Tribunal de Familia:</b> el/la encargado/a de Salas de Familia toma contacto con la Fiscalía Local o Tribunal de Familia para solicitar instrucciones pertinentes			

<b>Constatación de lesiones:</b> El traslado de la víctima y agresor a constatar lesiones u otros trasladados, se realiza en carros policiales separados, evitando en todo momento contacto entre víctima y victimario. En el centro médico, el facultativo médico realiza la atención, determina la gravedad de las lesiones y emite un informe médico que indica su clasificación. El informe médico es remitido al encargado/a de Salas de Familia para confección del parte.			
<b>Confección de parte:</b> esta se hace con los antecedentes aportados por la víctima en su declaración, efectuada ante el personal encargado de la Sala de Familia, complementando con el certificado médico. Se debe procurar en todo momento evitar la victimización secundaria.			
<b>Aplicar PUR cuando corresponda:</b> el sistema AUPOL aplicará además la Pauta Unificada de Evaluación de Riesgo (PUR), en caso de que el procedimiento corresponda a una situación de VIF en el contexto de pareja.			
<b>Confeccionar parte:</b> El Suboficial de guardia es el encargado de validar el parte VIF confeccionado por el personal de Salas de Familia, generando el parte VIF en el sistema AUPOL.			
<b>Derivar antecedentes:</b> El Suboficial de guardia es el encargado de derivar los antecedentes de forma física mediante estafeta, al Ministerio Público, si la denuncia es constitutiva de delito o, a los Tribunales de Familia si la denuncia no es constitutiva de delito.			

22. En caso de que la denuncia del delito requiera de asistir de manera presencial, ¿asiste el encargado/a de la Sala de Familia al procedimiento?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

Filtro: Si P22==1, saltar a P24

23. En caso de que asista, ¿quién queda a cargo de la Sala de Familia?

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Encargado/a reemplazante					
Funcionario/a capacitado/a					
Cualquier funcionario/a disponible					
Queda cerrada sin acceso					

24. ¿Cuáles son los tres aspectos de **mayor éxito** en la función de brindar una **atención especializada** y diferenciada a las víctimas del tipo de delitos atendidos en las Salas de Familia?

a. Éxito 1: \_\_\_\_\_

- b. Éxito 2: \_\_\_\_\_  
c. Éxito 3: \_\_\_\_\_

25. ¿Cuáles son los tres aspectos que, según su opinión, deberían **mejoraren** la función de brindar una atención especializada y diferenciada a las víctimas del tipo de delitos atendidos en las Salas de Familia?

- a. Mejora 1: \_\_\_\_\_  
b. Mejora 2: \_\_\_\_\_  
c. Mejora 3: \_\_\_\_\_

#### **Análisis de datos y gestión de la información**

26. En términos generales, ¿cree que hay oportunidades de mejora en la Sala de Familia para efectuar un análisis de datos y gestión de la información que permiten obtener información que apoya la labor de prevención policial?

- Sí
- No
- No realizamos esta acción (Saltar a módulo Acciones preventivas)  
Cuáles

27. A continuación, le detallaré **actividades** relacionadas con la **gestión de la información** en las Salas de Familia y le pediré que me indique cuáles de ellas funcionan adecuadamente y no tienen oportunidades de mejora, y cuáles de ellas sí tienen oportunidades de mejora.

Actividad	Funciona adecuadamente y no tienen oportunidades de mejora	Tienen oportunidades de mejora	De ser así, ¿cuáles?
<b>Oficina de operaciones:</b> cuando la oficina de Operaciones de la Unidad encuentra alertas respecto de variaciones importantes en ciertos delitos específicos de Salas de Familia, genera informes simples o solicitudes al Encargado de Sala de Familia para profundizar en los análisis con su mirada de experto.			
<b>Sistemas institucionales:</b> el propio Encargado de la Sala de Familia accede a los sistemas institucionales con el fin de obtener información relevante que le permita conocer la realidad de su sector respecto de los delitos de su especialidad. Así también, tiene accesos exclusivos a datos e información que entrega la Zona de Prevención y Protección de la Familia			
<b>Fuentes abiertas:</b> Otro insumo que aporta información sobre la realidad delictual, son las fuentes abiertas como internet, prensa escrita, radio y televisión, al mostrar información que muchas veces no es denunciada por lo que no está en los sistemas institucionales. Por ello, el/la Encargado/a la registra y analiza como parte de sus funciones.			
<b>Información de organismos extraestatales:</b> los órganos extraestatales orientados a los temas de			

delitos especializados de las Salas de Familia, aportan también información que debe ser conocida por el personal de la Unidad para incorporarla en su análisis.			
<b>Informe quincenal:</b> la Oficina de Integración Comunitaria emite un informe quincenal a la oficina de operaciones y a otros cargos relevantes donde se muestra información sobre encuestas y reuniones realizadas con la comunidad, con la cual se identifican problemáticas. Si estas se vinculan a delitos de las Salas de Familia, el informe debe ser de conocimiento del Encargado/a para incorporarlo en su análisis.			
<b>Revisión de partes policiales:</b> el Encargado revisa los partes policiales relacionados con la Sala para verificar que los procedimientos policiales están siendo adoptados correctamente, y en caso de encontrar observaciones, toma nota de ellas para cooperar en el mejoramiento de la calidad de los procedimientos.			
<b>Plan de capacitación interna:</b> a partir de lo anterior, el encargado identifica las debilidades y qué equipo de turno puede necesitar más capacitación. Con base en ello, planifica de qué forma capacitar al personal, para que afecte lo menos posible al desarrollo normal de las actividades (se usan las reuniones de pago de haberes o las preparaciones de turnos y guardias).			
<b>Análisis:</b> Con la información obtenida desde diferentes fuentes, el Encargado efectúa un análisis para identificar lugares y posibles causas o factores que facilitan la comisión de los delitos de su especialidad, y define cursos de acción para prevenir nuevos hechos conforme a su experiencia.			
<b>Solicitar servicios extraordinarios:</b> como resultado del análisis, se gestiona el atacar factores de riesgo con cursos de acción de tipo policial.			
<b>Reunión de coordinación acciones preventivas:</b> también se realizan a raíz del análisis, acciones de prevención directamente con la comunidad como charlas educativas, campañas, o trabajo conjunto con OO.CC, AA.LL y Redes de Apoyo. Se realizan en coordinación con la Oficina de Integración Comunitaria para lograr sinergia.			
<b>Plan de actividades preventivas:</b> se genera un plan de actividades en coordinación con OO.CC y otros actores locales, para evitar duplicidad de actividades, cuidar los nexos y confianzas ganadas.			

28. ¿Cuáles son los tres aspectos de **mayor éxito** en la función de **análisis de los datos** del área específica de su competencia y gestión de la información que permiten obtener información que apoya la labor de prevención policial?

- a. Éxito 1: \_\_\_\_\_
- b. Éxito 2: \_\_\_\_\_
- c. Éxito 3: \_\_\_\_\_

29. ¿Cuáles son los tres aspectos que, según su opinión, **deberían mejoraren** la función de análisis de los datos del área específica de su competencia y gestión de la información que permiten obtener información que apoya la labor de prevención policial?

- a. Mejora 1: \_\_\_\_\_
- b. Mejora 2: \_\_\_\_\_
- c. Mejora 3: \_\_\_\_\_

### Acciones preventivas

30. En términos generales, ¿cree que Sala de Familia tiene oportunidades de mejora para lograr realizar acciones preventivas en materias de delitos de violencia intrafamiliar, vulneración de derechos en niños, niñas y adolescentes, violencia contra la mujer y delitos sexuales?

- Sí
- No
- No realizamos esta acción (Saltar a módulo Capacitaciones internas)

¿Cuáles?

31. ¿Qué tan efectivas cree que son estas acciones para prevenir este tipo de delitos?

- Nada efectivas
- Poco efectivas
- Algo efectivas
- Bastante efectivas
- Muy efectivas

32. A continuación, le detallaré actividades relacionadas con las **acciones de prevención** impulsadas por las Salas de Familia y le pediré que me indique cuáles de ellas funcionan adecuadamente y no tienen oportunidades de mejora, y cuáles de ellas sí tienen oportunidades de mejora.

Actividad	Funciona adecuadamente y no tienen oportunidades de mejora	Tienen oportunidades de mejora	De ser así, ¿cuáles?
<b>Plan de actividades preventivas:</b> el Encargado/a realiza al menos una reunión o actividad semanal asociado al plan de actividades preventivas, el cual es confeccionado en el proceso de análisis o gestión de la información y debe tener especificado el lugar, hora y día de las actividades, previa coordinación con el Delegado de Cuadrante.			
<b>Realización de actividades preventivas:</b> el Encargado/a de Sala de Familia, solo o en conjunto con Delegados o actores de redes de apoyo, realiza charlas, exposiciones, campaña u otro tipo de actividad de prevención previamente definida.			
<b>Medidas de protección:</b> el Encargado/a de Órdenes Judiciales comunica al Encargado/a de Salas de Familia sobre las medidas de protección que tengan algunas víctimas del sector de la Unidad, asociado a los delitos del programa,			

señalando aquellas que pudiesen ser de mayor complejidad o connotación.			
<b>Visitas aleatorias:</b> a partir del listado de medidas de protección, el Encargado de Salas de Familia visita víctimas para verificar cumplimiento de la medida de protección ya sea de manera aleatoria o según selección de complejidad o connotación.			
<b>Listado de redes de apoyo:</b> el Encargado/a cuenta con un catastro de la oferta programática o red de apoyo del sector de su Unidad, con el fin de mantener un contacto permanente.			
<b>Reuniones:</b> con base en el listado de redes de apoyo, el Encargado/a se reúne con representantes de las redes de apoyo para obtener información que sea de utilidad para la Comisaría, tanto para disponer de servicios policiales, como para realizar actividades preventivas, las que pueden realizarse en conjunto con algún organismo de esta oferta programática. Estas reuniones se realizan de manera mensual.			
<b>Información de organismos extraínstitucionales:</b> de las reuniones con las redes de apoyo, se obtiene información que luego el Encargado usa para realizar su análisis y, para formar parte del informe mensual que se envía al Jefe Operativo o Subcomisario de los Servicios.			
<b>Confección de informe mensual:</b> el Encargado/a confecciona un informe de gestión mensual que dirige a al Jefe Operativo, el que contiene información referente a las reuniones realizadas con las redes de apoyo, la verificación del cumplimiento de medidas de protección y las actividades de prevención realizadas conforme se planificó con la Oficina de Integración Comunitaria. Además, se incorporan actividades de capacitación interna.			

33. ¿Cuáles son los tres aspectos de **mayor éxito** en la función de generar, a través de la Sala de Familia, **acciones preventivas** en materias de delitos de violencia intrafamiliar, vulneración de derechos en niños, niñas y adolescentes, violencia contra la mujer y delitos sexuales?

- a. Éxito 1: \_\_\_\_\_
- b. Éxito 2: \_\_\_\_\_
- c. Éxito 3: \_\_\_\_\_

34. ¿Cuáles son los tres aspectos que, según su opinión, deberían **mejorar** en la función de generar, a través de la Sala de Familia, acciones preventivas en materias de delitos de violencia intrafamiliar, vulneración de derechos en niños, niñas y adolescentes, violencia contra la mujer y delitos sexuales?

- a. Mejora 1: \_\_\_\_\_
- b. Mejora 2: \_\_\_\_\_
- c. Mejora 3: \_\_\_\_\_

#### Capacitaciones internas

35. En términos generales, ¿cree que la Sala de Familia tiene oportunidades de mejorar en sus capacitaciones internas a partir del proceso de análisis o gestión de la información?

- Sí
- No
- No se hacen capacitaciones internas (Saltar a módulo Estándares de efectividad del servicio)  
Cuáles

36. ¿Qué tan efectiva cree que son estas capacitaciones para mejorar las competencias del personal de la Unidad en la adopción de procedimientos por los tipos de delito atendidos en las Salas de Familia?

- Nada efectiva
- Poco efectiva
- Algo efectiva
- Bastante efectiva
- Muy efectiva
- No se realizan

37. ¿Qué tan efectiva cree que son estas capacitaciones para mejorar las competencias del personal de la Unidad en dar una buena acogida a personas que vayan a denunciar este tipo de delitos y brindar auxilio psicológico?

- Nada efectiva
- Poco efectiva
- Algo efectiva
- Bastante efectiva
- Muy efectiva

38. ¿Se capacita en estos temas al servicio de población para denuncias acogidas en la población o procedimientos con detenidos?

- Sí, se les capacita
- No, solo se capacita a funcionarios/as que atiendan en Sala de Familia cuando el Encargado/a no está disponible.
- No, no hay capacitaciones para ningún funcionario/a, solo para el Encargado/a de Salas de Familia
- No, no hay capacitaciones para ningún funcionario/a, ni para el Encargado/a de Salas de Familia

39. A continuación, le detallaré actividades relacionadas con las **capacitaciones internas** orquestadas por el personal encargado de las Salas de Familia y le pediré que me indique cuáles de ellas funcionan adecuadamente y no tienen oportunidades de mejora, y cuáles de ellas sí tienen oportunidades de mejora.

Actividad	Funciona adecuadamente y no tienen oportunidades de mejora	Tienen oportunidades de mejora	De ser así, ¿cuáles?
<b>Plan de capacitación interna:</b> el Encargado/a planifica de qué forma capacitar al personal con base en la identificación de debilidades, y programa este plan en horarios que afecten lo menos posible el normal desarrollo de actividades de la Unidad			

(proponiendo realizarlas en las reuniones de pago de haberes, o en las preparaciones de los turnos y guardias)			
--	--	--	--

40. ¿Cuáles son los tres aspectos de **mayor éxito** en la función realizar **capacitaciones internas** a partir del proceso de análisis o gestión de la información?

- a. Éxito 1: \_\_\_\_\_
- b. Éxito 2: \_\_\_\_\_
- c. Éxito 3: \_\_\_\_\_

41. ¿Cuáles son los tres aspectos que, según su opinión, deberían **mejorar** en la función realizar capacitaciones internas a partir del proceso de análisis o gestión de la información?

- a. Mejora 1: \_\_\_\_\_
- b. Mejora 2: \_\_\_\_\_
- c. Mejora 3: \_\_\_\_\_

#### iv.Estandares de efectividad del servicio

A continuación, le haré algunas preguntas sobre **efectividad del servicio** entregado en la Sala de Familia.

42. Cuando la persona encargada de la Sala de Familia no está disponible para atender denuncias, ¿quién queda a cargo?

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Encargado/a reemplazante					
Funcionario/a capacitado/a					
Cualquier funcionario/a disponible					
Queda cerrada sin acceso					

43. ¿Cuánto **tiempo es el mínimo** que demora cada persona denunciante para **cualquier tipo de delito**, desde que entra a la Comisaría o Subcomisaría hasta que termina el procedimiento y se va?  
\_\_\_\_\_ minutos

44. ¿Cuánto **tiempo es el máximo** que demora cada persona denunciante para **cualquier tipo de delito**, desde que entra a la Comisaría o Subcomisaría hasta que termina el procedimiento y se va?  
\_\_\_\_\_ minutos

45. ¿Qué es lo que más demora en este proceso?

\_\_\_\_\_

46. ¿Cuánto **tiempo es el mínimo** que demora cada persona denunciante para los **delitos atendidos en Sala de Familia**, desde que entra a la Comisaría o Subcomisaría hasta que termina el procedimiento y se va?  
\_\_\_\_\_ minutos

47. ¿Cuánto **tiempo es el máximo** que demora cada persona denunciante para los **delitos atendidos en Sala de Familia**, desde que entra a la Comisaría o Subcomisaría hasta que termina el procedimiento y se va?  
\_\_\_\_\_ minutos

48. ¿Qué es lo que más demora en este proceso?
49. ¿Cuánto tiempo debe esperar en promedio una persona para denunciar un delito normal?
50. ¿Cuánto tiempo debe esperar en promedio una persona para denunciar un delito en Sala de Familia?
51. Del total de personas que acuden a la Comisaría a denunciar un delito que califica para Sala de Familia, ¿podría estimar e indicarme qué porcentaje de ellas debe realizar la denuncia en los módulos normales de atención por falta de disponibilidad de la sala?
52. Y ¿qué porcentaje de ellas debe retirarse sin realizar la denuncia o a realizar la denuncia a otra comisaría por falta de disponibilidad de la sala?
53. ¿Cómo considera que es el **tiempo de respuesta** en atención a la persona denunciante en las Salas de Familia, en comparación con la atención de otros delitos en su Unidad?
- Muy lento
  - Lento
  - Normal
  - Rápido
  - Muy rápido
54. Y en general, ¿la **atención** en su Unidad para **todo tipo de delitos** es lenta o rápida?
- Muy lenta
  - Lenta
  - Normal
  - Rápida
  - Muy rápida
55. ¿Cree que el programa Salas de Familia ha sido útil para mejorar la adherencia del denunciante al proceso judicial en relación con lo que ocurre con el mecanismo tradicional de denuncia en las comisarías?
- Nada
  - Algo
  - Mucho
56. Justifique su respuesta por favor
- 
57. ¿Cuál es el principal indicador que considera su Comisaría para evaluar la gestión de la Sala de Familia?
- Facilidad de acceso (disponibilidad de la Sala 24/7)
  - Facilidad de acceso (disponibilidad de personal para atender la Sala y sus funciones 24/7)
  - Tiempo de respuesta (en atención a denunciante)
  - Cantidad de personas atendidas
  - Fortalecer la adherencia al proceso judicial de las personas denunciantes
  - Cobertura de atención según las necesidades del territorio
  - Otro\_\_\_\_
  - No se evalúa la gestión del programa
58. ¿Cómo **evalúa el desempeño** del programa Sala de Familia en los siguientes aspectos?

Aspecto	Mal	Regular	Bien
Facilidad de acceso (disponibilidad de la Sala 24/7)			
Facilidad de acceso (disponibilidad de personal para atender la Sala 24/7)			
Tiempo de respuesta (en atención a denunciante)			
Cantidad de personas atendidas			
Fortalecer la adherencia al proceso judicial de las personas denunciantes			
Cobertura de atención según las necesidades del territorio			

59. ¿Qué tan seguido recibe su Unidad lineamientos de mejora desde el Departamento de Protección de la Familia y Grupos Vulnerables dependiente de la Dirección de Derechos Humanos y Protección de la Familia para el programa Salas de Familia?

- Siempre
- Ocasionalmente
- Nunca

60. ¿Qué tan seguido envía su Unidad sugerencias de mejora al Departamento de Protección de la Familia y Grupos Vulnerables dependiente de la Dirección de Derechos Humanos y Protección de la Familia para el programa Salas de Familia?

- Siempre
- Ocasionalmente
- Nunca

61. ¿Qué tan seguido envía su Unidad recibe visitas técnicas desde Departamento de Protección de la Familia y Grupos Vulnerables dependiente de la Dirección de Derechos Humanos y Protección de la Familia para evaluar el programa Salas de Familia, aunque no sea exclusivo para el programa?

- Siempre
- Ocasionalmente
- Nunca

#### v.Percepciones generales

62. ¿En el **proceso de atención a las personas denunciantes** en la Sala de Familia, existen oportunidades de mejora en los siguientes aspectos?:

Aspecto	No existen oportunidades de mejora	Existen oportunidades de mejora	¿Cuáles?
Se acoge a la persona y se escucha activa y respetuosamente durante todo el procedimiento			
Se genera un ambiente seguro, procurando resguardar la confidencialidad durante todo el procedimiento			
Se le entrega información clara sobre los pasos a seguir y sus derechos, de acuerdo con las características y necesidades específicas de la persona (nivel educacional, idioma, edad, situación de discapacidad, entre otros)			
Se da un trato digno, sin juzgar, cuestionar ni culpabilizar a la persona víctima del delito durante todo el procedimiento			
Se brinda apoyo emocional y da un trato amable y cálido durante todo el procedimiento			

63. ¿En el **proceso de atención a las personas denunciantes** en la Sala de Familia, existen oportunidades de mejora en los siguientes aspectos?:

Aspecto	No existen oportunidades de mejora	Existen oportunidades de mejora	¿Cuáles?
Se ofrece a las personas denunciantes la posibilidad de responderles según lo que requieran			
Se les explica a las personas denunciantes cómo funciona el proceso de denuncia, qué implica y por qué se hace cada paso			
Se les explica a las personas denunciantes cómo se toman las decisiones antes del procedimiento y qué se tiene en cuenta al tomarlas			
Se les garantiza a las personas denunciantes que tengan la oportunidad de contar lo que le ocurrió			
Se les explican a las personas denunciantes los motivos de las decisiones que se van tomando			
Se hace un esfuerzo consciente por ser accesible para las personas denunciantes			
Se anima a las personas denunciantes en sus esfuerzos al realizar este procedimiento			
Se le pregunta a las personas denunciantes cómo se podrían desarrollar los procedimientos y el trato hacia ellas			

64. Y, en general, ¿cómo evalúa el funcionamiento del programa Salas de Familia del 1 al 7?

---

65. ¿Qué opinión mejor refleja lo que piensa respecto de una posible expansión del programa Sala de Familia?

- Puede expandirse a más unidades sin cambios relevantes
- Antes de expandirse a más unidades debería ser mejorado en las unidades en que ya está implementado

66. ¿Cuáles son los tres aspectos de **mayor éxito del programa** Sala de Familia?

- a. Éxito 1: \_\_\_\_\_
- b. Éxito 2: \_\_\_\_\_
- c. Éxito 3: \_\_\_\_\_

67. ¿Cuáles son los tres aspectos que, según su opinión, deberían **mejorar del programa Sala de Familia**?

- a. Mejora 1: \_\_\_\_\_
- b. Mejora 2: \_\_\_\_\_
- c. Mejora 3: \_\_\_\_\_

## Anexo 2. Cuestionario entrevista

### Pauta de entrevista a encargado/a de Salas de Familia

Notas metodológicas:

- *La entrevista debe ser realizada siempre con posterioridad a la observación de la unidad policial.*
- *En caso de que no perjudique la actividad general de la sala, en lo posible la entrevista debe realizarse en la dependencia misma de la sala.*
- *La entrevista no debe nunca ser un obstáculo para que el/la Encargado/a de la sala pueda tomar una denuncia. Si durante la realización de la entrevista se inicia un procedimiento de denuncia de la sala de familia, se debe liberar al entrevistado para que pueda desarrollar su labor. En este caso el investigador debe proseguir con la labor de observación, procurando nunca hacer observación directa del proceso de denuncia.*

## I. Introducción.

Durante los próximos minutos sostendremos una conversación para conocer cómo funcionan las salas de familia en su unidad policial. Esta información le permitirá al equipo de personas académicas de la Universidad Católica a cargo de realizar este estudio en conjunto con la Subsecretaría de Prevención del Delito conocer las oportunidades de mejora de esta iniciativa para continuar robusteciendo su impacto en la comunidad, en el acceso a la justicia y la prevención de este tipo de delitos.

## II. Pregunta de apertura

¿Me podría decir su cargo y grado en la institución, su edad y su sexo?

¿Podría describir brevemente cómo ocurre en general el proceso de denuncia en la Sala de Familia desde que ingresa la o el denunciante a la Comisaría hasta que se retira de la unidad policial?

## III. Estándares de los/las Encargados/as

### 1. Nombramiento en el cargo

a. ¿Como llegó a ser Encargad/a del programa Sala de familia? (Indagar en qué rol cumplía previamente en Carabineros, cómo le fue ofrecido el puesto o por qué postuló a él, cómo fue su proceso de selección)

### 2. Competencias profesionales

a. ¿Qué experiencia previa tenía en las tareas que actualmente debe realizar como encargado/a del programa Sala de familia?  
b. ¿Cómo fue el proceso de formación para cumplir con el rol de encargado/a del programa? ¿Qué contenidos consideró? ¿Cuáles fueron los contenidos más y menos útiles?  
c. ¿Qué certificaciones o capacitaciones ha recibido mientras ha ejercido como encargado/a de sala de familia (detallar quién las prestó, cuánto duraron, dónde y cómo se realizaron)  
d. ¿En qué contenidos le gustaría ser capacitado/a para mejorar el desarrollo de sus funciones?

### 3. Rol del/a encargado/a suplente y del/a funcionario/a de guardia

e. ¿Tiene el/la encargado/a suplente competencias o formación similar a la suya?  
f. ¿Qué realiza el/la funcionario/a de guardia para colaborar con los efectos positivos que generan las salas de familia? ¿Cómo se ha formado o capacitado para ello?

## IV. Estándares de la sala

*A continuación, quiero que conversemos sobre el lugar donde ocurren las denuncias, es decir de las dependencias donde funciona la sala de familia*

### 1. Configuración actual de la sala

- a. ¿Desde cuándo la sala tiene la configuración que vemos actualmente y cuál fue la última mejora significativa realizada a la sala?
  - b. ¿Para qué ha servido esta mejora?
- c. Explique fundamentalmente que aspectos de la infraestructura de la sala considera usted que debieran mejorarse (*indagar especialmente en aspectos relacionados a la privacidad*)

## 2. Sector para NNA

- a. ¿Qué precauciones o resguardos se toman respecto a NNA (que acompañan a personas adultas denunciantes o que son víctimas de delitos) durante el procedimiento de denuncia?

# V. Atención de procedimientos de denuncia

## 1. Primer contacto con el denunciante

- a. ¿Quién es la primera persona con la que interactúa el o la denunciante y que información le entrega al denunciante?

## 2. Levantamiento de la denuncia

- a. ¿Qué diferencias existen en la información que se busca levantar y la forma como se levanta entre la sala de familia y los procedimientos comunes? Ilustre con ejemplos
- a. ¿Cómo se levanta información en la denuncia que pueda servir de evidencia en el proceso judicial? (ej: como se produjeron las lesiones denunciadas, la agresión sexual vivida, etc)
- b. ¿Qué problemas son recurrentes durante el proceso de levantamiento de las denuncias y como los soluciona normalmente para robustecer los efectos positivos del programa? Relate brevemente alguna experiencia en que haya debido afrontar una crisis emocional de un/a denunciante y como actuó para abordarla?

## 3. Constatación de lesiones

- a. ¿Cómo se levanta información sobre las lesiones existentes y como fueron producidas?
- b. ¿Qué problemas son recurrentes al levantar esta información? ¿cómo se solucionan en caso de que existan?

## 4. Casos de flagrancia

- a. ¿Cómo se coordina el procedimiento de detención de las personas denunciadas?
- b. ¿Qué medidas se toman para evitar el contacto entre denunciante y denunciado?

## 5. Funcionamiento cuando no está disponible el/la encargado/a ya sea titular o de reemplazo

- a. ¿Qué diferencias tiene el funcionamiento previamente descrito con el que tiene lugar en el horario no administrativo de la sala o cuando no está el encargado reemplazante (*en las noches, fines de semana, feriados, etc.*)?

## 6. Producto de las denuncias

- a. ¿Cuáles son las principales diferencias a su juicio de un parte policial emitido por una sala de familia del emitido por el resto de la unidad policial en otras clases de delitos?
- b. ¿Como se decide si un parte debe ser enviado al tribunal de familia o la fiscalía en casos de maltratos psicológicos donde no es claro de quien es la competencia del caso?
- c. Desde que participa como encargado de la sala de familia, ¿ha percibido cambios en la frecuencia, perfil o problemáticas de las víctimas del tipo de delitos que se atienden en la sala?
- d. ¿Qué tipo de preguntas formulan en general los denunciantes en relación a las etapas judiciales que siguen a continuación de haber formulado la denuncia? ¿Qué y cómo se le informa al respecto?

**PARTE 2:** ofrecer al encargado la oportunidad de atender algún asunto urgente si lo desea y hacer receso por 10 minutos. Si no, seguir adelante sin detención

#### **Pregunta de transición o reapertura**

Relatar la rutina de trabajo mientras no está tomando denuncias. *Indagar especialmente si realiza otras funciones en la comisaría no asociadas a la sala de familia*

### **VI. Otras actividades de la sala de familia**

#### **1. Gestión de la información**

*Uno de los roles asignados a su cargo es el de hacer gestión de la información de los sistemas institucionales, de los partes confeccionados, de fuentes extra institucionales, de fuentes abiertas y la oficina de integración comunitaria*

- a. ¿Qué información analiza usualmente y qué utilidad se le da posteriormente? Relate algún uso significativo que se haya hecho en el último tiempo de esa clase de información.
- b. Nudos críticos y fortalezas de este procedimiento

#### **2. Acciones preventivas en la comunidad**

- a. ¿Qué clase de estas actividades se realizan en el territorio de esta unidad comunal en el marco del programa salas de familia? Describa una significativa para usted realizada el último tiempo.
- b. ¿Qué perfil de personas asisten y que objetivos buscan conseguir con ellas? ¿Han cambiado estas actividades en el tiempo?
- c. Nudos críticos y fortalezas de este procedimiento

#### **3. Seguimiento de medidas de protección**

- a. Describa como se planifica esta actividad. Indicar especialmente con que periodicidad se realizan, como se eligen las personas visitadas, si consisten en visitas personales, cuántas son realizadas en cada ocasión o salida, y como se lleva registro de ello.
- b. Describir en que consiste en general la visita y si opera de la misma forma cuando una víctima con medida de protección llama por un hecho flagrante
- c. Nudos críticos y fortalezas de este procedimiento

#### **4. Capacitaciones internas**

- a. Relate en que consistió la última actividad de capacitación interna que se realizó en la unidad policía. En caso de que no hayan tenido lugar durante el último tiempo, indicar que ha dificultado su realización.
- b. Nudos críticos y fortalezas de este procedimiento

### **V. Valoración general del programa**

Las salas de familia buscan levantar denuncias con estándares y mecanismos distintos a los usados en las denuncias de otras clases de delitos. En ese contexto.

- a. Indica mediante ejemplos que aspectos de la forma como tu levantas las denuncias en esta sala de familia incorporan al proceso de denuncia:

- i.Perspectiva de género
- ii.Promueve el ejercicio de derechos
- iii.Promueve la empatía, escuchar a las víctimas y contenerlas emocionalmente
- iv.Da mejor soporte a niños, niñas y adolescentes denunciantes
- v.Da mejor soporte a personas mayores

- b. Describa los aspectos del funcionamiento de las salas de familia en su unidad policial que ud. considera han observado mayores avances o mejoras mientras han estado a su cargo o en gestiones anteriores.

- c. Describa los nudos críticos del funcionamiento de las salas de familia en su unidad policial que ud. considera han persistido a lo largo del tiempo.

### Anexo 3. Pauta observación no participante

#### Pauta de observación no participante

Notas metodológicas:

- *La observación debe ser realizada siempre con anterioridad a la entrevista del encargado de sala*
- *La observación comprenderá los espacios e interacciones descritas en la siguiente pauta. El orden en que se indican es el sugerido, pero todos deben estar siendo mirados de manera permanentes por el observante*
- *Por motivos éticos, no puede estar presente durante la realización de la denuncia, ni directa ni indirectamente, la recepción de la denuncia forma parte del procedimiento policial que se ampara en el secreto de la investigación del art. 182 del código procesal penal, entre otras normativas (C.P.R., Ley 19.628), como asimismo para los efectos de prevenir la victimización secundaria de la persona denunciante. Si deberán observarse interacciones ocurridas en relación a la persona denunciante en otros momentos (cuando ingresa a la unidad policial, mientras espera su turno para ser atendido, cuando sale de la sala de denuncia, etc).*
- *Se encuentra prohibido fotografiar los cuarteles policiales, ya que tienen el carácter de secretos conforme lo dispone el artículo 436 del Código de Justicia Militar.*

#### I. Estándares de la sala

*La visita a la unidad policial debe comenzar con una visita guida realizada por el encargado/ a titular o suplemente de la sala de familia por sus dependencias. Para ello deberá simular el circuito que realizaría una persona denunciante en la comisaría, pasando al menos por los siguientes espacios:*

- a. Acceso principal a la unidad policial
- b. Sala de guardia
- c. Lugar donde se toma la denuncia (dependencia de la sala de familia)
- d. Sector de entretenimiento para NNA
- e. Servicios higiénicos

En cada uno de estos espacios deberá tomar **notas generales** de cada una de estas dependencias con elementos que llamen su atención. **Deberá registrar especialmente respecto de cada espacio:**

- a. Acceso principal a la unidad policial y sala de guardia
  - *Por dónde ingresan las personas denunciantes y hacia dónde son dirigidos*
- b. Lugar donde se toma la denuncia en las dependencias de la sala de familia. *Observar*
  - *Que tan diferenciada esta del módulo de la guardia*
  - *Describir nivel de privacidad*
  - *Describir nivel de iluminación*
  - *Describir decoración*
  - *Realizar una apreciación de en qué medida es un espacio acogedor*
  - *Chequear que no haya visión ni se escuche desde afuera*
  - *Chequear que cuente con teléfono y describir el equipamiento tecnológico habilitado*
- c. Sector de entretenimiento para NNA. *Observar*
  - *Mobiliario / decoración. Nivel de desgaste, calidad, etc.*

- *Privacidad*
  - *Iluminación*
- e. Servicios higiénicos: *observar*
- *Mobiliario / Decoración. Nivel de desgaste, calidad, etc.*
  - *Privacidad*
  - *Cercanía de la sala de familia*

## **II. Atención de las personas denunciantes.**

*La segunda parte de la visita consiste en observación de los procesos e interacciones que tienen lugar en la unidad policial. Se deberá especialmente levantar información sobre las dimensiones vinculadas con la idea de justicia procedural (calidad y trato justo durante el proceso).*

**Para ello el/la entrevistadora permanecerá durante 3 horas en la unidad policial, incluyendo el tiempo en que ejecutará la entrevista, y prestará atención a las interacciones que ocurrán en los siguientes espacios:**

a. Ingreso a la unidad policial y personal de la guardia:

*Observar, con foco en levantar diferencias entre la atención a personas usuarias comunes y aquellas personas usuarias potenciales de las salas de familia.*

- *Interacciones con quienes se relaciona al ingreso a la unidad policial*
- *Interacciones con el/la funcionario/a que está en la guardia, que información le provee y como se la provee*
- *Si hay una espera antes de ser atendido por el encargado de la sala, registrar donde ocurre y que interacciones tienen lugar*

b. Unidad policial

*Observar, con foco en levantar diferencias entre la atención a personas usuarias comunes y aquellas personas usuarias potenciales de las salas de familia.*

- *Interacciones con quienes se relaciona al interior de la unidad policial*
- *Recordar que motivos éticos, no se deberá observar directa ni indirectamente la interacción que tiene lugar durante la realización de la denuncia propiamente tal ni lo que ocurre al interior de la sala de familia con el denunciante*

c. Egreso de la unidad policial

*Observar, con foco en levantar diferencias entre la atención a personas usuarias comunes y aquellas personas usuarias potenciales de las salas de familia.*

- *Interacciones con quienes se relaciona al dejar de interactuar con el encargado de la sala y hasta abandonar la unidad policial*

*\*Prestar especial atención a posibles diferencias en la atención que ocurre entre **horarios** y a diferencias entre distintas **poblaciones**.*

## Anexo 4. Pautas de entrevistas grupales a instituciones

### Grupo 1. Fiscales y defensores penales públicos

1. Levantar aspectos del proceso de denuncia realizado por Carabineros de Chile que posteriormente dificultan la labor de investigación penal, la atención a las víctimas y su adherencia en el proceso penal.
2. Situar temporalmente desde cuando conoce el programa Salas de Familia y que aspecto de este conocen. Levantar su percepción acerca de si los aspectos previamente relevados se han mantenido iguales o han mejorado con la implementación de las salas de familia.
3. Levantar casos concretos emblemáticos que hayan conocido y donde se evidencien malas prácticas al levantar información en las denuncias o con el trato a las víctimas durante el proceso de denuncia y como afectó el proceso penal en concreto.
4. Que prácticas podría implementar Carabineros de Chile para mejorar los aspectos antes discutidos

### Grupo 2. Profesionales de Tribunales de Familia (Jueces/as y consejeros técnicos)

1. Levantar aspectos del proceso de denuncia realizado por Carabineros de Chile que posteriormente dificultan el proceso de familia y la labor de los consejeros técnicos.
2. Situar temporalmente desde cuando conoce el programa Salas de Familia y que aspecto de este conocen. Levantar su percepción acerca de si los aspectos previamente relevados se han mantenido iguales o han mejorado con la implementación de las salas de familia.
3. Levantar casos concretos emblemáticos que hayan conocido y donde se evidencien malas prácticas al levantar información en las denuncias o con el trato a las víctimas durante el proceso de denuncia y como afectó la labor del tribunal de familia en concreto.
4. Que prácticas podría implementar Carabineros de Chile para mejorar los aspectos antes discutidos

### Grupo 3. Profesionales de los Centros de la Mujer del Servicio Nacional de la mujer y equidad de género

1. Levantar aspectos del proceso de denuncia realizado por Carabineros de Chile que posteriormente dificultan el proceso de familia y la labor de los centros de la mujer
2. Situar temporalmente desde cuando conoce el programa Salas de Familia y que aspecto de este conocen. Levantar su percepción acerca de si los aspectos previamente relevados se han mantenido iguales o han mejorado con la implementación de las salas de familia.
3. Levantar casos concretos emblemáticos que hayan conocido y donde se evidencien malas prácticas al levantar información en las denuncias o con el trato a las víctimas durante el proceso de denuncia y como afectó la labor del centro de la mujer en concreto.

4. Que prácticas podría implementar Carabineros de Chile para mejorar los aspectos antes discutidos

Grupo 4. Organizaciones no gubernamentales vinculadas a la protección de víctimas de delitos relacionados a las salas de familia

1. Levantar aspectos del proceso de denuncia realizado por Carabineros de Chile que afecten derechos o intereses de las personas víctimas de delitos relacionados a las salas de familia
2. Situar temporalmente desde cuando conoce el programa Salas de Familia y que aspecto de este conocen. Levantar su percepción acerca de si los aspectos previamente relevados se han mantenido iguales o han mejorado con la implementación de las salas de familia.
3. Levantar casos concretos emblemáticos que hayan conocido y donde se evidencien malas prácticas al levantar información en las denuncias o con el trato a las víctimas durante el proceso de denuncia y como afectó la labor del centro de la mujer en concreto.
4. Que prácticas podría implementar Carabineros de Chile para mejorar los aspectos antes discutidos

#### Anexo 5. Consideraciones éticas del estudio

La ejecución del estudio comprende situarse en un marco ético que garantice condiciones de seguridad y confidencialidad de la información que se levante. Por ello, a continuación, se presentan las principales consideraciones éticas que se han tomado en torno al resguardo de la información durante el levantamiento, análisis y manejo de la información una vez concluido el estudio. Cabe destacar que el proyecto fue aprobado por el Comité de Ética en Ciencias Sociales, Artes y Humanidades bajo el Acta de Evaluación N° 231106003.

#### **Compromiso de confidencialidad de las y los investigadores**

En primer lugar, cada persona que forme parte del equipo de investigación tuvo que adherirse a un *Acuerdo de confidencialidad* en el que se definen sus responsabilidades para garantizar la confidencialidad de la información, como un compromiso esencial de su cargo y relación con la Pontificia Universidad Católica de Chile. Cada una de las personas que participen en el levantamiento de información deben asumir como su deber y responsabilidad la información relacionada al estudio, y se deben comprometer a no acceder, copiar, compartir, discutir, notificar o hacer conocer a terceros, incluyendo miembros de su familia o amistades, ninguna información proveniente de o relacionada a esta investigación. Asimismo, cada persona del equipo se debe comprometer a utilizar todos los medios razonables a su disposición para proteger la información reservada confiada a su persona y a no hacer uso de sus privilegios de acceso

a la información más allá de lo estrictamente necesario para el cumplimiento de sus funciones y/o actividades, de manera que no compartirá con ninguna persona no autorizada la información que se levante en el contexto del presente estudio.

### **Voluntariedad y confidencialidad de las y los participantes**

En segundo lugar, respecto a la participación de las y los funcionarios correspondientes implica la aplicación de un documento que resguarde su voluntariedad y confidencialidad. El consentimiento informado es el documento en donde se entrega toda la información necesaria a las y los participantes, para que decidan en total libertad si desea o no participar del estudio. En el Anexo 1 y 2 se puede ver el consentimiento informado para la entrevista y el consentimiento informado para la encuesta web, respectivamente. La firma del consentimiento informado será obligatoria para todos y todas las participantes en el estudio, y se realizará antes de la aplicación de la encuesta y entrevistas. El documento de consta de los siguientes componentes, que son fundamentales para que el o la potencial participante comprenda de qué se trata el proyecto:

- a. Objetivos de la investigación
- b. Implicancias de la participación en la investigación
- c. Modo de proceder de la investigación
- d. Beneficios de participar
- e. Riesgos de participar
- f. Voluntariedad de la participación
- g. Datos de contacto encargados de la investigación

### **Usos de la información**

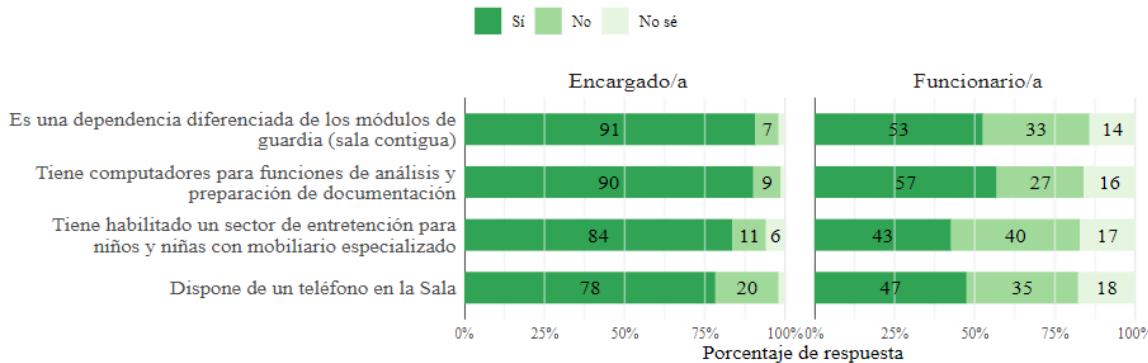
Las entrevistas serán, previo consentimiento de las y los participantes, grabadas en audio -o audio y video en caso de que se programen online- para facilitar el registro y posterior análisis de contenido. Los archivos de audio serán subidos a una plataforma de uso exclusivo del equipo de investigación para posteriormente ser transcritos y codificados. Las personas que sean contratadas para transcribir las entrevistas deberán firmar un *Acuerdo de Confidencialidad*. Esta información estará anonimizada para proteger la identidad de cada participante, y sólo podrán acceder aquellas personas autorizadas para hacerlo. Tras dos años de finalizado el estudio, todo registro que involucre la identificación de las y los participantes será eliminado. Cabe destacar, que las bases de datos de las encuestas realizadas vía

plataforma institucional serán entregadas por Carabineros de Chile al Centro de Estudios Justicia y Sociedad anonimizadas.

## Anexo 6. Resultados Encuesta Web

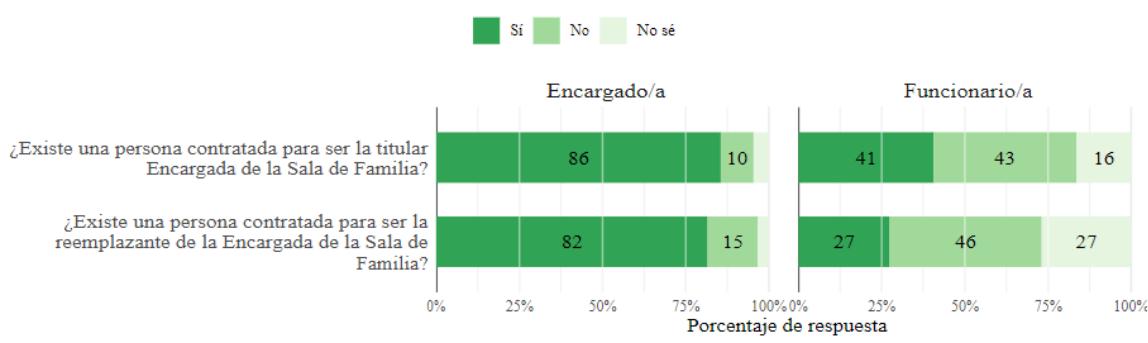
### Estándares del espacio físico: características

*¿Tiene la Sala de Familia las siguientes características?*



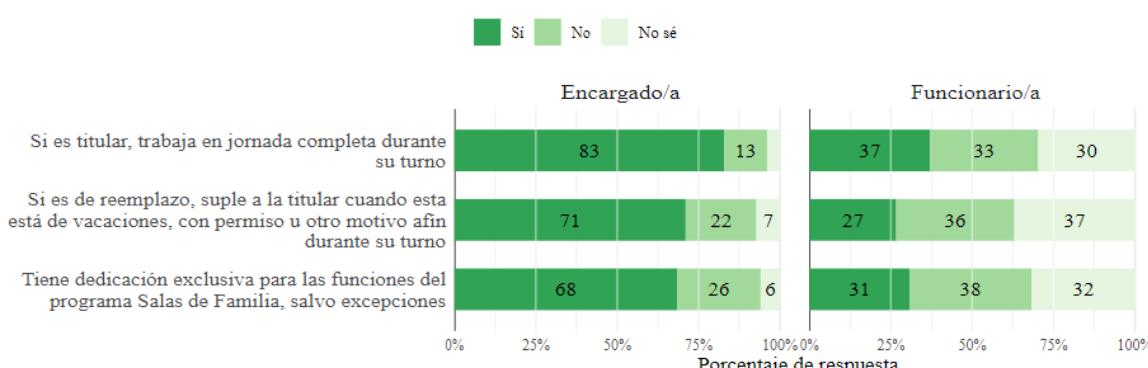
### Estándares del personal: existencia de contratos

*Pensando en el cargo de "Encargado/a de la Sala de Familia"*



### Estándares del personal: dedicación horaria

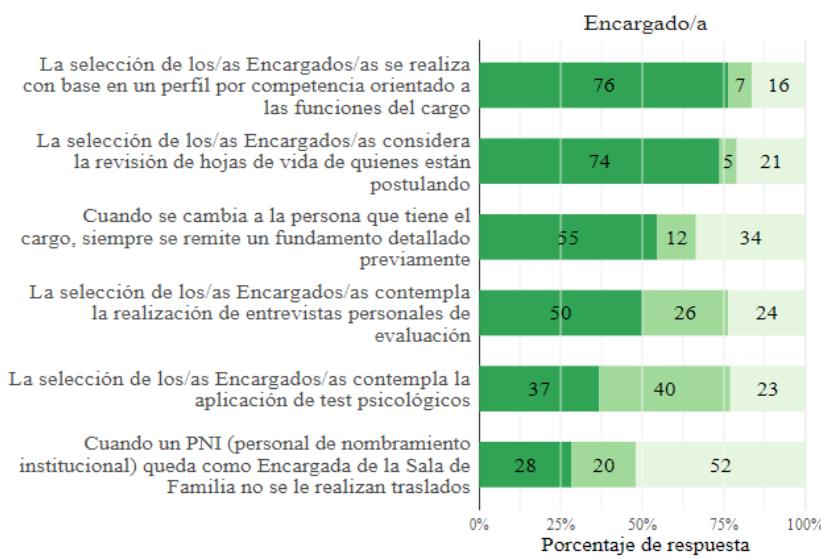
*El/la Encargado/a de Sala de Familia...*



## Funcionamiento: cumplimiento de condiciones

Respecto al funcionamiento cotidiano de la Sala de Familia de su Comisaría o Subcomisaría, ¿con qué frecuencia se cumplen las siguientes condiciones?

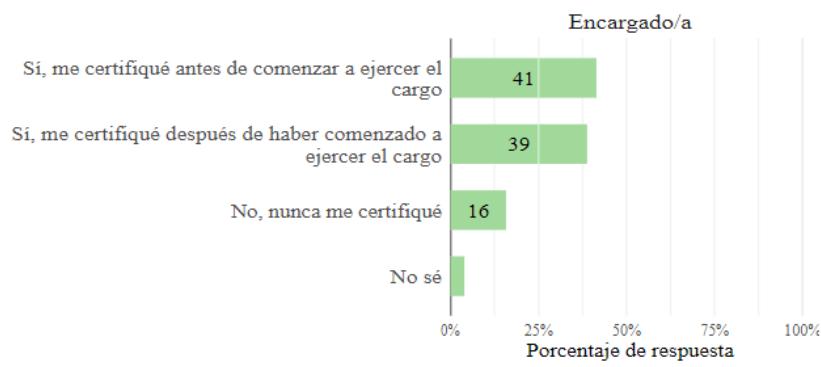
Si No No sé



Fuente: Estudio Salas de Familia 2024, CJS DESUC

## Capacitación del Encargado/a

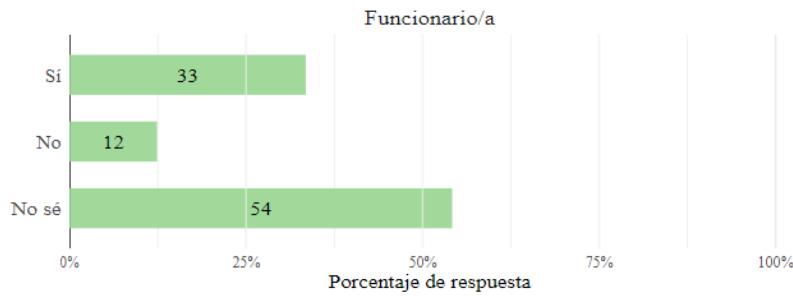
Respecto al proceso de certificación de los/as Encargados/as de Salas de Familia: ¿Participó usted en algún proceso de capacitación y certificación para ejercer el cargo?



Fuente: Estudio Salas de Familia 2024, CJS DESUC

## Capacitación de funcionarios: capacitaciones adicionales

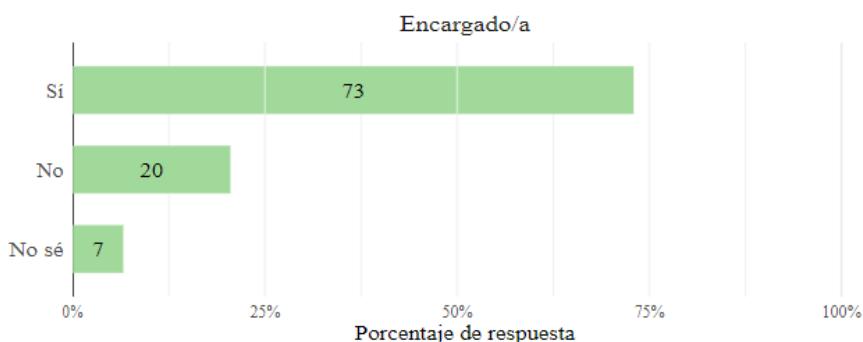
¿Cree necesario que funcionarios y funcionarias que atienden el programa cuando no está disponible el/la Encargado/a del programa, ya sea titular o de reemplazo, participen de capacitaciones adicionales para un mejor funcionamiento de la Sala de Familia?



Fuente: Estudio Salas de Familia 2024, CJS DESUC

## Capacitación de funcionarios: capacitaciones adicionales

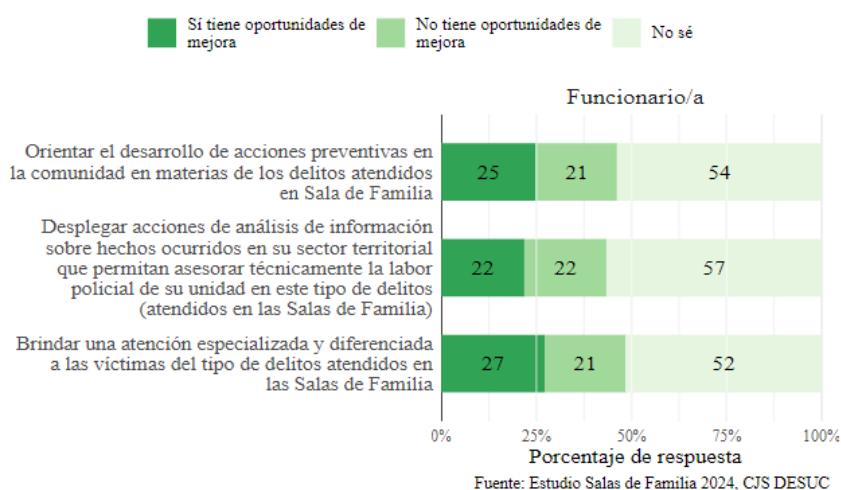
*¿Cree necesario generar capacitaciones adicionales para los y las Encargadas de Sala de Familia para un mejor funcionamiento de la Saia?*



Fuente: Estudio Salas de Familia 2024, CJS DESUC

## Capacitaciones a funcionarios: oportunidades de mejora

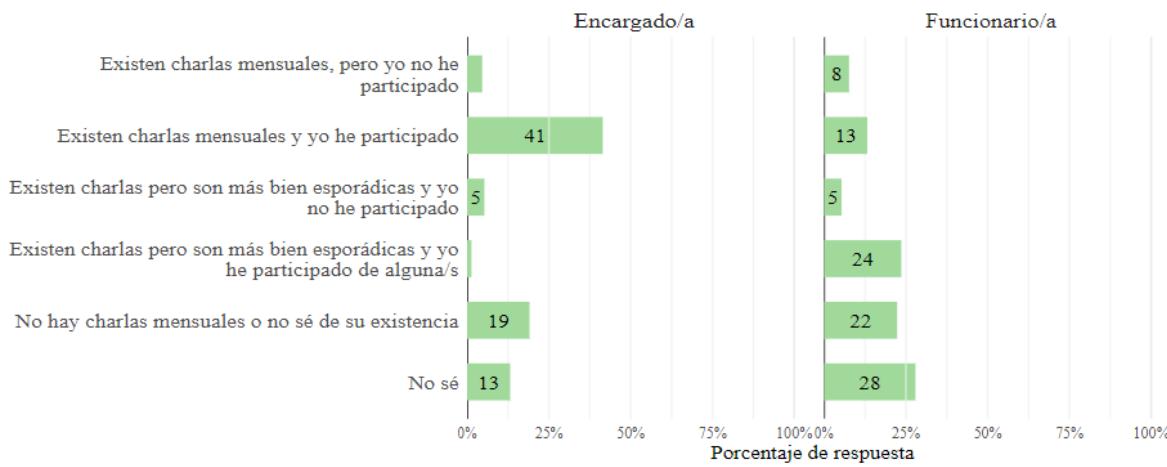
*Y sobre estas capacitaciones, ¿cree que tienen oportunidades de mejora para preparar a los y las funcionarias que atienden las Salas de Familia cuando no está disponible el/la Encargado/a del programa, ya sea titular o de reemplazo, en las siguientes funciones?*



Fuente: Estudio Salas de Familia 2024, CJS DESUC

## Charlas mensuales: conocimiento y participación

*¿Conoce y ha participado de charlas mensuales en torno a temáticas relacionadas con las Salas de Familia y los delitos que ahí se atienden?*

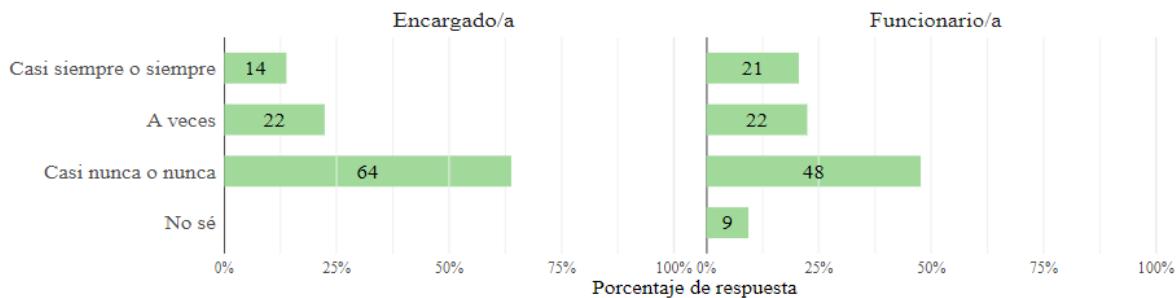


Fuente: Estudio Salas de Familia 2024, CJS DESUC

## Atención por personal no capacitado

*¿Con qué frecuencia ocurre que la Sala es atendida por un/a funcionario/a que no ha sido capacitado para este objetivo?*

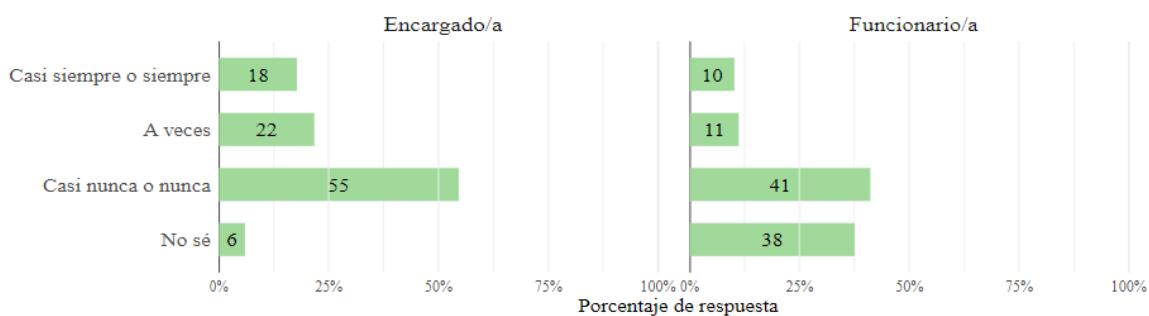
*Solo quienes declaran saber que la Sala de Familia es atendida por personal capacitado.*



Fuente: Estudio Salas de Familia 2024, CJS DESUC

## Atención al denunciante: asistencia presencial a procedimientos

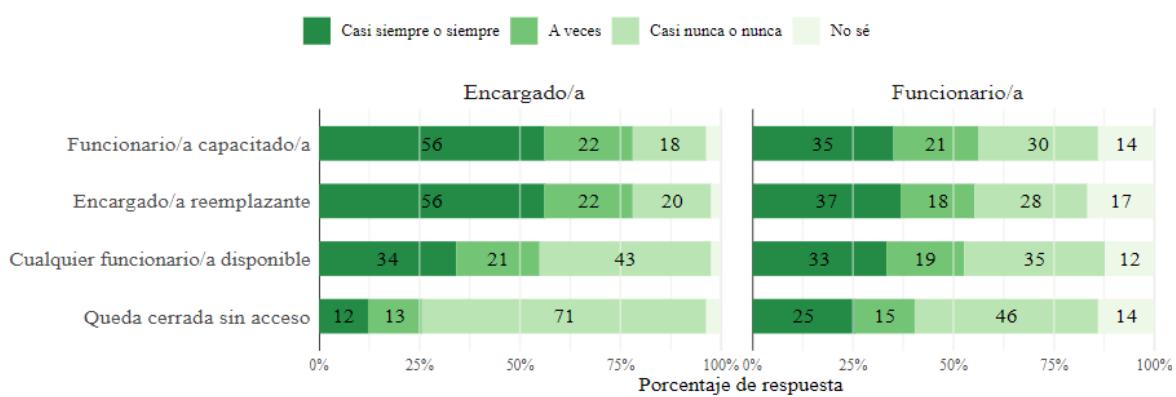
*En caso de que la denuncia del delito requiera de asistir de manera presencial, ¿asiste el encargado/a de la Sala de Familia al procedimiento?*



Fuente: Estudio Salas de Familia 2024, CJS DESUC

## Atención al denunciante: reemplazo en caso de asistencia

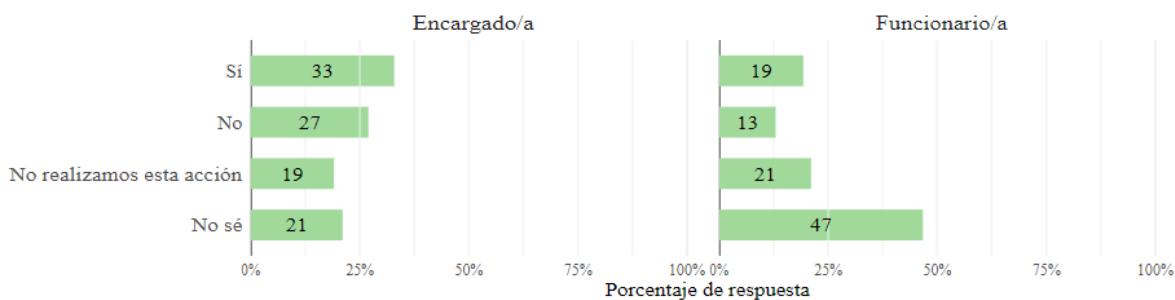
*En caso de que asista [el encargado/a a un procedimiento de manera presencial], ¿quién queda a cargo de la Sala de Familia?*



Fuente: Estudio Salas de Familia 2024, CJS DESUC

## Análisis de datos: oportunidades de mejora

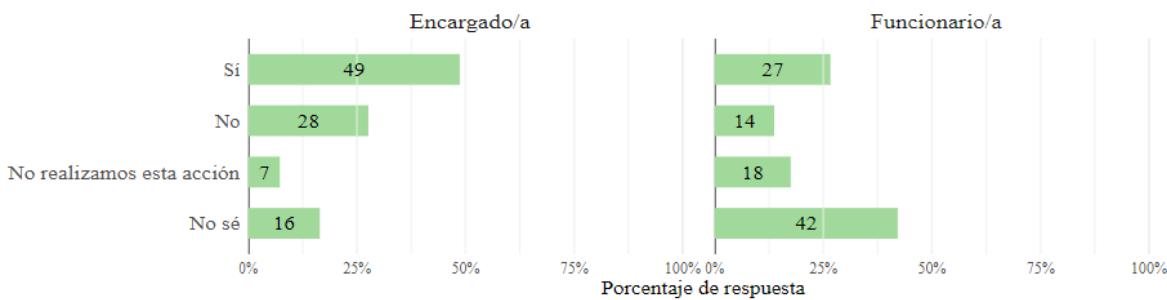
*En términos generales, ¿cree que hay oportunidades de mejora en la Sala de Familia para efectuar un análisis de datos y gestión de la información que permiten obtener información que apoya la labor de prevención policial?*



Fuente: Estudio Salas de Familia 2024, CJS DESUC

## Prevención de delitos VIF: oportunidades de mejora

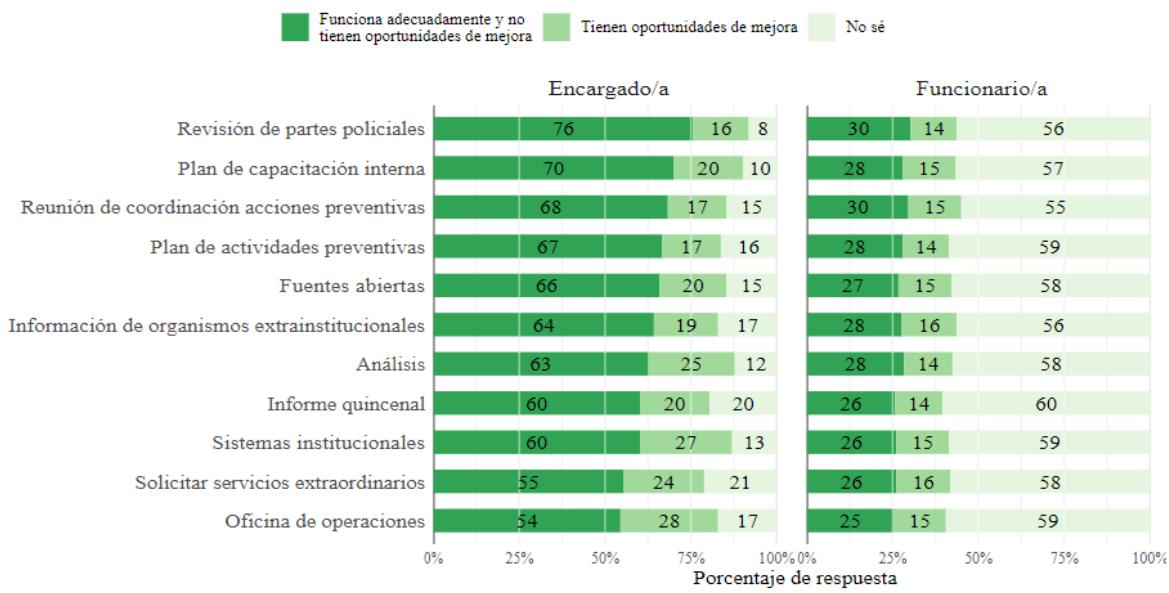
*En términos generales, ¿cree que Sala de Familia tiene oportunidades de mejora para lograr realizar acciones preventivas en materias de delitos de violencia intrafamiliar, vulneración de derechos en niños, niñas y adolescentes, violencia contra la mujer y delitos sexuales?*



Fuente: Estudio Salas de Familia 2024, CJS DESUC

## Prevención de delitos VIF: oportunidades de mejora en actividades

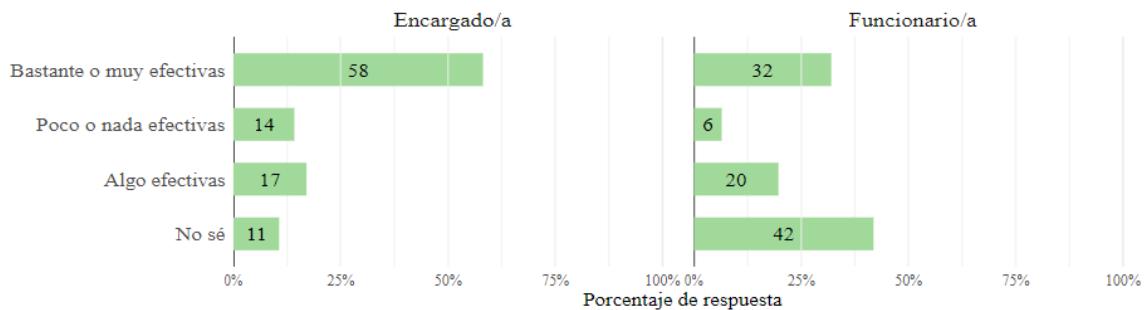
*A continuación, le detallaré actividades relacionadas con las acciones de prevención impulsadas por las Salas de Familia y le pediré que me indique cuáles de ellas funcionan adecuadamente y no tienen oportunidades de mejora, y cuáles de ellas sí tienen oportunidades de mejora.*



Fuente: Estudio Salas de Familia 2024, CJS DESUC

## Prevención de delitos VIF: efectividad de las acciones

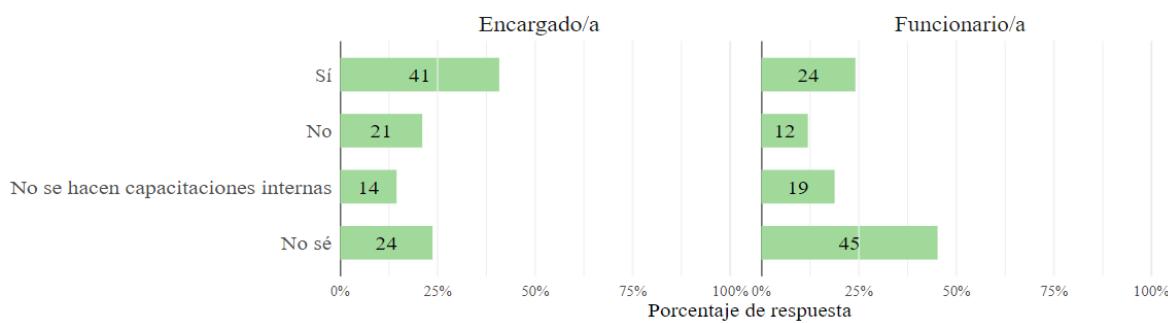
*¿Qué tan efectivas cree que son estas acciones para prevenir este tipo de delitos?  
Entre quienes declaran que se realizan acciones preventivas o no saben.*



Fuente: Estudio Salas de Familia 2024, CJS DESUC

## Capacidades internas: oportunidades de mejora

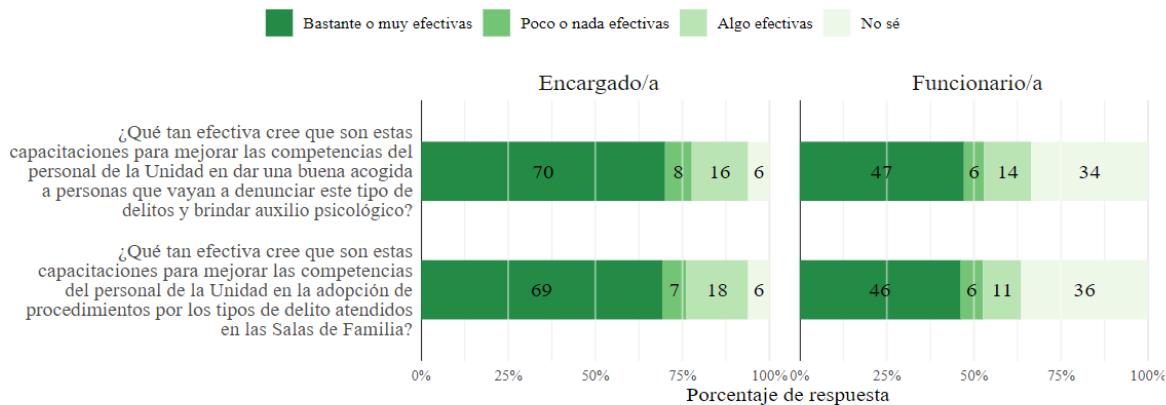
*En términos generales, ¿cree que la Sala de Familia tiene oportunidades de mejorar en sus capacitaciones internas a partir del proceso de análisis o gestión de la información?*



Fuente: Estudio Salas de Familia 2024, CJS DESUC

## Capacidades internas: existencia de contratos

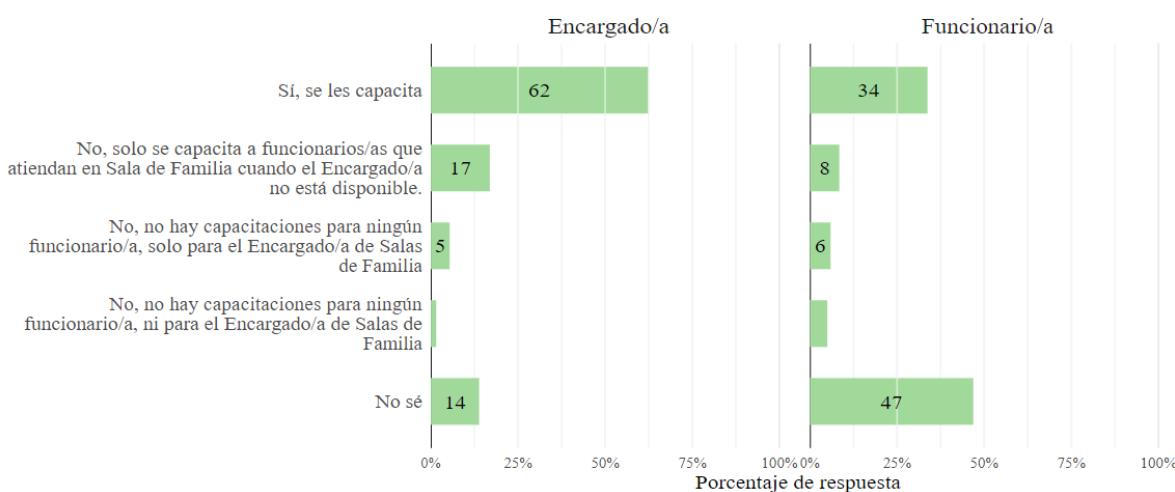
*Pensando en el cargo de "Encargado/a de la Sala de Familia"*



Fuente: Estudio Salas de Familia 2024, CJS DESUC

## Capacitaciones internas: capacitaciones sobre delitos atendidos en las Salas de Familia

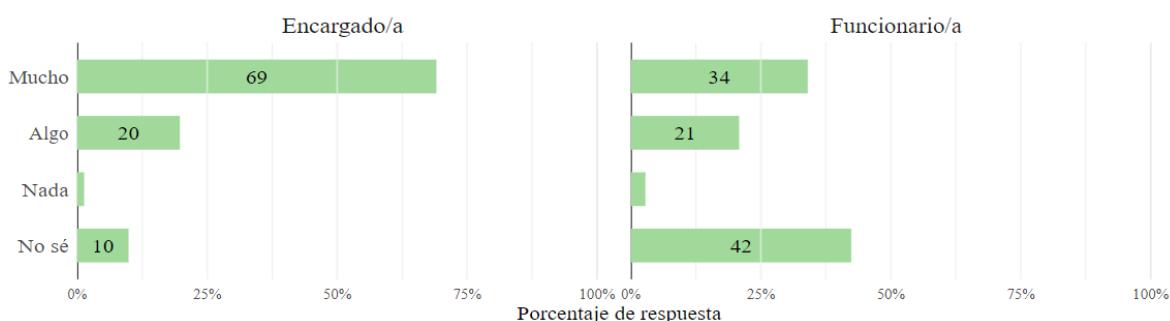
*¿Se capacita en estos temas al servicio de población para denuncias acogidas en la población o procedimientos con detenidos?*



Fuente: Estudio Salas de Familia 2024, CJS DESUC

## Estándares de efectividad: adherencia del denunciante al proceso judicial

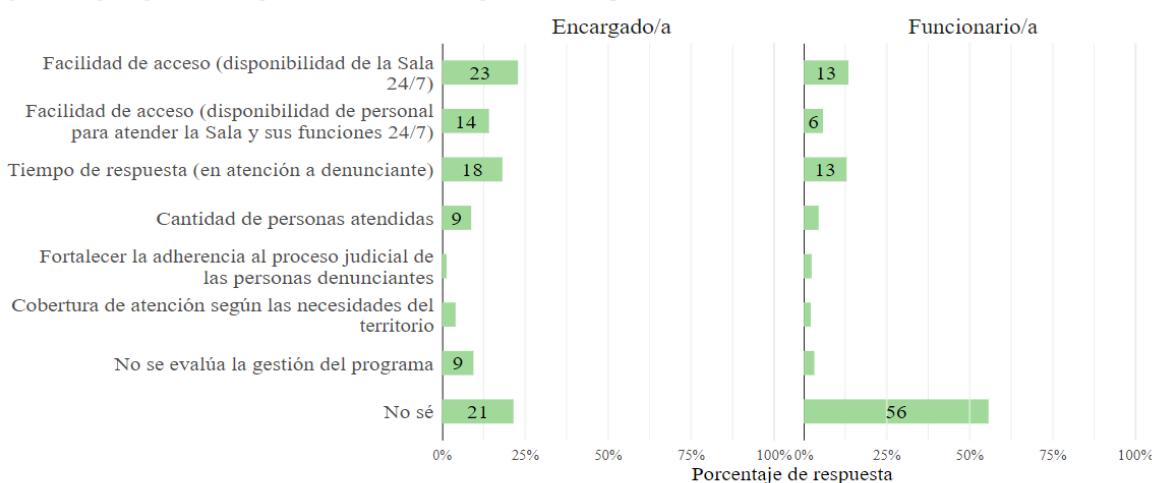
*¿Cree que el programa Salas de Familia ha sido útil para mejorar la adherencia del denunciante al proceso judicial en relación con lo que ocurre con el mecanismo tradicional de denuncia en las comisarías?*



Fuente: Estudio Salas de Familia 2024, CJS DESUC

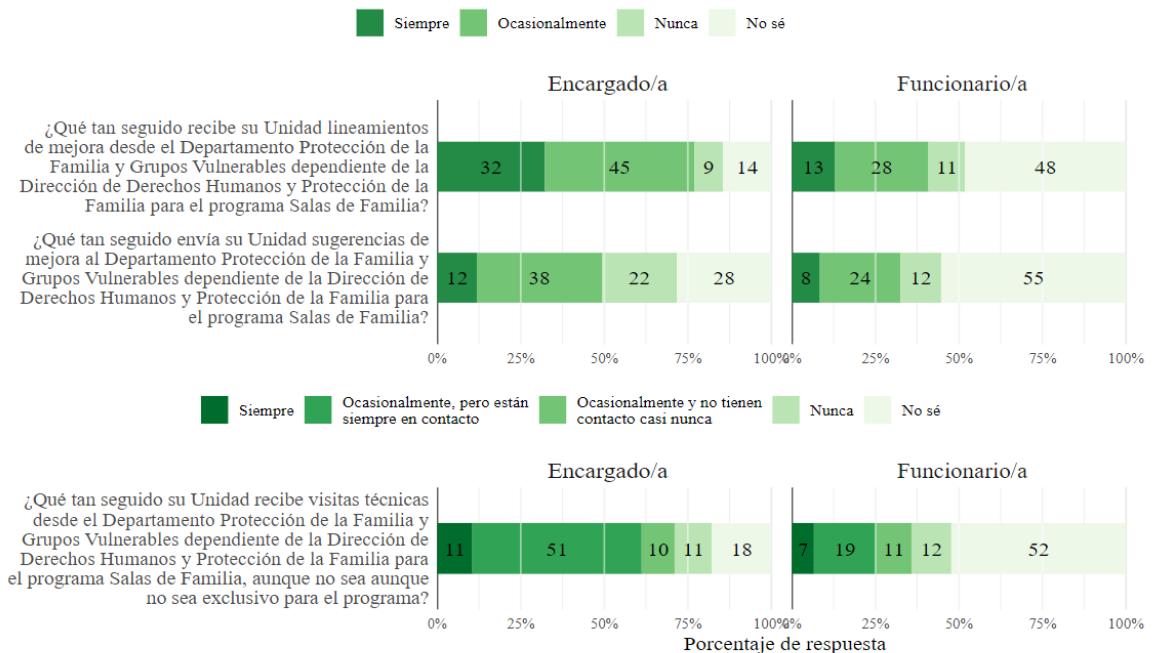
## Estándares de efectividad: principal indicador de gestión

*¿Cuál es el principal indicador que considera su Comisaría para evaluar la gestión de la Sala de Familia?*



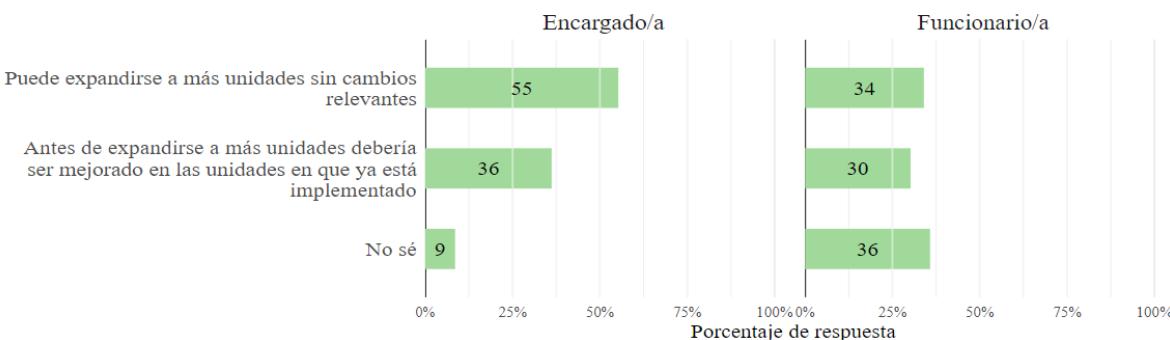
Fuente: Estudio Salas de Familia 2024, CJS DESUC

## Presencia del Departamento Protección de la Familia y Grupos Vulnerables



## Percepciones generales: expansión del programa

¿Qué opinión mejor refleja lo que piensa respecto de una posible expansión del programa Sala de Familia?



Fuente: Estudio Salas de Familia 2024, CJS DESUC

Anexo 7. Distribución del tipo de delito según edad y año.

AÑO 2017

Edad / Tipo de delito	Menores de 18 años	Entre 18 y 64 años	65 o más años	Total
Otros delitos	19,56%	7,89%	15,77%	9,71%
Amenazas	10,88%	35,56%	35,98%	32,5%
Violencia intrafamiliar	18,23%	37,43%	32,08%	34,79%
Lesiones leves	21,42%	17,82%	13,67%	18,08%

<b>Vulneración de derechos</b>	29,91%	1,30%	2,50%	4,93%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### AÑO 2018

<b>Edad / Tipo de delito</b>	<b>Menores de 18 años</b>	<b>Entre 18 y 64 años</b>	<b>65 o más años</b>	<b>Total</b>
<b>Otros delitos</b>	20,28%	8,33%	15,99%	10,29%
<b>Amenazas</b>	9,65%	36,26%	36,57%	32,74%
<b>Violencia intrafamiliar</b>	18,03%	35,94%	30,61%	33,3%
<b>Lesiones leves</b>	19,01%	18,00%	13,28%	17,9%
<b>Vulneración de derechos</b>	33,02%	1,48%	3,55%	5,77%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### AÑO 2019

<b>Edad / Tipo de delito</b>	<b>Menores de 18 años</b>	<b>Entre 18 y 64 años</b>	<b>65 o más años</b>	<b>Total</b>
<b>Otros delitos</b>	20,99%	8,71%	16,21%	10,73%
<b>Amenazas</b>	9,94%	36,92%	37,44%	33,36%
<b>Violencia intrafamiliar</b>	17,26%	35,45%	29,88%	32,75%
<b>Lesiones leves</b>	17,08%	17,37%	12,28%	17,07%
<b>Vulneración de derechos</b>	34,74%	1,55%	4,18%	6,09%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### AÑO 2020

<b>Edad / Tipo de delito</b>	<b>Menores de 18 años</b>	<b>Entre 18 y 64 años</b>	<b>65 o más años</b>	<b>Total</b>
<b>Otros delitos</b>	21,01%	9,39%	17,72%	11,05%
<b>Amenazas</b>	7,60%	37,83%	36,48%	34,65%
<b>Violencia intrafamiliar</b>	17,48%	36,37%	31,89%	34,17%
<b>Lesiones leves</b>	10,13%	14,93%	9,86%	14,14%
<b>Vulneración de derechos</b>	43,77%	1,48%	4,06%	5,97%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### AÑO 2021

<b>Edad / Tipo de delito</b>	<b>Menores de 18 años</b>	<b>Entre 18 y 64 años</b>	<b>65 o más años</b>	<b>Total</b>
<b>Otros delitos</b>	18,14%	9,15%	18,09%	10,85%
<b>Amenazas</b>	6,24%	37,23%	34,83%	33,18%

<b>Violencia intrafamiliar</b>	14,49%	38,73%	33,15%	35,32%
<b>Lesiones leves</b>	7,82%	12,92%	8,92%	12,02%
<b>Vulneración de derechos</b>	53,31%	1,98%	5,01%	8,62%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## AÑO 2022

<b>Edad / Tipo de delito</b>	<b>Menores de 18 años</b>	<b>Entre 18 y 64 años</b>	<b>65 o más años</b>	<b>Total</b>
<b>Otros delitos</b>	20,34%	9,8%	17,72%	11,81%
<b>Amenazas</b>	9,86%	38,0%	37,04%	33,88%
<b>Violencia intrafamiliar</b>	10,79%	35,76%	30,45%	31,83%
<b>Lesiones leves</b>	15,89%	14,06%	9,44%	14,04%
<b>Vulneración de derechos</b>	43,12%	2,37%	5,35%	8,44%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## AÑO 2023

<b>Edad / Tipo de delito</b>	<b>Menores de 18 años</b>	<b>Entre 18 y 64 años</b>	<b>65 o más años</b>	<b>Total</b>
<b>Otros delitos</b>	19,79%	9,98%	17,36%	11,89%
<b>Amenazas</b>	10,16%	38,54%	38,40%	34,37%
<b>Violencia intrafamiliar</b>	10,37%	34,17%	28,55%	30,30%
<b>Lesiones leves</b>	16,68%	14,58%	9,91%	14,58%
<b>Vulneración de derechos</b>	43,1%	2,73%	5,77%	8,85%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Anexo 8. Distribución de víctimas de delito según nacionalidad y año

Anexo 9. Distribución de víctimas de delito según nacionalidad y año