

GUÍA DE ASISTENCIA INTEGRADA

# Violencia de Género

en Contexto Doméstico



La **Guía de Asistencia Integrada a Víctimas de Violencia de Género en Contexto Doméstico**, es una publicación realizada en el marco del proyecto: Fortalecimiento de la Gestión Intersectorial en Violencia de Género<sup>(1)</sup>. Con el respaldo financiero de la **Oficina de Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito - UNODC**.

Participaron de la edición de la presente Guía profesionales de las siguientes Instituciones:

- Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Subsecretaría de Prevención del Delito
- Ministerio Público, División de Atención a Víctimas y testigos
- Servicio Nacional de la Mujer
- Carabineros de Chile, Dirección de Protección a la Familia
- Policía de Investigaciones de Chile, Jefatura Nacional de la Familia
- Corporación de Asistencia Judicial

**Diseño gráfico:** Alejandro Peredo

Santiago de Chile  
Primera Edición julio 2011.  
ISBN: 978-956-19-0748-5

© Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana  
Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile.  
Santa Lucía 240, Santiago – Chile.  
[www.cesc.uchile.cl](http://www.cesc.uchile.cl)

Distribución Gratuita

Prohibida su venta

*Autorizada su reproducción parcial citando la fuente*

---

(1) Los integrantes del equipo ejecutor del proyecto fueron:  
Adolfo González, Catalina Mellado, Lylian Mires y Alejandra Mohor.

# GUÍA DE ASISTENCIA INTEGRADA

# Violencia de Género

## en Contexto Doméstico



**Instituto de Asuntos Públicos**  
Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana  
Universidad de Chile

FINANCIA:



**UNODC**  
Oficina de las Naciones Unidas  
contra la Droga y el Delito

COLABORAN:



Corporación de  
Asistencia  
Judicial

Ministerio de  
Justicia



Servicio  
Nacional  
de la Mujer

Gobierno de Chile



Subsecretaría  
de Prevención  
del Delito

Ministerio del Interior  
y Seguridad Pública  
Gobierno de Chile



*Un amigo siempre*

**PDI**  
POLICIA DE INVESTIGACIONES  
DE CHILE



# a. Presentación

## ¿Por qué se elabora esta Guía?

El resultado de investigaciones llevadas a cabo por diferentes instituciones y desde diversas perspectivas, así como todo el proceso de diagnóstico previo a la elaboración de esta Guía, han convergido en la necesidad de fortalecer la mirada intersectorial para el tratamiento de la violencia de género en contexto doméstico.

Cuando se trata de un fenómeno en cuya gestación y perpetuación influyen múltiples causas, y que a su vez afecta a las víctimas en tantos aspectos de su vida, la respuesta no puede ser otra que un enfoque multisectorial. De esta forma se potencian las distintas especialidades de las instituciones llamadas a tratar la violencia.

Sin embargo, para lograr resultados eficientes es necesario unificar criterios y desarrollar instrumentos efectivos tanto en la prevención como en el tratamiento de la violencia de género, toda vez que el aumento sostenido

de la demanda de atención –producto de la creciente sensibilización frente al problema<sup>1</sup>- requiere desarrollar respuestas cada vez más oportunas y eficaces en las distintas fases de la atención.

Desde la óptica específica de las víctimas, una atención que evite el abandono del sistema debe ser coordinada evitando derivaciones poco efectivas y la victimización secundaria de las mujeres en su paso por distintas instituciones. Una buena atención, será aquella con derivaciones expeditas, con un apoyo permanente a las usuarias en la toma de decisiones informadas, orientándolas en las consecuencias de las acciones que emprendan y en los resultados reales que pueden lograr.

Finalmente, en la medida en que el personal de cada institución conozca las funciones de las otras partes, podrá tener una visión completa del proceso y valorar cuál es su aporte en la cadena de atención de la violencia de género en contexto doméstico.

### Los objetivos de esta guía

El silencio de las mujeres ante las agresiones es el principal escollo que un sistema de asistencia de la violencia de género en contexto doméstico debe abordar. La búsqueda de ayuda debe por tanto ser potenciada por la disponibilidad de la información sobre sus derechos, el sistema de apoyo al que puede acceder y la oportunidad de la oferta, todo lo cual se debe hacer cargo de que existen predisposiciones negativas de muchas mujeres para recurrir a los servicios por experiencias previas propias o ajenas que las desincentivan.

El problema de este tipo de violencia es de tal complejidad que su solución requiere de políticas y acciones coordinadas estratégica e intersectorialmente con la participación tanto del Estado como de la sociedad civil. Cada uno de ellos tiene un papel crucial que jugar en la detección, registro, atención y

---

1 Larráin, S. y Provoste, P., "Propuesta de Política Pública para Prevenir, atender y sancionar la violencia doméstica contra las mujeres", Santiago, 2005.

prevención de la violencia contra la mujer y en garantizar los derechos de las afectadas.

La Ley N° 20.066 le otorga al Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM) un activo papel en el cumplimiento de la ley y en la coordinación con los otros organismos involucrados: Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Ministerio Público, Ministerio de Justicia (CAVIS, Servicio Médico Legal, Servicio Nacional de Menores), Poder judicial (Tribunales de Familia), Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones (Brigadas de Investigación Criminal y CAVAS), Ministerio de Salud, Ministerio de Educación, Servicio Nacional del Adulto Mayor, ONGs, entre otros.



El objetivo de esta Guía es entregar herramientas para el trabajo intersectorial al personal de las instituciones públicas encargadas de la asistencia en materia de violencia de género en contexto doméstico:

- Brindando una visión integral para el tratamiento de la violencia doméstica que afecta a mujeres.
- Promoviendo una derivación rápida y efectiva de las víctimas a los organismos correspondientes.

Las y los profesionales de cada una de estas instituciones tienen una gran responsabilidad desde el punto de vista institucional y social en el enfrentamiento de la violencia de género que se da en contexto doméstico. Deben estar conscientes de que cuando la mujer víctima de malos tratos busca ayuda, es fundamental brindarle una buena acogida y acompañamiento en todas las etapas del proceso que inicia, para evitar su deserción y una victimización secundaria. Para ello, el personal de la atención social, sanitaria, psicológica, policial o jurídica, requiere de una herramienta de ayuda y capacitación en los protocolos de atención, tanto de detección, acogida, contención, acompañamiento, derivación e intervención integral

según el servicio que corresponda a las circunstancias personales de las mujeres víctimas de violencia.

**Victimización secundaria:** "Efectos producidos por la intervención del sistema social, judicial o policial en la investigación del delito o en el trato hacia la víctima en el contacto con el sistema el/la ofendido/a experimenta la sensación de recibir trato objetivante; de desconocimiento de su calidad de sujeto de derechos; de pérdida de tiempo y excesiva burocratización; de incredulidad por parte de los/as operadores/as del sistema y/o simplemente ser ignorado/a, entre otros."

**Fuente:** División de Atención a Víctimas y Testigos, Fiscalía Nacional "Orientaciones para la Prevención de la Victimización secundaria y la Protección de Identidad de las víctimas y Testigos con medios de Comunicación Social". Santiago de Chile, 2005.

Esta Guía está concebida como un apoyo al trabajo intersectorial de los servicios y una herramienta para la óptima entrega de atención y certera derivación de las víctimas de violencia de género en contexto doméstico, para entregarles una atención adecuada a sus necesidades y evitar la victimización secundaria.

Su contenido provee, a las funcionarias y a los funcionarios, conocimientos generales sobre el tema de violencia de género en contexto doméstico, partiendo de las necesidades de las usuarias. A la vez, orienta sobre el qué hacer, cómo hacerlo y dónde hacerlo. Aconseja sobre las conductas que deben asumir los/as prestadores de los servicios, a fin de lograr ayudar a las víctimas a emprender y continuar el proceso que les permita terminar con la violencia. Identifica las alternativas de acciones, de acuerdo a los servicios que ofrecen las distintas instituciones. Aborda los modos de actuación que requiere la asistencia, desde el primer momento de la intervención hasta el egreso del sistema de atención, destacando los recursos a utilizar.



Para este propósito la Guía entrega a los profesionales, técnicos y administrativos:

1. Conocimientos generales sobre el problema de violencia de género en contexto doméstico.
2. Algunos consejos básicos para mejorar la comunicación e interacción con las víctimas.
3. Orientación para facilitar el abordaje intersectorial frente a la violencia.

### ¿A quién está dirigida esta Guía?

Esta Guía está dirigida a todos los operadores del sistema de asistencia a víctimas de violencia de género en ámbito doméstico en todos sus niveles.

Está destinada especialmente al personal de las instituciones públicas que prestan servicios de diversa índole en el proceso de asistencia a víctimas de violencia de género en contexto doméstico. Las instituciones públicas participantes de este proceso, y a cuyos operadores se destina preferentemente esta guía, son las siguientes:

Institución	Servicio
Carabineros de Chile	Comisarías de todo el país
	Dirección de Protección a la Familia - DIPROFAM
	Fono 149 - 147
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Centro de Apoyo a Víctimas de Delitos - CAVD
Ministerio de Justicia – Corporación de Asistencia Judicial - CAJ	Unidad de Víctimas - UVI
	Centro de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos - CAVI

Institución	Servicio
Ministerio de Justicia - Servicio Médico Legal	Unidad Clínica
	Unidad Salud Mental
	Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS)
Ministerio de Salud - Servicio de Salud	Centro de Salud Familiar - CESFAM
	Centro Comunitario de Salud Mental - COSAM
	Sala de Primera Acogida para Atención de Víctimas de Delitos Sexuales en Servicios de Urgencia
	Sala de Urgencia
Ministerio Público	Fiscalías Locales
	Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos - URAVIT
Policía de Investigaciones	Centro de Atención a Víctimas de agresiones Sexuales - CAVAS
	Brigada de Investigación Criminal
Servicio Nacional de la Mujer - SERNAM	Centro de la Mujer
	Casa de Acogida
Poder Judicial	Tribunal de Familia



# ● Índice

<b>Marco De Referencia</b>	9
1. ¿Qué es la violencia de género?	17
2. Magnitud de la violencia de género en contexto doméstico	24
<b>Ruta de Necesidades de Atención a Víctimas de Violencia de Género en Contexto Doméstico</b>	31
1. Detección	35
2. Acogida	40
Primera Acogida	40
Orientación e Información	42
Activación de la Respuesta	44
3. Apoyo Integral	47
Atención en Salud Física	47
Apoyo Psicosocial	49
Atención Psiquiátrica	51
Acceso a Recursos sociales complementarios	52
Reparación especializada	53

4. Protección	55
5. Acceso a la Justicia	60
Orientación Jurídica	60
Representación Judicial	63
Solución Judicial	65
Acompañamiento en el proceso	68
<b>Respuesta Institucional</b>	73
Comisarías de Carabineros de Chile	76
Brigadas de Investigación Criminal de Policía de Investigaciones de Chile	79
Fiscalías y Unidades de Atención a Víctimas y Testigos (URAVIT)	81
Tribunales de Familia	85
Servicio Médico Legal (SML)	88
Casas de Acogida	91
Centros de la Mujer	93
Salas de Primera Acogida para Atención de Víctimas de Delitos Sexuales en Servicios de Urgencia	96
Centros Comunitarios de Salud Mental, COSAM	98
Centros de Salud Familiar, CESFAM	100
Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos (CAVI)	102
Centros de Apoyo a Víctimas (CAVD)	105
Centros de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales (CAVAS)	107
<b>Flujogramas</b>	111
<b>Catastro de Servicios</b>	115
Región de Arica y Parinacota	115
Región de Tarapacá	115
Región de Antofagasta	116
Región de Atacama	117

Región de Coquimbo	117
Región de Valparaíso	118
Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	120
Región del Maule	121
Región del Bío-Bío	122
Región de la Araucanía	124
Región de Los Ríos	126
Región de Los Lagos	127
Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	128
Región de Magallanes	128
Región Metropolitana	129
<b>Teléfonos de Orientación y Emergencia</b>	137
<b>Materiales de Consulta Utilizados y Recomendados</b>	138
<b>Notas</b>	142



¿Qué es  
la violencia  
de género?

Magnitud  
de la violencia  
de género

GUÍA DE ASISTENCIA INTEGRADA

**Violencia**  
**de Género**  
en Contexto Doméstico







# Marco de Referencia

## 1. ¿Qué es la violencia de género?

Al revisar la bibliografía, se puede constatar que se utilizan diferentes términos en relación a la violencia hacia las mujeres y que suelen emplearse indistintamente, o como sinónimos, unas u otras definiciones acuñadas.

La Organización Panamericana de la Salud ha definido la violencia intrafamiliar como "Toda acción u omisión cometida por algún miembro de la familia en relación de poder, sin importar el espacio físico donde ocurra, que perjudique el bienestar, la integridad física, psicológica o la libertad y el derecho al pleno desarrollo de otro/a miembro de la familia"<sup>2</sup>.

Suele usarse también el término "violencia doméstica", que hace referencia a formas de abuso de poder de hombres sobre las mujeres, sin embargo no

---

2 Valdebenito, L. Larraín, S., "El Maltrato Deja Huella: Manual para la Detección y Orientación de la Violencia Intrafamiliar". UNICEF, Santiago de Chile , 2007

hace alusión a las relaciones de desigualdad de las relaciones de género. Por otra parte, este concepto envuelve sólo a quienes mantienen una relación, excluyendo a una posible agresión de una ex pareja.

Revisando la normativa los instrumentos internacionales en la materia la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer, Convención Belem do Pará (1994), a la cual la normativa chilena se apega, define que: *"debe entenderse por violencia contra la mujer cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado"*. A continuación, el Artículo 2 hace una definición de la violencia contra la mujer agregando que ésta *"incluye la violencia física, sexual y psicológica:*

- a. *que tenga lugar dentro de la familia o unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer, y que comprende, entre otros, violación, maltrato y abuso sexual;*
- b. *que tenga lugar en la comunidad y sea perpetrada por cualquier persona y que comprende, entre otros, violación, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar, y*
- c. *que sea perpetrada o tolerada por el Estado o sus agentes, donde quiera que ocurra"*.

Del análisis de estas definiciones que presenta la Convención queda claro que identifica como violencia contra la mujer a todas aquellas agresiones basadas "en su género", es decir, que se manifiesta como una forma de dominación que ejerce un hombre sobre una mujer por su condición de

tal, situación que supone una inferioridad de la mujer, sustentada por la cultura de desigualdad y discriminación<sup>3</sup>. Es, por tanto, una expresión de la asimetría de la distribución del poder que se encuentra en las relaciones de género. Esta violencia tiene una direccionalidad: en la mayoría de los casos es ejercida por hombres contra mujeres y niñas. Una forma endémica de la violencia intrafamiliar es el abuso de las mujeres por parte de su pareja.

También surge de la definición presente en la Convención, que el marco que establece en relación a la violencia contra la mujer es amplio: puede ocurrir tanto en los espacios públicos como privados; los hombres que ejercen violencia pueden ser personas con quienes se convive o bien pueden ser desconocidos. En este sentido, es también violencia hacia la mujer el acoso sexual, la violación, el tráfico de mujeres y el maltrato físico, psicológico y sexual en el espacio familiar por parte de sus parejas o ex parejas.

A pesar de la amplitud de esta definición, esta Guía está enfocada en la violencia de género en el contexto doméstico, es decir, la violencia derivada de las relaciones asimétricas de género en el ámbito doméstico, por ser la contemplada en el marco normativo chileno, sin perjuicio de reconocer el carácter de violencia de género a aquel tipo de violencia hacia la mujer que es ejercida por su condición de tal, y que ocurre en los espacios públicos, o que sea tolerada o perpetrada por el Estado.

---

3 Amorós, C, "Hacia una Crítica de la Razón Patriarcal". Anthropos, Barcelona, 1991.

## **La Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer**

La Recomendación General 19 de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer se refiere de manera explícita a la violencia contra la mujer como una de las barreras que impide el goce de derechos y libertades en igualdad con el hombre. Reconoce que a las mujeres *“de poco les sirve que se proclamen sus libertades civiles y políticas, su derecho a la educación o a la salud, si no se garantiza con anterioridad su derecho a la vida, a la libertad, a la integridad física y psíquica”*.

### **Normativa Chilena en la Materia: Ley 20.066 de Violencia Intrafamiliar**

En Chile, en sintonía con los postulados de la Convención de Belem do Pará en relación a la obligación del Estado de protección y asistencia a las víctimas, en el año 2005, se promulga la ley 20.066 que sustituye a la Ley sobre Violencia Intrafamiliar de 1994. La Ley 20.066 sobre Violencia Intrafamiliar, se refiere –como lo dice su nombre- a la violencia intrafamiliar, la cual incluye como posibles víctimas a todos los miembros de la familia, ya sean niños y niñas, adultos/as mayores, hombres y mujeres, agresiones que pueden ocurrir en el hogar contra cualquiera de sus miembros y por cualquiera de ellos/as. Sin embargo, tal amplitud en la concepción de la violencia “oscurece el hecho de que las principales víctimas de la violencia son las mujeres”<sup>4</sup>, ya que ésta es ejercida principalmente por hombres, en un contexto de discriminación social y cultural.

Esta legislación interna, que si bien no aborda la violencia contra la mujer como un problema específico, sí lo hace en materia de violencia doméstica. Particularmente, la Ley 20.066, de Violencia Intrafamiliar, en su artículo 5º

---

4 Provoste, P., “Violencia contra la Mujer en la Pareja: respuestas de la salud pública en Santiago de Chile”. Serie Mujer y Desarrollo, N° 85. Cepal, Santiago de Chile, 2007.

establece que: *"Será constitutivo de violencia intrafamiliar todo maltrato que afecte la vida o la integridad física o psíquica de quien tenga o haya tenido la calidad de cónyuge del ofensor o una relación de convivencia con él; o sea pariente por consanguinidad o por afinidad en toda la línea recta o en la colateral hasta el tercer grado inclusive, del ofensor o de su cónyuge o de su actual conviviente"*. También incluye la violencia producida entre los padres de un hijo/a común, o cuando afecta a personas menores de edad o discapacitadas que estén al cuidado o dependencia de cualquier integrante del grupo familiar.

Un significativo avance representado por Ley 20.066, es establecer como delito el **"maltrato habitual"**, es decir, cuando hay un ejercicio habitual de la violencia física o psicológica en contra de las personas protegidas por la ley de violencia intrafamiliar (como mujeres, niños/as o adultos/as mayores) fijando sanciones que van desde el presidio menor en su grado mínimo. Si los hechos de violencia configuran un delito de mayor gravedad (como en el caso de violencia física con resultado de lesiones) se aplica la pena asignada por la ley a éste.

Para determinar si hay habitualidad, el tribunal considera la cantidad de veces que se han producido los hechos de violencia y la proximidad temporal entre éstos, aunque hayan tenido víctimas diferentes<sup>5</sup>.

Asimismo, la ley de violencia intrafamiliar, establece los deberes del Estado en materia de protección y prevención, señalando: *"Es deber del Estado adoptar las medidas conducentes para garantizar la vida, integridad personal y seguridad de los miembros de la familia"* (art. 2º).

---

5 Artículo 14, Ley 20.066.

*"El Estado adoptará políticas orientadas a prevenir la violencia intrafamiliar, en especial contra la mujer y los niños, y a prestar asistencia a las víctimas", implementando entre otras medidas:*

- a. Incorporar en los planes y programas de estudio contenidos dirigidos a modificar las conductas que favorecen, estimulan o perpetúan la violencia intrafamiliar;
- b. Desarrollar planes de capacitación para los funcionarios públicos que intervengan en la aplicación de esta ley;
- c. Desarrollar políticas y programas de seguridad pública para prevenir y erradicar la violencia intrafamiliar;
- d. Favorecer iniciativas de la sociedad civil para el logro de los objetivos de esta ley;
- e. Adoptar las medidas necesarias para dar cumplimiento a la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, la Convención sobre los Derechos del Niño y demás instrumentos internacionales suscritos por el Estado de Chile;
- f. Crear y mantener sistemas de información y registros estadísticos en relación con la violencia intrafamiliar" (art. 3º).

Es en torno a estas directrices que se construye esta Guía, abocándose a las necesidades y respuestas institucionales destinadas a víctimas de violencia doméstica por parte de su pareja.



**La violencia de género en el contexto doméstico puede asumir diversas formas:**

**Violencia física:** acto ejercido por una persona que está en una relación de poder con respecto de otra, inflige o intenta infligir daño no accidental, por medio del uso de la fuerza física o algún tipo de objeto o arma, que pueda provocar o no lesiones externas, internas o ambas.

**Violencia psicológica-emocional:** toda acción u omisión que inflige o intenta infligir daño a la autoestima, la identidad o el desarrollo de la persona. Incluye los insultos constantes, la negligencia, la humillación, el no reconocer aciertos, el chantaje, la degradación, el aislamiento de amigas/os y familiares, el ridiculizar, rechazar, manipular, amenazar, explotar, comparar negativamente y otros.

**Violencia sexual:** todo acto en el que una persona en relación de poder y por medio de la fuerza física, coerción o intimidación psicológica, obliga a otra a que ejecute un acto sexual contra su voluntad, o que participe en interacciones sexuales que propician su victimización y de la que el/la ofensor/a intenta obtener gratificación.

**Violencia económica:** son todas medidas u omisiones que afectan la sobrevivencia de la mujer y sus hijas e hijos, o el despojo o destrucción de sus bienes personales o de la sociedad conyugal. Esto implica la pérdida de la casa habitación, los enseres y equipamiento doméstico, la tierra, otros bienes muebles o inmuebles, así como los efectos personales de la afectada o de sus hijas/os. Incluye también, la negación a cubrir la mantención y educación de hijas/os, o gastos básicos para la sobrevivencia del núcleo familiar.

**Fuente:** SERNAM, *"Análisis y Evaluación de la Ruta Crítica en Mujeres Afectadas por Violencia en la Relación de Pareja"*. Documento de Trabajo N° 107, Santiago de Chile, 2009.

## 2. Magnitud de la violencia de género en contexto doméstico

La violencia contra las mujeres es un problema que ha alcanzado proporciones epidémicas. Son las mujeres las que corren más riesgos en sus propios hogares, ya que la violencia en el hogar es la principal causa de las lesiones que sufren las mujeres entre 15 a 48 años de edad en el mundo (Organización de Naciones Unidas).

Múltiples estudios internacionales han concluido que más de la mitad de las agresiones que reciben las mujeres por parte de sus parejas originan daño físico, y el 10% de las víctimas necesitan hospitalización o tratamiento médico de emergencia.

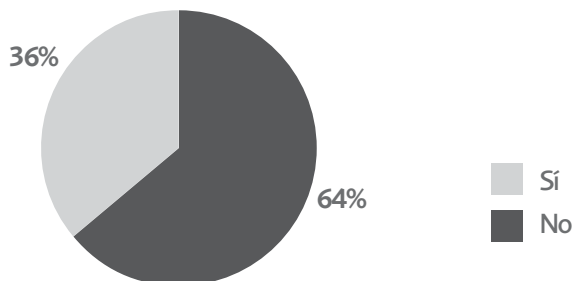
Son víctimas de violencia de género:

- Del 19% al 30% de las mujeres atendidas por lesiones en salas de urgencias.
- El 14% de mujeres atendidas en servicios de consulta externa en clínicas de medicina interna
- El 25% de las mujeres que intentan suicidarse.
- El 25% de las mujeres que utilizan servicios psiquiátricos de emergencia.
- El 23% de las mujeres embarazadas que buscan atención prenatal.
- Entre el 45% al 59% de las madres de los niños maltratados.
- El 58% de las mujeres mayores de 30 años que han sido violadas.



Según la Encuesta Nacional de Victimización por Violencia Intrafamiliar y Delitos Sexuales del Ministerio del Interior (2008), el 35,7% de las mujeres en Chile (gráfico N°1), entre 15 y 59 años de edad, ha sufrido una situación de violencia por parte de sus parejas alguna vez en su vida.

**Gráfico n° 1:** Prevalencia de violencia en mujeres entre 15 y 59 años



**Fuente:** Ministerio del Interior

Entre las mujeres que han sido víctimas de alguna forma de violencia lo usual es que hayan sufrido más de un tipo de violencia. En efecto, un 30,5% ha sufrido tanto formas de violencia física como psicológica, mientras un 32,6% han sido víctimas de los tres tipos de violencia, o sea, psicológica, física y sexual. En el caso de las mujeres que han sufrido violencia física, el 60% ha resultado con algún tipo de lesión, principalmente rasguños, moretones, torceduras o dislocaciones, y una proporción equivalente ha sido víctima más de dos veces, dando cuenta de la reiteración de este tipo de violencia.

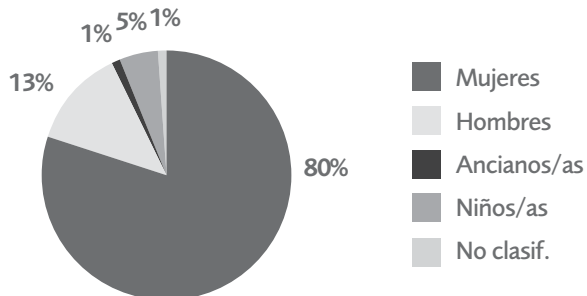
Durante 2010, se registraron 137.177 casos policiales de violencia intrafamiliar<sup>6</sup> en Chile. De ese universo (gráfico N° 2) un 80% tuvo como víctimas a mujeres entre 18 y 64 años de edad. El resto corresponde a víctimas hombres (13%), a niños/as (5%), y a ancianos/as (aproximadamente 1%).

A pesar de que las cifras que denuncian la violencia doméstica contra la mujer son alarmantes, se sabe que los casos están subregistrados. Según estudios realizados

6 Estadísticas policiales que incluyen tanto denuncias como detenciones en casos de flagrancias.

en América Latina, en el caso de la violencia intrafamiliar contra mujeres, se estima que únicamente son denunciados entre un 15% y un 20% de estos incidentes<sup>7</sup>.

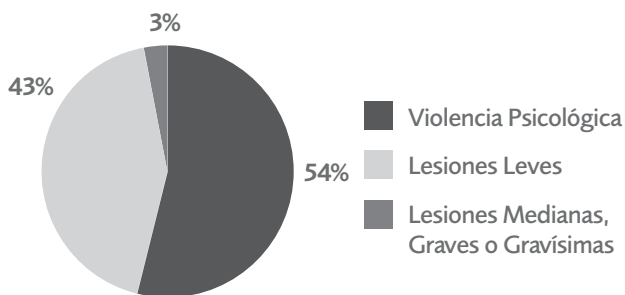
**Gráfico nº 2:** Distribución de casos policiales por violencia intrafamiliar según víctima (2010)



**Fuente:** Ministerio del Interior

Considerando el tipo de violencia registrado por Carabineros de Chile (gráfico nº 3), la mayor parte de los casos corresponde a los de violencia psicológica (53,5%) seguido por lesiones leves (43%) y lesiones medianas, graves o gravísimas (3,4%).

**Gráfico nº 3:** Distribución de los casos policiales de violencia de género según tipo de daño (2010)

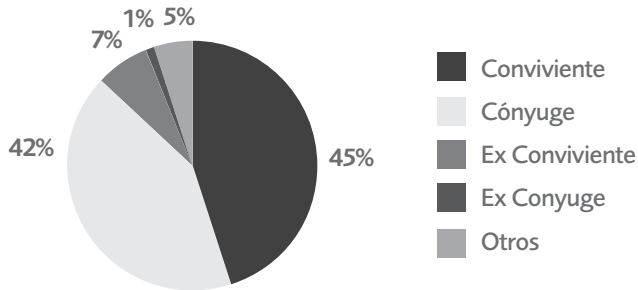


**Fuente:** Carabineros de Chile. DIPROFAM.

7 Carcedo, A., Delso, A.I., "Mujeres Hacia el 2000: Deteniendo la Violencia". CEFEMINA, San José, Costa Rica, 2000.

Considerando los registros de Carabineros de Chile, se constata que en un 87% de los casos policiales registrados en 2010, la violencia es generada por hombres que mantienen cohabitación con la víctima (gráfico nº 4), repartiéndose en similares proporciones entre parejas casadas y parejas que conviven. En menor proporción, se registran casos en que figuran como agresores ex convivientes (7,3%) o con los que la víctima ha sostenido otro tipo de vinculación afectiva (4,5%) sin existir cohabitación.

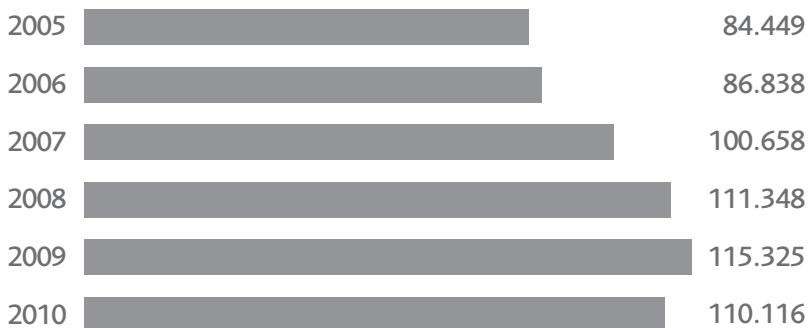
**Gráfico nº 4:** Distribución de violencia de género según relación con la víctima (2010)



**Fuente:** Carabineros de Chile. DIPROFAM.

En relación a otra información proporcionada por los registros estadísticos que desde el año 2000 lleva Carabineros de Chile, y que es informada por el Ministerio del Interior, la inclusión de los delitos de violencia intrafamiliar en este tipo de registros muestra que ha ido creciendo. Al respecto, el gráfico 5 ilustra el crecimiento del número de casos policiales de violencia intrafamiliar contra mujeres en el periodo 2005 al 2010, mostrando un aumento los últimos 5 años de un 30%.

**Gráfico nº 5:** Casos policiales de violencia intrafamiliar contra mujer, periodo 2005 - 2010 (División de Seguridad Pública, Ministerio del Interior)



**Fuente:** Ministerio del Interior

### Femicidios en Chile

La manifestación más extrema de violencia de género está dada por lo que se han denominado "femicidios", homicidios cuyo autor tenía o había tenido algún tipo de relación de pareja con la víctima. Entre 2007 y 2010\* en Chile se habrían registrado un total de 225 casos de femicidios, representando el 58,9% de los homicidios de mujeres durante el mismo período. Es decir, seis de cada 10 mujeres que son asesinadas en el país lo han sido a manos de hombres con los que tuvieron algún tipo de vinculación afectiva. El rango de edad en que se ubica la mayor proporción de mujeres asesinadas es entre los 30 a 44 años de edad.

(\* Estadísticas del Servicio Nacional de la Mujer

GUÍA DE ASISTENCIA INTEGRADA

# Violencia de Género

en Contexto Doméstico

RUTA DE  
NECESIDADES







## ● Ruta de necesidades de atención a víctimas de violencia de género en contexto doméstico.

La violencia de género en el contexto doméstico ocurre entre personas que tienen o han tenido una relación afectiva de convivencia, que tienen hijos e hijas comunes, o que son o han sido pareja (esposos, convivientes, pololos). Paradojalmente, en muchos casos, el hombre que ejerce violencia, no sólo es el proveedor material de la familia, sino que también puede desempeñar un rol afectivo para la víctima y los hijos/as comunes. Estas son características que hacen que el tratamiento de la dinámica que se crea entre el hombre que ejerce violencia y la víctima deba ser diferente del que se hace en otros tipos de delitos y agresiones.

Las mujeres que son víctimas de violencia habitual pueden presentar una serie de patologías, que repercuten directamente sobre su salud, o bien, dificultan su inserción laboral, su autonomía y, por ende, interviene como factor que impide su desarrollo. Por lo general presentan una baja autoestima, es decir, se autodesvalorizan, se sienten inseguras; han sufrido daños en sus relaciones interpersonales; se aíslan física y emocionalmente;

su vida emocional presenta alteraciones, sufren de miedos, culpa, dolor y rabia, expresados como sentimientos contradictorios.

En muchas ocasiones tienen miedo a revelar la violencia de la que son víctimas, a veces por amenazas de sus victimarios que ponen en juego su seguridad o a la de su familia; otras veces, se avergüenzan por el hecho de ser abusadas y se sienten juzgadas por las personas a quienes hacen la denuncia. A menudo, sienten que merecen el maltrato y no son dignas de ayuda, sentimientos derivados de la baja autoestima. Otras veces se retraen de denunciar porque guardan sentimientos de protección sobre el agresor, o bien, minimizan la violencia de la que son víctimas.

En estas circunstancias, las mujeres que denuncian este delito son un pequeño porcentaje del total de mujeres agredidas. De allí la importancia de que la atención que se les brinde en todo el ciclo, sea acogedora y evite las deserciones y retractaciones, para que las denuncias –aunque pocas- lleguen a un término que sea satisfactorio para la víctima y, especialmente, generen el efecto de interrumpir y terminar con la violencia. Desde una perspectiva de prevención general, la efectividad con que el sistema responda a la denuncia que hacen las víctimas, es clave para el reforzamiento de la percepción de que la violencia contra la mujer puede tener consecuencias jurídicas, incluyendo la sanción para el hombre que la ejerce.

El inicio del proceso es “romper el silencio” en relación con una situación de violencia, revelando esa situación a una persona fuera de su ámbito doméstico o familiar inmediato, como un primer intento de buscar soluciones. Durante este proceso existen una serie de factores que impulsan o inhiben a una mujer a buscar ayuda, entre ellos: la información, el conocimiento, sus percepciones y actitudes, los recursos disponibles, su experiencia previa, la valoración sobre la situación y los apoyos u obstáculos encontrados. Estos factores actúan sobre la subjetividad de las mujeres para fortalecer o debilitar su decisión de iniciar y continuar una ruta de búsqueda de ayuda y soluciones<sup>8</sup>.

---

8 SERNAM, “Análisis y Evaluación de la Ruta Crítica en Mujeres Afectadas por Violencia en la Relación de Pareja”. Documento de Trabajo N° 107, Santiago de Chile, 2009.



Tomando en consideración las dificultades que experimentan las mujeres, esta Guía aborda la respuesta pública ofrecida para las víctimas, a partir de sus necesidades, con relativa independencia de la calidad y disponibilidad de la oferta institucional actualmente existente en el país. Para ello, es preciso hacerse cargo del proceso que ellas viven en esta situación que merma sus condiciones de vida, sus posibilidades de expresar su situación, sus temores, inhibiciones y desesperanzas.

Cada víctima que toma contacto con el sistema de asistencia a víctimas tiene diferentes necesidades, que requieren una respuesta integrada para dar respuesta a cada una de ellas. Sólo la comprensión de las necesidades que tienen las mujeres que son víctimas de violencia permitirá entender sus comportamientos a menudo contradictorios y entregarles los enfoques adecuados para los procesos de ayuda que los(as) operadores(as) puedan ofrecerles.

A partir de los grupos focales realizados con mujeres víctimas de violencia de género en contexto doméstico, y de las entrevistas con expertos/as y profesionales que intervienen en el área, se han identificado ámbitos temáticos que se relacionan directa o indirectamente con las múltiples necesidades de las víctimas de violencia de género, en contexto doméstico. La guía se propone aportar a quienes trabajan en los distintos puntos del circuito de atención, una mirada integrada, que permita inscribir su práctica cotidiana en un sistema mayor, que con mayores o menores dificultades, aspira a poner al centro las necesidades de las víctimas.

Estas cinco áreas de intervención o necesidades de las mujeres víctimas de violencia de género corresponden a: Detección, Acogida, Apoyo Psicosocial, Protección y Acceso a la justicia. A partir de estos ámbitos de necesidades se definen una serie de respuestas requeridas, las que a su vez se pueden vincular a respuestas actualmente disponibles en la oferta institucional.

A continuación se desarrolla la ruta de atención de las víctimas de violencia de género en contexto doméstico, a partir de sus necesidades, para luego

exponer la oferta pública actualmente disponible, es decir, las respuestas que de una u otra forma entregan las instituciones frente a los requerimientos de las víctimas de este tipo de violencia.

Necesidades de las víctimas de violencia	Respuestas Requeridas
<b>I. Detección</b>	
<b>II. Acogida</b>	1. Primera Acogida
	2. Orientación e Información
	3. Activación de la Respuesta
<b>III. Apoyo Integral</b>	1. Atención en Salud Física
	2. Apoyo Psicosocial
	3. Atención Psiquiátrica
	4. Acceso a Recursos Sociales Complementarios
	5. Reparación Especializada
<b>IV. Protección</b>	
<b>V. Acceso a la Justicia</b>	1. Orientación Jurídica
	2. Representación Jurídica
	3. Solución Judicial
	3. Acompañamiento

## 1. Detección

### Servicios asociados a la necesidad:

CAVD - UVI - CAVI - Centro de la Mujer - CESFAM - COSAM - Salas de Urgencia - Carabineros - PDI - SML - Tribunales de Familia - Establecimientos Educativos - Programas municipales.

Muchas mujeres víctimas de violencia no develan la situación que les ha afectado, sino tiempo después de haber sufrido la violencia y es frecuente que la develación no responda a una decisión deliberada, sino porque se dieron las condiciones para hacerlo en el contexto de su vinculación con un determinado servicio público. "En general, las mujeres tienen temores acerca de contar espontáneamente sus experiencias de violencia, se muestran renuentes o se invalidan para buscar ayuda"<sup>9</sup>.

Muchos pueden ser los factores que podrían inhibir a una mujer para denunciar, por ejemplo el miedo a la reacción del hombre que ejerce violencia, vergüenza, sentimientos de culpabilidad o tendencia a proteger al hombre, minimización de la situación de violencia, entre otros.

Cotidianamente, los/as operadores/as de los distintos servicios públicos, tienen acceso a información que pudieran dar indicio de la situación de violencia que podría haber afectado o estar afectando a la usuaria que atienden en el marco de prestaciones que no necesariamente tienen que ver con la atención de víctimas de violencia. La posibilidad de detectar situaciones de violencia a partir del quehacer de los/as operadores/as está siempre presente, independiente de que las instituciones lo contemplen como parte de su oferta programática. En ocasiones, la identificación de los hechos de violencia surge del relato mismo de la usuaria, pero frecuentemente sólo se hace manifiesto a partir de la observación de la sintomatología o manifestación de los efectos psicosociales y físicos en la víctima.

---

9 Ministerio de Salud, "Guía Clínica para la Atención Primaria, Violencia Intrafamiliar, Detección, Diagnóstico y Tratamiento". 2004.

Efectivamente, los servicios públicos son espacios privilegiados para la detección de la violencia doméstica. Un caso ilustrativo es el de los servicios de salud primaria, cuyo personal diariamente detecta situaciones de violencia en el marco de una atención médica causada por otros motivos, en especial, entre quienes presentan lesiones, problemas psicosomáticos, ansiedad, depresión, fobias o estrés postraumático. Otros actores que pueden ser claves para la detección temprana de la violencia de género, son por ejemplo, funcionarios/as de programas específicos dirigidos a mujeres, en tanto tienen un contacto directo con ellas; los/as educadores/as, quienes, a través de la detección de trastornos en la vida de los/as alumnos/as, pueden llegar a explorar sobre la existencia de violencia en el hogar. También pueden ser muy efectivos en la detección de la violencia, los/as funcionarios/as de seguridad pública y atención social. El rol que puedan desempeñar los/as operadores/as de los diferentes servicios en la detección de la violencia dependerá en gran medida de que hayan sido sensibilizados y cuenten con las herramientas básicas para identificar las señales de la violencia.

Mientras más temprana es la detección e intervención, mejor puede ser el pronóstico para salir de la situación de violencia. Por el contrario, cuanto más prolongada es la dinámica de violencia, más complejo puede ser el proceso de salida y reparación.

Una actitud acogedora puede facilitar que la víctima revele su problema, que de otra manera seguiría manteniendo oculto, con todas las consecuencias que trae consigo, que van desde la continuación de una vida de agresiones, hasta la misma muerte a manos de su agresor, o bien, por suicidio.

Para la detección de las mujeres víctimas de violencia, la Asociación Médica Americana y el Colegio Americano de Obstetricia y Ginecología<sup>10</sup> recomiendan hacer preguntas de rutina para todas las pacientes femeninas en los servicios de urgencia. Se recomienda también en otros servicios a los cuales se acerquen mujeres, tales como control prenatal, consulta externa, ginecología y salud mental, incorporar en caso de sospecha,

10 [http://www.unalmed.edu.co/~cps/Intraunisalud/documentos/aten\\_maltrato\\_violencia.doc](http://www.unalmed.edu.co/~cps/Intraunisalud/documentos/aten_maltrato_violencia.doc).

algunas preguntas de detección. Las preguntas deben realizarse en privado y deben ser directas y evitando el enjuiciamiento. Ante la identificación de una mujer que se sospecha es víctima de maltrato, es preciso una evaluación diagnóstica, para lo cual, es recomendable su derivación al Centro de la Mujer del SERNAM, donde podrá confirmarse si efectivamente la usuaria es afectada por una situación de violencia, cual es el riesgo en que se encuentra, y ser orientada en los pasos a seguir.

Si se constatan indicios de que la usuaria ha sido objeto de violencia, algunas preguntas que pueden servir para indagar más sobre la situación son:

- Muchas mujeres experimentan algunos tipos de abusos físicos, como ser maltratadas o golpeadas, ¿Usted ha tenido que pasar por esto?
- ¿Su pareja alguna vez la ha maltratado o la ha tratado mal físicamente?
- ¿Usted se siente segura en la casa?
- Alguna vez ha sido golpeada por su pareja?

**Evitar utilizar preguntas como:**

- ¿Es usted víctima de violencia doméstica?
- ¿Ha sido usted agredida por su pareja?

**Aspectos a considerar:**

- La mujer debe ser entrevistada sola, sin la presencia de su compañero
- Permita que la agredida se desahogue escuchando atentamente y sin acosarla con preguntas.
- Evite emitir juicios de valor, brinde comprensión y calidez en el trato.
- Trate de no emitir conceptos sin un conocimiento adecuado.
- Se debe elaborar una historia clínica y social clara, detallada, individual y familiar.
- Se debe realizar una evaluación física completa, y confrontar los hallazgos con la información.

**Fuente:** UNISALUD Medellín, *"Instructivo para la atención de los casos maltrato y de violencia sexual"*. Medellín, 2010. [http://www.unalmed.edu.co/~cps/Intraunalud/documentos/aten\\_maltrato\\_violencia.doc](http://www.unalmed.edu.co/~cps/Intraunalud/documentos/aten_maltrato_violencia.doc)

## Algunos signos y señales de que una mujer es víctima de violencia:

Físicos	Heridas, huellas de golpes, hematomas, discrepancia entre características y descripción de accidentes, lesiones en la cabeza, el cuello, el pecho o el abdomen (en general no son en la cara o en lugares visibles fácilmente), lesiones sugestivas de una postura defensiva de la víctima (por ejemplo, en antebrazos), lesiones anteriores en diferentes estados de cicatrización, lesiones estando embarazada (Recordar que el 25 % de las mujeres embarazadas son víctimas).
Psíquicos	Ansiedad, depresión, confusión, agitación, síndrome de estrés postraumático, intentos de suicidio
Sociales	Aislamiento, falta de redes sociales, escasa o nula participación en la comunidad, ausencia de contacto con familiares
Relacionales	Es controlada en sus actividades cotidianas, es sumisa con su pareja, aceptando prohibiciones para salir, trabajar y/o hacer vida social.
Actitud de la Víctima	Evita la ayuda médica. Temor, nerviosismo, ausencia de contacto visual, inquietud, sobresalto al menor ruido, miradas inquietas a la puerta, pasividad, ensimismamiento, tendencia a culpabilizarse y a exculpar a su pareja, reticencia a responder preguntas o a dejarse explorar, incapacidad para tomar decisiones.

Estado Emocional	Tristeza, miedo a morir, ideas suicidas, ansiedad extrema
Otros Síntomas	Quejas crónicas de mala salud, insomnio, cefaleas, abdominalgias, disfunciones sexuales, consumo abusivo de medicamentos, ausentismo laboral, abortos provocados o espontáneos, etc. Los trastornos por somatización son una posible consecuencia de la violencia mantenida.

**Fuente:** Elaboración propia en base a Valdebenito, L. Larraín, S., "El Maltrato Deja Huella: Manual para la Detección y Orientación de la Violencia Intrafamiliar". UNICEF, Santiago de Chile, 2007. y Ministerio de Salud de Colombia, Dirección General de Promoción y Prevención, "Guía de Atención a la Mujer Maltratada". República de Colombia, 2000.

### PRIMERA ACOGIDA

#### Servicios asociados a la necesidad:

CAVAS - CAVD - UVI - CAVI - CESFAM -  
COSAM - Centro de la Mujer - Salas de Urgencia  
- Carabineros - PDI - SML - Tribunales de Familia  
- Establecimientos Educativos - Programas  
municipales.

Cuando una mujer busca apoyo, sea con sus redes primarias o con alguna institución pública, se generan condiciones favorables para romper con la situación de violencia de la que ha sido víctima, lo que no implica necesariamente que tenga conciencia sobre su condición de tal, ni menos que haya tomado una decisión firme de hacer una modificación sustancial de su situación.

En ese momento es fundamental que las personas representantes de las instituciones ante las cuales acuden, realicen una adecuada acogida y atención a la necesidad de la víctima, lo que implica que la usuaria se sienta respetada en sus derechos y dignidad como persona; entre otras cosas, ello se traduce en que el diálogo parta centrándose en la demanda planteada por la mujer y, luego en la recopilación de datos que requiere la institución para cumplir sus objetivos particulares.

La información y el asesoramiento de distinto tipo que se le proporcione serán clave para que la víctima perdure en la ruta que ha iniciado. Si su percepción es que existe una respuesta coordinada de parte de todas las instituciones implicadas en la toma de medidas necesarias, tendrá la seguridad de que existen medios que son adecuados para logra enfrentar su situación.

La realización de una adecuada primera acogida y derivación favorecen el acceso de las mujeres a una red de servicios sociales y especializados de atención, que permite la adopción de medidas tendientes a disminuir la probabilidad de ocurrencia de nuevos episodios de violencia.



Por tal razón, los proveedores de servicios relacionados con salud, seguridad pública y atención social, deben estar sensibilizados frente a esta problemática y contar con una estrategia definida, guías o protocolos para atender a estas mujeres y mecanismos de derivación a otros servicios de la red.

Es posible que la primera acogida se dé en una situación de crisis y sea necesaria la contención de la víctima. En tal caso, la necesidad de la víctima es recibir la primera ayuda psicológica o intervención en crisis, lo cual implica una ayuda inmediata y que la vincule con otros recursos de ayuda.

#### **Para acoger a la víctima:**

- Converse con la víctima en un lugar tranquilo, cómodo y libre de interrupciones.
- Anímela a hablar, pero sin presionarla.
- Genere una atmósfera de confianza con la víctima mostrándose cálido/a y afable.
- Empatice con la víctima ("me imagino lo difícil que ha sido para usted")
- Escúchela con atención y acepte lo que la víctima siente, sintonizando con su tono emocional.
- Si la víctima llora, guarde silencio y apóyela con acciones concretas ("¿quiere un vaso de agua?").
- Dígale que su caso no es un caso aislado y que no está sola.
- Ayúdela a tomar decisiones, pero evitando dar soluciones preestablecidas ("lo que usted tiene que hacer es...").
- Derívela a profesionales (policiales, judiciales, y sociales) que la puedan ayudar.
- Dele información clara y si es posible por escrito.

**Fuente:** Elaboración propia en base a Instituto de la Mujer de Extremadura, "*Guía-Manual Para Las Mujeres Víctimas De La Violencia*". Extremadura, España. (S/F).

## ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN

### Servicios asociados a la necesidad:

CAVAS - CAVD - UVI - CAVI - Fiscalía - Centro de la Mujer - CESFAM - COSAM - Salas de Urgencia - Carabineros - PDI - SML - Tribunales de Familia

Las mujeres víctimas tienen la necesidad de ser claramente informadas y orientadas, lo que las ayuda a calmar su angustia y a tomar decisiones acertadas. En esta etapa se pretende ayudar a la víctima a definir las distintas acciones que puede llevar a cabo para interrumpir los episodios de violencia y protegerse frente a los riesgos e iniciar un cambio.

La información clara y precisa entrega confianza a la víctima en que existen elementos que la protegen, así como también, que hay una ruta a seguir para la solución de su problema y que es posible hacerlo. Por ello, es importante entregar información de los recursos existentes de todos los sectores involucrados en el tratamiento de la violencia de género.

Esta información tiene que ser entregada con un lenguaje simple de modo de facilitarle la toma de decisiones sobre los pasos a seguir. Junto con la información se requiere orientarla en las alternativas que pueden existir para su situación particular, reforzando en todo momento su iniciativa y recursos para el cambio de la situación, identificando las posibles acciones a realizar y prever las consecuencias que puedan tener cada una de ellas.

### **Para hacer una orientación efectiva:**

- Es recomendable acotar la información a lo indispensable para el momento presente. El exceso de información confundirá a la mujer y le hará difícil entenderla y recordarla.
- Reforzar que la violencia intrafamiliar esta sancionada por la ley y que existen mecanismos para proteger a las víctimas.
- Explicar a la víctima qué tipo de ayuda puede ofrecerle, informando que ésta se complementará con el trabajo de otras instituciones.
- Es recomendable contar con material escrito que pueda ser entregado a la víctima, que refuerce la información entregada durante la atención.
- Explicar, en términos generales, cuales son los procedimientos policiales y judiciales que se activan con la denuncia.

**Fuentes:** Elaboración propia en base a Ministerio de Salud "Manual de Apoyo Técnico para las Acciones de Salud en Violencia Intrafamiliar". Santiago de Chile, 1998; Ministerio del Interior, Red de Asistencia a Víctimas "Manual de capacitación en temas victimológicos para profesionales, técnicos y funcionarios policiales de la Red". Santiago de Chile, 2009

## ACTIVACIÓN DE LA RESPUESTA

**Servicios  
asociados a la  
necesidad:**

CAVAS - CAVD - UVI - CAVI - Centro de la Mujer  
- Casa de Acogida - CESFAM - COSAM - Salas de  
Urgencia - Carabineros - PDI - SML

En esta etapa la necesidad de las víctimas es que a partir de la revelación y/o denuncia de los hechos se generen respuestas concretas desde las instituciones, de manera oportuna y eficaz. Para la mujer implica identificar y priorizar los pasos a seguir, estableciendo mentalmente una secuencia en sus futuras acciones. Todas las actividades de atención y seguimiento deberá hacerse en función de las necesidades y situaciones de la mujer víctima de violencia.

La respuesta que se activará, de acuerdo a las necesidades de las mujeres, dependerá tanto de la gravedad de la situación en ese momento, como de la decisión que tome la víctima.

Ante una situación de violencia no constitutiva de delito, por ejemplo, violencia psicológica o violencia física sin resultado de lesiones, corresponde derivar a la mujer al Juzgado de Familia que corresponda a su domicilio para que haga la denuncia.

En el caso que la violencia sea constitutiva de delito, es decir, violencia física con resultado de lesiones leves, menos graves, graves o gravísimas, violencia o abuso sexual, intento de homicidio, la denuncia será el primer paso para iniciar el proceso destinado a sancionar al hombre que ejerce violencia. El Tribunal podrá aplicar medidas de protección a favor de la víctima dispuestas por la legislación.

Es de primera necesidad mantener la seguridad tanto de la mujer como de sus hijas e hijos, por lo cual se debe informar el derecho que tiene de solicitar las medidas de protección, para ella y/o sus hijos e hijas, que sean las adecuadas a la situación específica en que se encuentra.

Aunque la denuncia siempre es recomendable, ya que puede asegurar la protección de la víctima, validar la experiencia de victimización, facilitar el acceso a la reparación y facilitar la sanción del autor del delito<sup>11</sup>, no es adecuado presionar a la mujer a denunciar, considerando el estado psicoemocional en que se encuentra, lo que no obsta a "co-construir" la necesidad de materializar la denuncia al corto o mediano plazo. Es recomendable considerar si la víctima se encuentra en condiciones para enfrentar un proceso judicial, y sobre todo respetar sus ritmos y decisiones.

No obstante, debe entregársele toda la información y, si se considera que el momento no es el adecuado, coordinar la posibilidad de entregarle en otro momento, asesoría e información.

#### **Activar la respuesta pública implica:**

- Informar y/o acordar con la víctima los pasos más importantes y urgentes que se han de realizar.
- En caso de presentar lesiones, acompañarla o derivarla a un centro de salud (Servicio de Urgencia, Consultorio, Posta), para certificar las lesiones y asegurar una primera atención médica.
- Motivar a la víctima a denunciar, así como de las distintas posibilidades de asesoramiento.
- Asegurar que la mujer tenga la información necesaria, y la comprenda, de modo de facilitar que se maneje con un mayor grado de seguridad y confianza.

---

11 Ministerio del Interior, Red de Asistencia a Víctimas "Manual de capacitación en temas victimológicos para profesionales, técnicos y funcionarios policiales de la Red". Santiago de Chile, 2009.

- Evaluar en conjunto con la mujer su situación de seguridad. De acuerdo al riesgo en que se encuentre:
  - Si la mujer no tiene necesidad de abandonar el espacio familiar se planificará con ella medidas que garanticen su integridad física, psíquica y social.
  - Si está en riesgo la vida de la mujer y/o el Tribunal evalúa que es necesario que deje su actual residencia, ingresará en las Casas de Acogida de SERNAM. Fiscalía también puede activar otra medida de protección o solicitar al Tribunal de Garantía la medida cautelar que pudiera corresponder.
  - Es fundamental sondear la red de apoyo familiar y social inmediata de la mujer.
  - Pedir apoyo policial si existe riesgo inminente para la víctima.
- Evaluar con la mujer recurrir a otros servicios de la red, para cubrir necesidades que van más allá de la denuncia, especialmente las relacionadas con apoyo psicosocial.
- Derivar al servicio acordado con la víctima, mediante una ficha que explique sintéticamente su situación y explicita la prestación solicitada.
- Para hacer efectiva la derivación es recomendable tomar contacto telefónico con personal del servicio al que se deriva, para asegurar la atención. En los casos de mayor gravedad puede requerirse acompañar a la víctima.

**Fuente:** Elaboración propia en base a Ministerio de Salud, "Guía Clínica para la Atención Primaria, Violencia Intrafamiliar, Detección, Diagnóstico y Tratamiento". 2004.

## ATENCIÓN EN SALUD FÍSICA

### Servicios asociados a la necesidad:

Servicios de Salud Primaria y Secundaria y Salas de Urgencia

Una atención integral parte por asegurar la primera atención médica a las mujeres que han concurrido a un servicio, con lesiones atribuibles a violencia de un tercero. La atención médica cumple simultáneamente dos objetivos, por una parte, el tratamiento médico de las lesiones, y por el otro, "fijar" o certificar los efectos producidos por la violencia, lo cual tendrá relevancia posterior en el proceso judicial.

Por otro lado, las mujeres víctimas de violencia de género no sólo pueden presentar lesiones visibles producto de la agresión que ha motivado la intervención. En la atención médica debe constatarse las lesiones antiguas que puedan tener en distintas partes del cuerpo, así como también síntomas asociados a violencia, tales como dolores de cabeza, mareos, cólicos, crisis, trastornos gastrointestinales que puedan sugerir la ocurrencia de trastornos psicósomáticos que deben ser tratados en forma adecuada.

### Para evitar una victimización secundaria:

- Tomar en consideración el estado emocional de la víctima. Implica entender que la actitud y emociones de la mujer pueden ser explicadas a partir de una vivencia de violencia.
- Asumir una actitud paciente, empática, comprensiva y cálida emocionalmente.
- Tomar el tiempo para escuchar a la víctima y contestar sus inquietudes y comentarios.
- Tomar en consideración otros factores para evitar su revictimización: edad, condición de discapacidad, nivel socioeducativo, ocupación, etc.

En este aspecto, la necesidad de las víctimas supone no sufrir una victimización secundaria, como consecuencia de la asistencia. Por tal motivo, éste debe ser entregado por personal capacitado en peritajes de violencia habitual, violencia psicológica y violencia sexual, de modo de facilitar la prueba.

Por lo tanto, la persona que ha sido víctima de violencia o abuso sexual y que consulta en un Servicio de Urgencia, requiere una atención que implique buena acogida, exploración clínica, tratamiento de sus lesiones, tratamiento preventivo, orientación y derivación, toma y conservación de muestras, y elaboración del informe pericial correspondiente. Para ello, es necesaria la coordinación y trabajo conjunto entre los Servicios de Urgencia y Maternidades, Carabineros, Servicio Médico Legal y Ministerio Público, con el objetivo de asegurar la atención expedita, privada y respetuosa de la dolorosa situación de la víctima, evitar la repetición de procedimientos y trámites, entregar la mejor información y orientación que le permita hacer valer su derecho a que se juzgue al autor de la agresión, la proteja de nuevas agresiones, reciba el tratamiento que necesita para recuperar su salud física sexual y mental y prevenir las consecuencias que para la persona pueda tener la violencia sexual sufrida<sup>12</sup>.

**Si se verifica o sospecha la existencia de violación o abuso sexual, debe procurar que la víctima:**

- Conserve la mayoría de pruebas de la agresión
- No se bañe hasta que tomen muestras en el Servicio Médico Legal o en el Servicio de Urgencia más cercano.
- No lave la ropa que estaba usando y, facilitarle prendas en los casos en que sea necesario guardarlas como indicio.

---

12 Ministerio de Salud, "Orientaciones Técnicas. Salas de Primera Acogida para Atención a Víctimas de Delitos Sexuales en Servicios de Urgencia". 2005.



# APOYO PSICOSOCIAL

**Servicios  
asociados a la  
necesidad:**

CAVAS - CAVD - UVI - CAVI - Centro de la Mujer -  
Casas de Acogida - CESFAM - COSAM

Las mujeres que han estado sometidas a un maltrato sistemático tienen la necesidad de apoyo psicosocial que les permita procesar emocionalmente la experiencia vivida, y compartir su experiencia con otras mujeres que viven situaciones semejantes. También necesitan recibir herramientas básicas para la protección y el autocuidado, elementos claves para disminuir el riesgo de ser revictimizadas.

La atención psicosocial apunta a aumentar los niveles de autoestima y autonomía, al fortalecimiento de las redes primarias, así como a la disminución de los niveles de riesgo y daño. Puede ser individual o grupal, aunque por lo general, se privilegia el trabajo grupal, dado que esta metodología favorece la construcción y reforzamiento de lazos entre las mujeres, reduciendo el aislamiento en que suelen encontrarse, facilitando de esa manera, que se ayuden a resolver el problema. También pueden realizarse intervenciones familiares con personas cercanas que puedan reforzar la intervención.

Otro recurso a considerar en el proceso de Intervención es el apoyo de las redes primarias de la mujer; con frecuencia el aislamiento social de la víctima no implica inexistencia de redes, por ello, una atención integral supone explorar y contactar familiares (tías, primos, etc.), amigos/as, vecinos/as que puedan aportar un soporte emocional y material a la víctima. Del mismo modo, su inserción a grupos de la red local, constituye un recurso efectivo en el fortalecimiento de los factores protectores para estos casos, actuando en la consolidación de los logros.

El apoyo psicosocial da respuesta a las necesidades de las mujeres de contención, protección y lograr el equilibrio emocional necesario para enfrentar situaciones de violencia de género.

Las necesidades de la víctima son abordables a partir de la complementación de acciones a distintos niveles:

**Intervención Individual:**

- Proporciona a la víctima un espacio de contención.
- Comienza la toma de conciencia de la situación de violencia.
- Contribuye a eliminar o disminuir las manifestaciones de abuso.
- Desarrolla habilidades psicoemocionales que facilitarán el enfrentamiento y resolución de la situación de violencia.

**Intervención Grupal. Además de las funciones anteriores:**

- Favorece la construcción de lazos entre las mujeres participantes.
- La víctima reconoce que su situación no es única.
- Comparten estrategias para enfrentar y superar la situación de violencia.
- Refuerzo de las redes primarias y secundarias:
- Se incluye a otras personas significativas en la intervención individual, ya sean familiares, vecinos/as o amigos/as de la víctima.
- Se busca la participación en grupos y organizaciones locales

# ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA

**Servicios  
asociados a la  
necesidad:**

CAVAS - CAVD - UVI - CAVI - COSAM

Para muchas mujeres, sobre todo aquellas que han sido víctimas de violencia habitual de parte de su pareja o ex pareja, es muy frecuente sufrir de depresiones severas y trastornos psiquiátricos de diversa índole.

Los trastornos depresivos es el primer grupo de síntomas a indagar, dada la importante relación constatada entre violencia y depresión<sup>13</sup>. La experiencia ha mostrado la estrecha correlación entre los trastornos depresivos y la vivencia de situaciones de violencia, como también trastornos de ansiedad.

Por tal motivo, muchas de ellas requieren de una atención psiquiátrica como parte del proceso de reparación o como un apoyo al diagnóstico. Este tipo de atención por lo general es solicitado por los profesionales a cargo del diagnóstico o por quienes intervienen en el proceso de reparación, petición que pasa por el sistema de atención en salud.

Ya sea como parte del diagnóstico o del proceso de reparación, la necesidad de respuesta oportuna del sistema puede ser un factor decisor del tratamiento adecuado de la víctima, razón por la cual es de primera importancia la celeridad de la atención requerida.

Los trastornos que, según los estudios clínicos y epidemiológicos, están más relacionados con la presencia de violencia son:

- Depresión
- Ansiedad Generalizada
- Trastorno de Pánico
- Trastorno Fóbico
- Estrés Post Traumático

---

13 Ministerio de Salud Chile, " Guía clínica para la Atención Primaria. La Depresión: detección, diagnóstico y tratamiento". S/F.

## ACCESO A RECURSOS SOCIALES COMPLEMENTARIOS

**Servicios  
asociados a la  
necesidad:**

CCAVAS – CAVD – CAVI - Centro de la Mujer -  
Casa de Acogida- Municipios

La dependencia económica de las mujeres en muchas oportunidades es uno de los factores que hacen perdurar la situación de violencia de género de la que son víctimas. El temor a perder la fuente de sustento de ellas y de sus hijas e hijos, proporcionada por la pareja incide en la incapacidad de reaccionar frente a las agresiones. Por su parte, para los hombres que ejercen violencia, su papel de proveedor exclusivo de la familia, les exagera su situación de poder y con ello la legitimación ante sus ojos de la violencia ejercida.

En tales circunstancias, lograr la autonomía económica de las mujeres se convierte en una necesidad, ya que les permitirá tomar sus propias decisiones o tener la alternativa de enfrentar su mantención y la de sus hijas e hijos por sus propios medios, rompiendo la relación de dependencia y de violencia.

La oferta social hacia las mujeres víctimas de violencia de género para lograr su autonomía, es diversa, y debe abordarse de acuerdo a las características y situación de cada una de ellas. En algunos casos será necesario el desarrollo de la empleabilidad de las mujeres a través de la habilitación laboral, tanto en nivelación de estudios como en capacitación. En otros casos se requerirá de subsidios económicos y apoyo en la obtención de viviendas y la intermediación para otros beneficios a nivel municipal.

En este aspecto, un ejemplo de coordinación intersectorial para el acceso a recursos complementarios lo constituyen los convenios que ha suscrito el Servicio Nacional de la Mujer, con el Ministerio del Trabajo, MINEDUC y SENCE. A nivel local cobra relevancia el desarrollo de vínculos de colaboración entre los servicios que funcionan en el territorio, que permitan aprovechar recursos instalados, como las Oficinas Municipales de Intermediación Laboral.

## REPARACIÓN ESPECIALIZADA

**Servicios  
asociados a la  
necesidad:**

CAVAS - CAVD – UVI – CAVI - COSAM

La necesidad de reparación del daño que han sufrido las mujeres víctimas de violencia de género es tratada por los profesionales de las instituciones que abordan este tema. Las mujeres requieren de apoyo psicológico, psiquiátrico y social para ella y en ocasiones para su familia. Se trata de una intervención personalizada e interdisciplinaria ofrecida por equipos de psicólogos, abogados, asistentes sociales y psiquiatras.

El proceso reparatorio tiene como objetivo empoderar a la mujer, recuperar su autoestima, fortalecer sus redes, facilitar la inserción laboral y social de la víctima, así como reparar los daños físicos y psíquicos, causados por la violencia.

La primera actividad responde a la necesidad de estabilizar emocionalmente a la mujer, para luego elaborar un diagnóstico psicosocial para evaluar los daños producidos por la historia de violencia y evaluar las redes personales existentes posibles de fortalecer o la creación de redes personales. Luego de un diagnóstico, se elabora un plan de intervención integral que guía todas las acciones e intervenciones a realizarse.

Las acciones reparatorias están dirigidas al empoderamiento, recuperación de la autoestima y desarrollo de proyecto de vida. Además de permitir a la mujer una resignificación de la situación de violencia vivida, la reparación se orienta al desarrollo de competencias y herramientas que disminuyan las probabilidades de reproducir dinámicas abusivas en futuras relaciones de pareja.

El logro de un proceso reparatorio exitoso dependerá en gran medida de la duración de la intervención y de las acciones de seguimiento que se activen.

### Los procesos de reparación pasan por tres etapas:

- **Reconocerse como víctima:** implica que la mujer logre identificar la experiencia de violencia sufrida como resultado de una situación abusiva de la cual no tiene responsabilidad.
- **Reconocerse como sobreviviente:** significa tomar conciencia de los recursos personales que se han activado para sobrellevar situaciones límites y valorizar vivir a pesar de todo.
- **Celebrar la vida:** implica recuperar la posibilidad de proyectarse hacia el futuro libre de la violencia como factor determinante en la organización de la propia vida.

**Fuente:** Llanos, M.T., Sinclair, A.C., "*Terapia de reparación en víctimas de abuso sexual. Aspectos fundamentales*". En revista Psikhé. Vol.10, N°2, 2001. Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago de Chile, 2001.

## 4. Protección

### Servicios asociados a la necesidad:

Fiscalía - Casa de Acogida - Carabineros -  
Tribunales de Familia

La protección es la condición básica para desarrollar una respuesta integral para las mujeres víctimas de violencia doméstica; supone interrumpir las agresiones y reducir las posibilidades de nuevos episodios. La forma como se provea de protección a las víctimas dependerá – entre otras cosas – del riesgo específico en que se encuentra la mujer. Un primer paso para la protección es la evaluación del riesgo. Implica analizar la presencia de una serie de indicadores críticos que estarían correlacionados con mayor frecuencia con la violencia en general y particularmente con situaciones de violencia grave y/o riesgo vital. En general los instrumentos existentes para evaluar dichos indicadores informan las siguientes categorías: leve, moderado, grave y/o vital.

### Variables e indicadores a considerar en una evaluación de riesgo:

- a. Historial delictivo y/o violento. Si el hombre que ejerce violencia registra antecedentes delictuales y/o de comportamiento violento con otras personas (conocidas o no) aumenta la posibilidad que vuelva a agredir a la mujer. Lo mismo ocurre si el sujeto ha incumplido las medidas cautelares impuestas por instancias jurídicas.
- b. Inestabilidad emocional y desajustes psicosociales tanto en la víctima como en la persona que ejerce violencia pueden llevar a conductas abusivas. Posibles datos a indagar son:
  - Si hay conflictos graves en la pareja.
  - Si hay separación o término reciente o próximo de la relación.
  - Si hay desempleo y o empleo muy inestable durante el último año.

- Si se trata de personas que en su infancia y/o adolescencia han sido testigos y/o víctimas de violencia intrafamiliar.
- Si hay consumo problemático reciente de alcohol y/o drogas.
- Si hay ideas o intentos de suicidio y/u homicidio.
- Si hay síntomas psicóticos y/o maníacos recientes.
- Si hay trastornos de ira, impulsividad e inestabilidad conductual.

C. Historia de violencia de pareja: es importante indagar sobre agresiones anteriores, el tipo de violencia, si hay un aumento en la frecuencia y gravedad de las agresiones. Datos a considerar:

- Violencia física anterior.
- Violencia sexual y/o ataques de celos en el pasado.
- Uso de armas y/o amenaza de muerte creíble en el pasado.
- Incremento reciente en la frecuencia o gravedad de las agresiones.
- Minimización extrema o negación de la violencia anterior sobre la pareja.
- Actitudes que justifican o disculpan la violencia.

d. Características de la última agresión. Especialmente relevantes puede ser la ocurrencia de:

- Violencia sexual grave.
- Violencia física grave.
- Uso de armas y/o amenazas de muerte creíbles.

Otros indicadores críticos que se deben considerar son si la mujer está socialmente aislada, si depende económicamente del hombre que ejerce violencia, si tiene ideación o intento de suicidio, si tienen hijos en común y si existe dependencia emocional.



Hay factores que por sí solos dan cuenta de un riesgo grave y/o vital:

- a. Cuando se trata de parricidio frustrado o tentado, lesiones graves gravísimas, graves, o aborto con violencia.
- b. Otros delitos asociados a:
  - Amenazas de muerte que parecen verosímiles.
  - Intento de parricidios anteriores de parte del mismo imputado.
  - Agresión sexual grave en contra de la víctima
  - Acceso o existencia de armas de fuego en el hogar común.
  - Uso de armas en contra de la víctima.
  - Percepción de riesgo vital que tiene la propia víctima.
  - Episodios de violencia física grave el último mes con una frecuencia semanal o diaria.
  - Intentos de suicidio por parte del imputado en un pasado cercano.
  - Intento de suicidio de la víctima en un pasado cercano vinculado a su situación de violencia intrafamiliar.

**Fuente:** Folino, J. (ed.), *"Guía para la evaluación del riesgo de violencia conyugal S.A.R.A."*. Interfase Forense, La Plata, 2004.

Constatada la situación de violencia, se hace necesario considerar, en conjunto con la víctima, un plan de autoprotección para evitar la violencia, necesidad más urgente cuando se constata que existe una situación de peligro de muerte o lesiones graves. En tales casos, un factor de apoyo y protección de las mujeres víctimas de violencia de género es el fortalecimiento y/o creación de sus redes primarias de protección. Estas redes están constituidas por familiares, vecinas(os), compañeras(os) de trabajo, así como organizaciones de la sociedad civil que estén desempeñándose en este ámbito.

### **Recomendaciones para construir un plan de autoprotección**

- Incorporar a personas cercanas de la red primaria de la víctima
- Acudir a sus familiares cercanos o amigos
- Tener a mano números de teléfono
- Hacer la denuncia correspondiente
- Tener algún lugar seguro donde acudir en caso de peligro
- Tomar las medidas de seguridad para proteger su vivienda

No obstante, las medidas de autoprotección pueden resultar insuficientes, siendo necesaria la adopción de medidas de protección por parte de los servicios habilitados por la ley para dicho efecto. Cuando hay una situación de riesgo inminente, los tribunales de justicia, tanto de jurisdicción civil (Juzgados de Familia) como penal (Fiscalías y Tribunales de Garantía) están facultados por ley para decretar medidas para proteger a la víctima de manera eficaz y oportuna.

### **Medidas Cautelares y de protección posibles de obtener:**

- Medidas de protección autónomas (Fiscalías las pueden resolver en uso de sus facultades):
- Rondas periódicas de Carabineros al domicilio de la víctima.
- Contacto telefónico prioritario con Carabineros.
- Entrega de celular o tarjeta telefónica.
- Entrega de Alarma personal.
- Reforzamiento de medidas de seguridad en el domicilio de la víctima.
- Reubicación provisional de la víctima en Casa de Acogida (los Tribunales de Familia también pueden derivar a éstas cuando toma conocimiento de violencias constitutivas de delito), residencia de familiares, hotel u otro lugar provisto por Fiscalía.

**Medidas cautelares** (los Juzgados de Familia las pueden aplicar autónomamente y las Fiscalías las solicita al Juez de garantía):

- Prohibir o restringir la presencia del ofensor en el hogar común, lugar de estudios o de trabajo de la víctima. Si ambos trabajan o estudian en el mismo lugar, se oficiará al empleador o director del establecimiento para que adopte las medidas de resguardo necesarias.
- Asegurar la entrega material de los efectos personales de la víctima que optare por no regresar al hogar común.
- Prohibir el porte y tenencia o incautar cualquier arma de fuego.
- Decretar la reserva de la identidad del tercero denunciante.

**Otras medidas cautelares que puede aplicar el Tribunal de Garantía son:**

- Prisión preventiva.
- Arresto domiciliario.
- Arraigo.
- Sujeción de la persona a la vigilancia de la autoridad.
- Prohibición de asistir a reuniones o determinados lugares.

**Medidas accesorias** (el juez podrá aplicar en la sentencia, en caso de maltrato habitual, una o más de las siguientes medidas):

- Obligación de abandonar el ofensor el hogar que comparte con la víctima.
- Prohibición de acercarse a la víctima o a su domicilio, así como cualquier otro lugar al que ésta concurra o visite habitualmente.
- Prohibición de porte y tenencia de armas de fuego.
- La asistencia obligatoria a programas terapéuticos o de orientación familiar.

# ORIENTACIÓN JURÍDICA

**Servicios asociados a la necesidad:**

CAVAS - CAVD – UVI – CAVI – Fiscalía - Centro de la Mujer- Tribunales de Familia

La entrega de información clara y oportuna sobre los recursos que tiene la mujer para abordar su problema le abre diversas alternativas que le permitirán tomar una decisión informada.

En los casos que la persona inicie procesos judiciales, brindar orientación de las instancias que realizan dicha función en estos casos para obtener asesoría legal, incluyendo la posibilidad de representación.

Es importante informar a quien decide denunciar, sobre sus derechos y la posibilidad de contar con asesoría jurídica especializada, dada la complejidad de esta acción. No obstante, **debe estar en conocimiento de que luego de hecha la denuncia** puede ser requerida por la Fiscalía para que aporte más antecedentes y/o participe del proceso.

Las mujeres que enfrentan la judicialización de su caso requieren de información básica referente a los siguientes aspectos del proceso judicial:

### **Tipos de violencia desde el punto de vista legal:**

- Violencias constitutivas de delitos (como la violencia física con resultado de lesiones o el maltrato habitual) y el rol de las Fiscalías.
- Violencias no constitutivas de delito (como la psicológica o la violencia física que no produce lesiones) y el rol de los Juzgados de Familia.

### Posibles medidas de protección (ya detalladas):

- Medidas de protección para la familia, como alimentos provisorios, regulación del cuidado personal de los hijos/as (tuición) y del régimen de relación directa y regular entre los progenitores y sus hijos/as, la prohibición de celebrar actos jurídicos que pudieran menoscabar los intereses de la víctima y/o los hijos/as comunes.
- Medidas de protección para la víctima, como residencias alternativas, patrullaje policial, entrega de celular, entre otras
- Medidas cautelares que impliquen limitar el acceso del agresor a la víctima, tales como su salida del hogar común, la prohibición para acercarse a la víctima, entre otras.
  - Antecedentes básicos sobre el proceso judicial. El proceso variará según se desarrolle en el ámbito penal o de familia.

### Etapas del proceso penal:

- **1ª etapa: Inicio.** El proceso comienza con una denuncia, querrela o de oficio por parte del Ministerio Público.
- **2da etapa: Investigación Formalizada.** La Fiscalía frente al Juez de Garantía comunica al imputado que se investigará su participación en los hechos, ordenando diligencias a las policías y otros organismos auxiliares (como Servicio Médico Legal).

Al cierre de la investigación, la Fiscalía, tiene varias alternativas: puede no perseverar en el procedimiento si no logra reunir los antecedentes suficientes para acusar al imputado, con lo que queda sin efecto su formalización; también puede sobreseer temporal o definitivamente la causa; por último, la Fiscalía puede proceder a la acusación del imputado ante el Tribunal de Garantía.

- **3ª etapa: Intermedia.** Luego de la acusación, se realiza una Audiencia de Preparación del Juicio Oral, en que tanto Fiscalía como Defensoría discuten los hechos que deberán ser probados en el Juicio Oral y las pruebas que se presentarán, lo que queda fijado por el Juez de Garantía.
- **4ª etapa: Juicio Oral.** En una o más audiencias, orales y públicas se expone la causa ante un Tribunal Oral en lo Penal formado por tres jueces. Las partes hacen sus respectivos Alegatos de Apertura, se presentan las pruebas (testigos, documentos, pericias) y concluye con los Alegatos de Clausura, tras lo cual el Tribunal delibera y dicta veredicto.

#### **Etapas del proceso en los Tribunales de Familia:**

- **Audiencia Preparatoria:** Una vez interpuesta una demanda o hecha la denuncia ante un juzgado se debe fijar, en un plazo no superior a 10 días, la audiencia preparatoria. Puede iniciarse a petición de la víctima o de un tercero que tenga conocimiento de los hechos constitutivos de violencia intrafamiliar. El juez puede fijar medidas cautelares de protección de la víctima, además de resolver materias relativas a los hijos/as comunes, como fijar alimentos provisorios, determinar régimen provisorio de cuidado personal y relación directa y regular de niños, niñas y adolescentes, prohibición de celebrar actos contratos, decretar la reserva de identidad del denunciante.
- **Audiencia de Juicio:** Esta segunda audiencia se debe realizar en un plazo no superior a los 30 días desde la Audiencia Preparatoria y se desarrolla de manera oral, procedimiento que termina con una sentencia.

## REPRESENTACIÓN JUDICIAL

**Servicios  
asociados a la  
necesidad:**

CAVD - UVI - Centro de la Mujer

Las víctimas pueden comparecer por sí solas a Fiscalías y Juzgados de Familia, tanto para formalizar la denuncia, como para participar en todas las etapas del proceso; no obstante, y especialmente en casos de mayor complejidad jurídica, puede ser fundamental contar con la representación de un/a abogado/a.

La mayor complejidad del caso estará dada por una serie de circunstancias, derivadas de la gravedad del delito, las posibilidades de probarlo, la existencia de necesidades complementarias a la investigación, entre otras. De ahí que en se requiere la orientación de un/a abogado/a, disponible en parte de los servicios de la red, que permita determinar qué casos requieren patrocinio y cuál debe ser la estrategia judicial a desarrollar.

En este sentido, el patrocinio y representación judicial responde a la necesidad de las víctimas de ser representadas por un/a profesional que asume la representación y defensa de sus derechos. La víctima generalmente otorga un poder simple ante la Fiscalía o patrocinio y poder ante el Tribunal, que permite al/a abogado/a la representación del caso.

El patrocinio de un/a abogado/a debe permitir empoderar a la víctima, que sea ella quien va decidiendo su accionar en todo el proceso. Al abogado/a le correspondería:

- Mantener a la víctima informada del curso de proceso.
- Representar y/o acompañar a la víctima en las audiencias y citaciones de Fiscalías, Tribunales de Garantía o Tribunales de Familia, cautelando que no sufra victimización secundaria en su relación con el sistema judicial.

- Aportar elementos para el desarrollo de la investigación.
- Solicitar diligencias al fiscal, agilizando la tramitación del proceso.
- Proponer formas de término al proceso conforme ajustadas a las necesidades y expectativas de la víctima.
- Apelar a resoluciones de primera instancia en función de la pretensión judicial de la víctima.



# SOLUCIÓN JUDICIAL

**Servicios  
asociados a la  
necesidad:**

Fiscalía - Tribunales de Familia

Las mujeres que han decidido denunciar esperan una solución que se inscriba en un proceso de reparación. El sistema judicial, en general, está orientado a resolver sobre la existencia de los hechos de violencia denunciados y establecer sanciones a los ofensores, además de tomar medidas para la protección de las víctimas. No necesariamente la forma como obre el sistema judicial y los términos como resuelva, guardará relación con las expectativas y necesidades de las víctimas.

De la misma forma como no todas las mujeres víctimas de violencia necesitan la actuación del sistema judicial, no todas las mujeres que lo activan buscan únicamente la sanción para el autor de la agresión, "a veces la retribución (castigo) no es tan importante para las víctimas como generalmente se piensa, ya que ellas buscan, por encima de todo, la restitución o la compensación, así como la oportunidad de un nuevo comienzo, de recuperarse y de encontrarse protegidas contra nuevas victimizaciones"<sup>14</sup>.

Son múltiples las formas como pueden terminar los procesos judiciales, y la satisfacción de la necesidad de justicia de la víctima no se agota únicamente en la obtención de una condena para el agresor. Lo relevante es que la víctima vea cautelado durante todo el proceso su derecho a participar del mismo; otras formas de término, como la suspensión condicional del procedimiento, pueden cumplir el mismo fin, en la medida que impliquen un reconocimiento de los hechos por parte del autor de las agresiones y el compromiso de determinadas condiciones para que éstas no se vuelvan a repetir.

---

14 Rauschenbach, M. Scalia, D., "Víctimas y justicia penal internacional: ¿una cuestión controvertida?". En *International Review of the Red Cross*, N.º 870, Junio de 2008. P.147.

## Suspensión condicional de la dictación de sentencia

*"Si el denunciado o demandado reconoce ante el tribunal los hechos sobre los que versa la demanda o denuncia y existen antecedentes que permiten presumir fundadamente que no ejecutará actos similares en lo sucesivo, el juez podrá suspender condicionalmente la dictación de la sentencia".* Para poder aplicar esta forma de término:

- Se tienen que fijar obligaciones específicas para las partes respecto de sus relaciones de familia y para la reparación y satisfacción de la víctima.
- El demandado o denunciado, con acuerdo de la víctima, debe comprometerse a cumplir una o más de las medidas cautelares previstas por la Ley por un período no inferior a seis meses ni superior a un año.

No procede la suspensión condicional si ha habido denuncia o demanda previa sobre actos de violencia intrafamiliar en contra del denunciado o demandado, o si éste hubiere sido condenado previamente por la comisión de algún crimen o simple delito contra las personas.

Artículo 96, Ley 19.968.

### **Sanciones:**

La Ley 20.066 contempla como sanción para la violencia intrafamiliar una "multa de media a 15 UTM (Unidades Tributarias Mensuales) a beneficio del Gobierno Regional del domicilio del denunciante o demandante, para ser destinada a los centros de atención de víctimas de violencia intrafamiliar existentes en la región respectiva y que sean de financiamiento público o privado".

Al mismo tiempo dispone que el juez aplicará una o más de las siguientes medidas:

- "Obligación de abandonar el hogar que comparte con la víctima.
- Prohibición de acercarse a la víctima o a su domicilio, lugar de trabajo o de estudio, así como, a cualquier otro lugar al que ésta concurra o visite habitualmente. Si ambos trabajan o estudian en el mismo lugar se oficiará al empleador o director del establecimiento para que adopte las medidas de resguardo necesarias.
- Prohibición de porte y tenencia o el comiso de armas de fuego.
- La infracción de algunas de las tres medidas anteriores, puede acarrear sanción penal o arresto hasta por 15 días para el ofensor.
- La asistencia obligatoria a programas terapéuticos o de orientación familiar".

#### **Sanciones del maltrato Habitual:**

- "El ejercicio habitual de violencia física o psíquica respecto de alguna de las personas referidas en el artículo 5º de esta ley se sancionará con la pena de presidio menor en su grado mínimo, salvo que el hecho sea constitutivo de un delito de mayor gravedad, caso en el cual se aplicará sólo la pena asignada por la ley a éste".

## ACOMPañAMIENTO EN EL PROCESO

**Servicios  
asociados a la  
necesidad:**

CAVD - CAVI/UVI - Fiscalía (URAVIT) -  
Centro de la Mujer

La decisión de denunciar para las mujeres víctimas de violencia de género puede representar el comienzo de la ruptura de la situación de violencia. Para que ello sea así no basta con la decisión inicial de denunciar por parte de la víctima, se requiere condiciones básicas en el sistema de reacción pública, que faciliten y refuercen tal decisión.

Una característica de la dinámica de la violencia doméstica es la existencia de vínculos íntimos o afectivos entre la víctima y su agresor, donde la violencia está normalizada y hasta validada, aún cuando pasen períodos sin episodios de agresión. Frecuentemente, la denuncia o la demanda de apoyo a las instituciones se da luego de producida la violencia, luego de lo cual la víctima puede experimentar sentimientos de culpabilidad por haber iniciado un proceso judicial o de reparación, o de minimización de la situación de violencia, justamente porque operan mecanismos propios de un vínculo abusivo. Esto se traduce en que muchas mujeres abandonen el proceso o se retracten de la acusación, evitando sanciones para el autor de la agresión y buscando volver al equilibrio existente antes de la denuncia. También es frecuente que ello ocurra por el miedo a represalias por parte del agresor, y especialmente por la falta de recursos para independizarse.

Por tal razón, el acompañamiento constante puede aumentar la probabilidad de llevar a término el proceso iniciado. Los plazos judiciales, que no siempre coinciden con los de las demandantes, la necesidad de aportar nuevas pruebas, los factores externos, las presiones del propio agresor, son elementos que pueden atentar contra el desenlace del proceso.

El acompañamiento jurídico permanente, así como el reforzamiento de perseverar por parte de las redes primarias, de los grupos de autoayuda, son fundamentales para la finalización del proceso emprendido.

### **El acompañamiento a la mujer víctima de violencia implica:**

- Estar en el momento preciso. El proceso judicial tiene hitos que implican un mayor desgaste para las víctimas, en ellos es más urgente la presencia de un profesional u otra persona significativa.
- Acompañar implica presencia, no necesariamente verbalizar, es simplemente estar ahí.
- Contener emocionalmente, es decir, tranquilizar a la víctima, estimulando su confianza.
- Animar a la denunciante, haciéndole sentir que su pretensión es justa y necesaria, y que es su derecho.



GUÍA DE ASISTENCIA INTEGRADA

# Violencia de Género

en Contexto Doméstico

RESPUESTA  
INSTITUCIONAL







## ● Respuesta Institucional

A continuación se presentan las respuestas destinadas a cada una de las necesidades de asistencia de las víctimas de violencia de género en contexto doméstico. Las instituciones involucradas en la atención de estas usuarias deben trabajar coordinadas con el fin de resolver las necesidades de las víctimas y terminar con la situación de violencia.

Las instituciones involucradas son las siguientes:

Institución	Servicio
Carabineros de Chile	Comisarías de todo el país
	Dirección de Protección a la Familia - DIPROFAM
	Fono 149 - 147
Ministerio del Interior y Seguridad Pública	Centro de Apoyo a Víctimas de Delitos - CAVD
Ministerio de Justicia – Corporación de Asistencia Judicial - CAJ	Unidad de Víctimas - UVI
	Centro de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos - CAVI
Ministerio de Justicia - Servicio Médico Legal	Unidad Clínica
	Unidad Salud Mental
	Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS)
Ministerio de Salud - Servicio de Salud	Centro de Salud Familiar - CESFAM
	Centro Comunitario de Salud Mental - COSAM
	Sala de Primera Acogida para Atención de Víctimas de Delitos Sexuales en Servicios de Urgencia
	Sala de Urgencia
Ministerio Público	Fiscalías Locales
	Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos - URAVIT
Policía de Investigaciones	Centro de Atención a Víctimas de agresiones Sexuales - CAVAS
	Brigada de Investigación Criminal
Servicio Nacional de la Mujer - SERNAM	Centro de la Mujer
	Casa de Acogida
Poder Judicial	Tribunal de Familia

En relación a cada una de las necesidades identificadas, el siguiente cuadro informa las respuestas en la red de asistencia a víctimas de violencia.

Necesidades de las víctimas de violencia de género		Respuestas Institucionales												
		CAVAS	CAVD	CAVI/UVI	Fiscalía	Centro de la Mujer	Casa de Acogida	CEFAM	COSAM	Salas de Urgencia	Carabineros	Policía de Investigaciones	Servicio Médico Legal	Tribunales de Familia
Detección			●	●		●		●	●	●	●	●	●	●
Acogida	Primera Acogida	●	●	●		●		●	●	●	●	●	●	●
	Orientación e Información	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Activación de la Respuesta	●	●	●		●		●	●	●	●	●	●	●
Apoyo Integral	Atención en Salud Física								●					
	Apoyo Psicosocial	●	●	●		●	●	●						
	Atención Psiquiátrica	●	●	●				●						
	Acceso a Recursos sociales complementarios	●	●	●		●	●							
	Reparación especializada	●	●	●				●						
Protección					●		●				●			●
Acceso a la Justicia	Orientación Jurídica	●	●	●	●	●								●
	Representación Jurídica			●		●								
	Solución Judicial				●									●
	Acompañamiento		●	●		●								

## COMISARÍAS DE CARABINEROS DE CHILE

Las Comisarías de Carabineros cumplen un rol central en la activación de la respuesta pública a la violencia de género, al recibir las denuncias de la víctimas y remitir los antecedentes a los tribunales de justicia, en el marco de lo cual, además, desempeñan un rol en la acogida y orientación primaria de las víctimas. Adicionalmente, Carabineros cumple diligencias ordenadas por las Fiscalías y Tribunales de Familia especialmente relacionadas con la implementación de medidas de protección para las víctimas.

Dependencia	Carabineros de Chile
Vías de ingreso	<p><b>Denuncia.</b> La denuncia puede hacerse directamente en cualquier unidad policial.</p> <p><b>Flagrancia.</b> Carabineros de Chile debe actuar frente a cualquier hecho de violencia del cual toma conocimiento, pudiendo ingresar a un domicilio y detener al agresor, si no han pasado más de 12 horas de producidos los hechos de violencia (Art. 83 Ley 19.968 y Art. 83 y 130 Código Procesal Penal).</p>
Perfil de usuaria y requisitos de ingreso	<p>Cualquier persona que ha sido víctima de violencia, independiente de su edad, sexo y nacionalidad, tiene derecho a ir a una unidad policial y denunciar los hechos.</p> <p>También puede denunciar cualquier persona que ha tenido conocimiento de los hechos que afectan a otra, especialmente cuando los afectados son niños/as.</p>
Servicios disponibles	<p><b>Recepción de la denuncia.</b> Si una mujer concurre a la unidad policial e informa haber sido víctima de violencia, automáticamente Carabineros escritura un 'parte', o sea, completa una ficha estandarizada con datos de relevancia sobre los hechos denunciados, sobre la víctima y el agresor.</p> <p>Desde 2011 se aplica un parte que indaga en detalle el riesgo en que está la víctima y datos de utilidad para el fiscal.</p>

Servicios disponibles	<p><b>Derivación.</b> A partir de los antecedentes disponibles, Carabineros deriva a Fiscalía si los hechos denunciados son constitutivos de delito (por ejemplo, lesiones leves, menos graves y graves); para el resto de violencias (como las lesiones psicológicas) la derivación se hace a los Tribunales de Familia.</p> <p><b>Acogida.</b> Si bien el rol principal de las policías es recibir la denuncia y remitirla al tribunal competente, la primera acogida que pueden dar será importante para la víctima y su adherencia posterior al proceso judicial y/o reparatorio.</p> <p><b>Orientación.</b> Por acuerdo con SERNAM, Carabineros informa a las mujeres víctimas sobre los Centros de la Mujer, y remite a éstos los antecedentes de las usuarias que consientan en ser contactadas.</p>
Costo de atención	Gratuito
Cobertura territorial	<b>Cobertura nacional.</b> Localización de unidades disponible en: <a href="http://www.carabineros.cl">www.carabineros.cl</a>

Necesidades de las víctimas de violencia de género	Respuestas requeridas	Disponibilidad de respuesta en el servicio
Detección	Detección	●
Acogida	Primera Acogida	●
	Orientación e Información	●
	Activación de la Respuesta	●
Apoyo Integral	Atención en Salud Física	
	Apoyo Psicosocial	
	Atención Psiquiátrica	
	Acceso a Recursos sociales complementarios	
	Reparación especializada	
Protección	Medidas de protección	●
Acceso a la Justicia	Orientación jurídica	
	Representación judicial	
	Solución judicial	
	Acompañamiento	

## BRIGADAS DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL DE POLICÍA DE INVESTIGACIONES DE CHILE

Las unidades de la PDI, al igual que Carabineros, tienen un rol en la activación de la respuesta pública a la violencia de género, al recibir las denuncias de las víctimas y remitir los antecedentes a los tribunales de justicia, en el marco de lo cual además desempeñan un rol en la acogida y orientación primaria de las víctimas. Adicionalmente, la PDI realiza las diligencias investigativas ordenadas por las Fiscalías en las causas de delitos contra las mujeres.

Dependencia	Policia de Investigaciones de Chile
Vías de ingreso	<p><b>Denuncia.</b> La denuncia puede hacerse directamente en cualquier unidad policial.</p> <p><b>Flagrancia.</b> Personal de la PDI puede actuar – previa autorización del Fiscal de turno – frente a cualquier hecho de violencia que ha llegado a su conocimiento, pudiendo ingresar a un domicilio y detener al agresor, si no han pasado más de 12 horas de producidos los hechos de violencia.</p>
Perfil de usuaria y requisitos de ingreso	<p>Cualquier persona que ha sido víctima de violencia, independiente de su edad, sexo y nacionalidad, tiene derecho a ir a una unidad policial y denunciar los hechos.</p> <p>También puede denunciar cualquier persona que ha tenido conocimiento de los hechos que afectan a otra, especialmente cuando los afectados son niños/as.</p>
Servicios disponibles	<p><b>Recepción de la denuncia.</b> Si una mujer concurre a la unidad policial e informa haber sido víctima de violencia, personal policial registra la denuncia.</p> <p><b>Derivación.</b> A partir de los antecedentes disponibles, la PDI deriva a Fiscalía si los hechos denunciados son constitutivos de delito y a los Tribunales de Familia en las otras formas de violencia intrafamiliar.</p>

Servicios disponibles	<b>Acogida y Orientación.</b> Si bien el rol principal de las policías es recibir la denuncia y remitirla al tribunal competente, la primera acogida y orientación básica que pueden dar será importante para la víctima y su adherencia posterior al proceso judicial y/o reparatorio.
Costo de atención	Gratuito
Cobertura territorial	<b>Cobertura nacional.</b> Localización de unidades disponible en: <a href="http://www.policia.cl">www.policia.cl</a>

Necesidades de las víctimas de violencia de género	Respuestas requeridas	Disponibilidad de respuesta en el servicio
Detección	Detección	●
Acogida	Primera Acogida	●
	Orientación e Información	●
	Activación de la Respuesta	●
Apoyo Integral	Atención en Salud Física	
	Apoyo Psicosocial	
	Atención Psiquiátrica	
	Acceso a Recursos sociales complementarios	
	Reparación especializada	
Protección	Medidas de protección	
Acceso a la Justicia	Orientación jurídica	
	Representación judicial	
	Solución judicial	
	Acompañamiento	



# FISCALÍAS Y UNIDADES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS (URAVIT)

El Ministerio Público es un órgano de carácter autónomo al que corresponde la investigación y persecución penal de los delitos y la protección de víctimas y testigos durante su participación en el proceso penal. Su misión la desarrolla a través de las Fiscalías Locales, apoyadas por las Unidades Regionales de Atención a Víctimas y Testigos, URAVIT.

Las Fiscalías se encargan de la investigación de los delitos, coordinando la labor de la policía y de imputar a los que aparecen como ofensores, como asimismo de brindar protección a víctimas y testigos durante su participación en el proceso penal. Las URAVIT, brindan una atención especializada para la protección de esos actores en los casos de mayor riesgo y complejidad.

Dependencia	Ministerio Público
Vías de ingreso	<b>Denuncia directa ante Fiscalía</b> <b>Denuncia a través de Carabineros</b> <b>Flagrancia</b> <b>Derivación de Juzgados de Familia en casos de Maltrato Habitual.</b>
Perfil de usuaria y requisitos de ingreso	<b>Víctimas de violencia constitutiva de delito</b> , por ejemplo, violencia física con resultado de lesiones (leves, graves o gravísimas), intento de parricidio o femicidio, amenazas, violación, causadas por personas con vínculos señalados en el artículo 5 de la ley 20.066. <b>Víctimas de maltrato habitual</b> , que se refiere a la violencia física o psicológica que es ejercida habitualmente, o sea, ha habido varios hecho de maltrato y /o han sido próximos en el tiempo. El Ministerio Público sólo puede iniciar la investigación por maltrato habitual si los antecedentes le son enviado por un Juzgado de Familia.

## Servicios disponibles

Investigación penal. La Fiscalía investiga, encargando diligencias a las policías y demás organismos auxiliares de justicia (peritajes) y en caso de existir antecedentes que los sustenten, llevan al imputado a juicio, ante el Tribunal de Garantía o ante el Tribunal Oral en lo Penal, para que estos determinen la responsabilidad penal del imputado en un juicio oral y público.

"Contacto prioritario" y evaluación de riesgo: Dentro de las 24 horas de ingresada la denuncia a la fiscalía, personal de ésta se contacta con la víctima para recoger antecedentes del riesgo de su situación y sobre sus expectativas del proceso penal, aplicando una pauta de evaluación de riesgo, que permite calificar el riesgo (alto-medio o bajo).

Orientación e Información. Al realizar la denuncia ante órganos policiales a toda víctima se le entrega una cartilla con información sobre el call center de la Fiscalía donde puede comunicarse para obtener información general del proceso penal, instituciones de la red de atención e información sobre el estado de su causa. Asimismo, a toda víctima que va a declarar o denunciar a la Fiscalía se le orienta sobre las etapas siguientes del proceso apoyándose con la entrega de la cartilla "Guiamos sus pasos" que tiene además información relevante para la víctima.

Protección a las víctimas. Dentro de las 48 horas desde la evaluación de riesgo la fiscalía adopta las medidas de protección que resulten adecuadas a la situación de la víctima y al nivel de riesgo detectado. Al efecto puede:

- Disponer una medida de protección autónoma, es decir, puede adoptar sin necesidad de solicitarla al Juzgado de Garantía, medidas como proporcionar a la víctima una residencia alternativa y temporal (Casa de Acogida, hotel, arriendo u otra) rondas policiales en torno a su hogar, suministro de un teléfono celular para emergencias, entre otras.

Servicios disponibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Solicitar una medida cautelar, al Juzgado de Garantía, que son aquellas que restringen derechos del imputado, tales como, ordenar la salida del agresor del hogar común, prohibirle acercarse a éste o al lugar de trabajo de la víctima, entre otras posibilidades.</li> <li>● Intervención especializada. En los casos de riesgo vital/alto y algunos de riesgo medio, interviene URAVIT donde se profundiza la evaluación de riesgo, se implementan medidas de protección adicionales, se diseña un plan de autoprotección con la víctima, se le acompaña y orienta jurídicamente, y se hacen coordinaciones con la red para acceso a servicios específicos.</li> </ul>
Costo de atención	Gratuito
Cobertura territorial	<p><b>Cobertura nacional.</b> La localización de las 18 Fiscalías Regionales y Locales, está disponible en:</p> <p><a href="http://www.fiscaliadechile.cl">www.fiscaliadechile.cl</a></p>
Dependencia administrativa	Ministerio Público

Necesidades de las víctimas de violencia de género	Respuestas requeridas	Disponibilidad de respuesta en el servicio
Detección	Detección	
Acogida	Primera Acogida	
	Orientación e Información	●
	Activación de la Respuesta	
Apoyo Integral	Atención en Salud Física	
	Apoyo Psicosocial	
	Atención Psiquiátrica	
	Acceso a Recursos sociales complementarios	
Protección	Reparación especializada	
Protección	Medidas de protección	●
Acceso a la Justicia	Orientación jurídica	●
	Representación judicial	
	Solución judicial	●
	Acompañamiento	

## TRIBUNALES DE FAMILIA

A los Tribunales de Familia les corresponde conocer los hechos de violencia doméstica que no alcanzan a revestir el carácter de delito o maltrato habitual (cuando hay periodicidad de la violencia), o sea, abarca los casos de la violencia leve, violencia psicológica y/o económica. Además del juzgamiento de los hechos de violencia intrafamiliar, le corresponde dar protección a las víctimas mediante la dictación de medidas cautelares.

Dependencia	Poder Judicial
Vías de ingreso	<b>Denuncias a través de Carabineros de Chile o la Policía de Investigaciones</b> <b>Denuncia directa en el Juzgado de Familia.</b> <b>Demanda ante Juzgado de Familia.</b>
Perfil de usuaria y requisitos de ingreso	<b>Víctimas de violencia intrafamiliar</b> no constitutiva de delito. Es decir, incluye mujeres que sean víctimas de violencia psicológica, económica y física (cuando no ha generado lesiones).  Si la mujer denuncia directamente en el Tribunal de Familia, debe hacerlo en el que sea competente para la comuna donde esté su domicilio.
Servicios disponibles	<b>Indagación de los hechos y sanción al agresor.</b> El Juzgado de Familia puede sancionar al agresor con una multa de media a 15 UTM (Unidades Tributarias Mensuales). También puede aplicarle, como medida accesoria, la obligación de abandonar el hogar, la prohibición de acercarse a la víctima, a su domicilio, lugar de trabajo o de estudio, la prohibición de porte y tenencia de armas de fuego, y/o la asistencia obligatoria a programas terapéuticos.

Servicios disponibles	<p><b>Protección de la víctima y del grupo familiar.</b> Dentro de las medidas cautelares que puede ordenar el Tribunal están:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Prohibir al ofensor acercarse a la víctima y prohibir o restringir su presencia en el hogar común, lugar de estudios o de trabajo de ésta, u otro lugar.</li> <li>● Asegurar la entrega de los efectos personales de la víctima que opte salir del hogar común.</li> <li>● Fijar alimentos provisorios.</li> <li>● Determinar un régimen provisorio de cuidado personal de los hijos/as y/o de relación directa y regular entre éstos y los progenitores.</li> <li>● Prohibir el porte y tenencia o incautar cualquier arma de fuego inscrita por el ofensor.</li> </ul> <p>Las medidas cautelares pueden decretarse hasta por 180 días hábiles, renovables por una vez.</p>
Costo de atención	Gratuito
Cobertura territorial	<p>Cada Juzgado de Familia tiene competencia territorial en una comuna o grupo de comuna. Localización disponible en:  <a href="http://web.minjusticia.cl/familia/list_juzg_fam2.php">http://web.minjusticia.cl/familia/list_juzg_fam2.php</a></p>

Necesidades de las víctimas de violencia de género	Respuestas requeridas	Disponibilidad de respuesta en el servicio
Detección	Detección	●
Acogida	Primera Acogida	●
	Orientación e Información	●
	Activación de la Respuesta	●
Apoyo Integral	Atención en Salud Física	
	Apoyo Psicosocial	
	Atención Psiquiátrica	
	Acceso a Recursos sociales complementarios	
	Reparación especializada	
Protección	Medidas de protección	●
Acceso a la Justicia	Orientación jurídica	●
	Representación judicial	
	Solución judicial	●
	Acompañamiento	

## SERVICIO MÉDICO LEGAL (SML)

El Servicio Médico Legal es una entidad pública, dependiente del Ministerio de Justicia, que auxilia a los órganos de la administración de justicia, realizando las pericias médico-legales a través de sus departamentos de tanatología, clínica, laboratorio, ADN, salud mental y derechos humanos. En el marco de sus funciones, el SML realiza pericias respecto de mujeres víctimas de delitos sexuales y violencia de género en el ámbito doméstico.

Dependencia	Ministerio de Justicia
Vías de ingreso	<p><b>Derivación institucional:</b> En general los peritajes son realizados a requerimiento de Fiscalías o Tribunal de Familia, remitiéndose antecedentes como la copia del expediente, parte policial, fichas clínicas y exámenes realizados, por ejemplo, de Servicios de Urgencia que han constatado las lesiones. La asignación de hora se da telefónicamente a la fiscalía o tribunal que solicita la atención, o a la víctima, con la copia de la solicitud.</p> <p><b>Demanda espontánea:</b> Las víctimas de agresiones sexuales pueden concurrir directamente al Servicio.</p>
Perfil de usuaria y requisitos de ingreso	<ul style="list-style-type: none"><li>● Víctimas de violencia sexual y/o física con resultado de lesiones.</li><li>● Las víctimas deben concurrir al SML con su cédula de identidad; en caso de tenerla extraviada puede ir con copia de la constancia de pérdida o de solicitud de renovación de la misma.</li><li>● En caso de agresiones sexuales, es importante que las víctimas lleven las ropas que tengan evidencias del atentado, que no se laven</li><li>● Es importante que la víctima concurra inmediatamente al S.M.L. o al establecimiento de salud más cercano, idealmente dentro de las 48 horas contadas de ocurrido el hecho, para que puedan constarse las lesiones.</li></ul>



Servicios disponibles	<p><b>Constatación de Agresiones Sexuales.</b> Consiste en el examen físico a la víctima para pesquisar muestras (fluidos) y evidencias (lesiones) referidas a una agresión sexual.</p> <p><b>Constatación de Lesiones.</b> Consiste en un examen físico y de revisión de antecedentes de una persona que ha sido víctima de una agresión accidental o intencional, con el objetivo de formular una evaluación médica del daño y de la presencia de las lesiones, caracterizándola según su nivel de gravedad, determinando su ocurrencia y antigüedad, así como el tiempo de curación o de incapacidad laboral que la lesión ha ocasionado.</p> <p><b>Peritajes Psiquiátricos y Psicológicos.</b> Consiste en un examen psiquiátrico y psicológico cuyo objetivo, conforme a las instrucciones del tribunal o de la fiscalía a cargo de la investigación busca determinar – en el caso de las mujeres víctimas de violencia mayores de 16 años – el daño sufrido.</p>
Costo de atención	Gratuito
Cobertura territorial	<p>Cobertura Nacional. En Santiago el SML se ubica en Av. La Paz 1012.</p> <p>En regiones la ubicación y horario de atención está disponible en: <a href="http://www.sml.cl">www.sml.cl</a></p>

Necesidades de las víctimas de violencia de género	Respuestas requeridas	Disponibilidad de respuesta en el servicio
Detección	Detección	●
Acogida	Primera Acogida	●
	Orientación e Información	●
	Activación de la Respuesta	●
Apoyo Integral	Atención en Salud Física	
	Apoyo Psicosocial	
	Atención Psiquiátrica	
	Acceso a Recursos sociales complementarios	
	Reparación especializada	
Protección	Medidas de protección	
Acceso a la Justicia	Orientación jurídica	
	Representación judicial	
	Solución judicial	
	Acompañamiento	

## CASAS DE ACOGIDA

Se crean en el 2007 con el objetivo de ofrecer protección temporal a mujeres y sus hijos/as, en situación de riesgo grave y/o vital por causa de la violencia intrafamiliar, principalmente por parte de su pareja. Se les otorga albergue en un recinto protegido durante un tiempo aproximado de 3 meses tanto a ella como a dos de sus hijos/as, tiempo durante el cual la usuaria recibe atención psicosocial, y asesoría jurídica.

Dependencia	Servicio Nacional de la Mujer, SERNAM
Vías de ingreso	<b>Fiscalías</b> <b>Tribunales de Familia</b>
Perfil de usuaria y requisitos de ingreso	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mujeres en situación de riesgo grave y/o vital por violencia grave ejercida por sus parejas o ex parejas.</li> <li>● Se acoge a usuarias con dos hijos/as menores de doce años de edad.</li> <li>● Usuarias en condiciones de adaptarse a normas de funcionamiento de la Casa.</li> </ul> <p><b>No pueden ingresar mujeres con:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Trastorno psiquiátrico, enfermedad física o mental de carácter grave</li> <li>● Consumo problemático de alcohol y drogas</li> <li>● Discapacidad no autovalente</li> <li>● Mujeres que no estén en riesgo grave o vital por VIF</li> </ul>
Servicios disponibles	<p>Atención psicosocial: las intervenciones se orientan al fortalecimiento de la autoestima, empoderamiento y apoyo emocional, en función de la construcción del proyecto de vida a través de dos modalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Intervención psicológica individual. Se desarrolla un proceso personalizado con cada usuaria para potenciar sus recursos personales y su autoestima.</li> </ul>

Servicios disponibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Intervención grupal. Las usuarias participan de talleres grupales de apoyo terapéutico, como espacio de aprendizaje, contención y apoyo emocional entre las mujeres.</li> </ul> <p>Atención de hijos/as de usuarias. La mayoría de las Casas dispone de un/a psicólogo/a especial para la atención de los/as niños/as, se trabaja a nivel individual, grupal y social (reinserción escolar por ejemplo).</p>
Costo de atención	Gratuito
Cobertura territorial	24 Casas de Acogida distribuidas en todas las regiones del país (la ubicación de las casas de acogida permanece reservada por motivos de seguridad)

Necesidades de las víctimas de violencia de género	Respuestas requeridas	Disponibilidad de respuesta en el servicio
Detección	Detección	
Acogida	Primera Acogida	
	Orientación e Información	
	Activación de la Respuesta	●
Apoyo Integral	Atención en Salud Física	
	Apoyo Psicosocial	●
	Atención Psiquiátrica	
	Acceso a Recursos sociales complementarios	●
	Reparación especializada	
Protección	Medidas de protección	●
Acceso a la Justicia	Orientación jurídica	●
	Representación judicial	
	Solución judicial	●
	Acompañamiento	●

## CENTROS DE LA MUJER

Se ponen en marcha en el año 2001, como unidades focalizadas en el ámbito local para la prevención de la violencia intrafamiliar a nivel local y la atención psicosocial y jurídica de mujeres que han sufrido violencia en el marco de la relación de pareja.

Inicialmente fueron 17 Centros, hoy son 94 distribuidos en las 15 regiones del país.

Cada Centro es atendido por un equipo integrado por una trabajadora social, una psicóloga, un/a abogado/a y tres monitoras.

El objetivo de la atención psicosocial y jurídica es brindar contención, estabilización emocional y protección a mujeres mayores de 18 años que viven violencia menos grave, fortaleciendo capacidades personales para enfrentar el problema de que son objeto, mediante una intervención integral en los ámbitos psicosocial y legal que permita:

- Aumentar los niveles de autoestima y autonomía
- Fortalecer las redes primarias
- Disminuir los niveles de violencia
- Disminuir los niveles de riesgo y daño

Dependencia	Servicio Nacional de la Mujer, SERNAM
Vías de ingreso	<p>Demanda espontánea</p> <p>Fiscalías y Tribunales de Familia</p> <p>Otras instituciones (policías, servicios de salud, establecimientos educacionales, organizaciones de la sociedad civil, programas municipales dirigidos a la mujer, etc.)</p>
Perfil de usuaria y requisitos de ingreso	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mujeres víctimas de violencia leve o moderada.</li> <li>● Abarca todo tipo de violencia, física, psicológica, sexual y económica.</li> <li>● Mayores de 18 años, que residan, estudien o trabajen en una de las comunas focalizadas por el Centro.</li> </ul>
Servicios disponibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Intervención en Crisis</li> <li>● Orientación e Información</li> <li>● Intervención psicosocial breve, preferentemente en formato grupal</li> <li>● Intervención psicosocial breve en formato individual, es una atención excepcional para las usuarias que no estén en condiciones de participar en el trabajo grupal</li> <li>● Atención jurídica</li> <li>● Prevención comunitaria, se desarrollan acciones de sensibilización, prevención socioeducativa y capacitación, dirigidas a actores sociales, funcionarios públicos, dirigentes locales, líderes comunitarios, etc.</li> </ul>
Costo de atención	Gratuito
Cobertura territorial	94 Centros en todas las regiones del país. (ver catastro de servicios)

Necesidades de las víctimas de violencia de género	Respuestas requeridas	Disponibilidad de respuesta en el servicio
Detección	Detección	●
Acogida	Primera Acogida	●
	Orientación e Información	●
	Activación de la Respuesta	●
Apoyo Integral	Atención en Salud Física	
	Apoyo Psicosocial	●
	Atención Psiquiátrica	
	Acceso a Recursos sociales complementarios	●
	Reparación especializada	
Protección	Medidas de protección	
Acceso a la Justicia	Orientación jurídica	●
	Representación judicial	●
	Solución judicial	
	Acompañamiento	●

## SALAS DE PRIMERA ACOGIDA PARA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES EN SERVICIOS DE URGENCIA

Se desarrollaron a partir de 2005 en convenio con el Ministerio Público, con el fin de evitar la victimización secundaria que sufrían las víctimas de delitos sexuales en el marco de los procedimientos habituales de peritajes y primeras atenciones médicas en los recintos hospitalarios. Se traduce en normas técnicas sobre las condiciones físicas de los recintos hospitalarios y un protocolo detallado de la atención que debe recibir la víctima por parte de los equipos de salud.

Dependencia	Ministerio de Salud
Vías de ingreso	<p><b>Demanda espontánea</b></p> <p><b>Policías</b></p> <p><b>Por detección en el marco de otra prestación médica de urgencia.</b></p>
Perfil de usuaria y requisitos de ingreso	Mujeres que concurren a un servicio de la red secundaria de salud (hospital, posta, etc.) inmediatamente después de haber sido víctimas de violencia sexual.
Servicios disponibles	<p>Sala de espera y entrevista que asegura privacidad y acogida, equipada para que fiscalía pueda tomar declaración a la víctima.</p> <p>Box de atención con equipamiento completo para el examen y toma de muestras (cámara fotográfica, instrumentos e insumos médicos, ropa de recambio para la víctima, etc.)</p> <p>Baño con ducha.</p> <p>Define atención preferencial para la víctima</p> <p>Coordinación en línea con fiscal de turno para la realización de los exámenes y toma de muestras.</p>



Servicios disponibles	Toma de declaración en el mismo recinto. Orientación, contención y evaluación de riesgo de las víctimas, a cargo de profesionales de la Unidad de Atención a Víctimas y Testigos de la misma Fiscalía.
Costo de atención	Gratuito
Cobertura territorial	Para 2008 se registraban 23 salas implementadas a nivel nacional.

Necesidades de las víctimas de violencia de género	Respuestas requeridas	Disponibilidad de respuesta en el servicio
Detección	Detección	●
Acogida	Primera Acogida	●
	Orientación e Información	●
	Activación de la Respuesta	●
Apoyo Integral	Atención en Salud Física	●
	Apoyo Psicosocial	
	Atención Psiquiátrica	
	Acceso a Recursos sociales complementarios	
Protección	Reparación especializada	
	Medidas de protección	
Acceso a la Justicia	Orientación jurídica	
	Representación judicial	
	Solución judicial	
	Acompañamiento	

## CENTROS COMUNITARIOS DE SALUD MENTAL, COSAM

Constituyen las unidades operativas del Sistema de Atención Primaria para atender a los/as usuarios/as que presenten algún tipo de necesidad en el ámbito de salud mental, dentro de las cuales llegan mujeres víctimas de violencia de género, frecuentemente detectadas a partir de trastornos depresivos.

Dependencia	Ministerio de Salud Departamentos de Salud Municipales
Vías de ingreso	<p><b>Demanda espontánea</b></p> <p><b>Derivaciones de los Servicios de Atención Primaria,</b> especialmente cuando la violencia es detectada en el marco de otras prestaciones en salud.</p> <p><b>Fiscalías y Tribunales de Familia</b></p> <p><b>Otras instituciones</b></p>
Perfil de usuaria y requisitos de ingreso	Mujeres mayores de 15 años con perfil de riesgo leve (físico) o moderado (psicológico, sexual o económico). Si se evalúa un perfil moderado (físico) a severo (psicológico, sexual, económico) es derivado al nivel secundario.
Servicios disponibles	<p><b>Diagnóstico y evaluación de riesgo.</b> Se indagán indicadores relativos a violencia, sintomatología, situación social y características de personalidad.</p> <p><b>Intervención psicosocial grupal</b> como principal modalidad de atención.</p> <p><b>Intervención psicosocial individual</b> previa o complementaria al trabajo grupal.</p> <p><b>Gestión de redes,</b> especialmente relacionada con acceso a servicios de asistencia jurídica y atención psiquiátrica en el mismo sistema de salud.</p>

Costo de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gratuito para FONASA tramos A y B prestaciones</li> <li>● 10% y 20% del valor de la prestación para FONASA tramos C y D (gratuito para mayores de 60 años de este tramo)</li> <li>● Valor total de prestación para ISAPRE.</li> </ul>
Cobertura territorial	<p>Cobertura nacional. Administrados a nivel municipal, en todos los municipios del país. Localización de Servicios de salud a lo largo del país disponible en:</p> <p><a href="http://www.redsalud.gov.cl/portal/url/page/minsalcl/">http://www.redsalud.gov.cl/portal/url/page/minsalcl/</a></p>

Necesidades de las víctimas de violencia de género	Respuestas requeridas	Disponibilidad de respuesta en el servicio
Detección	Detección	●
Acogida	Primera Acogida	●
	Orientación e Información	●
	Activación de la Respuesta	●
Apoyo Integral	Atención en Salud Física	
	Apoyo Psicosocial	●
	Atención Psiquiátrica	●
	Acceso a Recursos sociales complementarios	
	Reparación especializada	●
Protección	Medidas de protección	
Acceso a la Justicia	Orientación jurídica	
	Representación judicial	
	Solución judicial	
	Acompañamiento	

## CENTROS DE SALUD FAMILIAR, CESFAM

Constituyen unidades operativas del Sistema de Atención Primaria instaladas en el ámbito local-comunitario, orientadas a atender integralmente a usuarios/as correspondientes a un territorio determinado, contando con un equipo multidisciplinario de médicos, enfermeras, matronas, nutricionistas, kinesiólogos/as, asistentes sociales y psicólogos/as, entre otros.

Dependencia	Ministerio de Salud Departamentos de Salud Municipales
Vías de ingreso	<b>Demanda espontánea</b> <b>Otras instituciones</b>
Perfil de usuaria y requisitos de ingreso	Mujeres víctimas de violencia, con perfil de daño leve (físico) o moderado (psicológico, sexual o económico).
Servicios disponibles	<b>Consejería sobre violencia intrafamiliar.</b> <b>Psicoterapia individual</b>
Costo de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Gratuito para FONASA tramos A y B prestaciones</li> <li>● 10% y 20% del valor de la prestación para FONASA tramos C y D (gratuito para mayores de 60 años de este tramo)</li> <li>● Valor total de prestación para ISAPRE.</li> </ul>
Cobertura territorial	Cobertura nacional. Administrados a nivel municipal, en todos los municipios del país. Localización de Servicios de salud a lo largo del país disponible en:  <a href="http://www.redsalud.gov.cl/portal/url/page/minsalcl/g_conozcanos/g_subs_redes_asist/serviciosubicacion.html">http://www.redsalud.gov.cl/portal/url/page/minsalcl/g_conozcanos/g_subs_redes_asist/serviciosubicacion.html</a>

Necesidades de las víctimas de violencia de género	Respuestas requeridas	Disponibilidad de respuesta en el servicio
Detección	Detección	●
Acogida	Primera Acogida	●
	Orientación e Información	●
	Activación de la Respuesta	●
Apoyo Integral	Atención en Salud Física	
	Apoyo Psicosocial	●
	Atención Psiquiátrica	
	Acceso a Recursos sociales complementarios	
	Reparación especializada	
Protección	Medidas de protección	
Acceso a la Justicia	Orientación jurídica	
	Representación judicial	
	Solución judicial	
	Acompañamiento	

## CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVI)

Dependientes de la Corporación de Asistencia Judicial del Ministerio de Justicia, se comienzan a instalar a partir de 1994 para otorgar atención jurídica, psicológica y social gratuita a personas que no pueden procurarse estos servicios y que han sido víctimas de delitos violentos, contando con un equipo profesional formado por abogado/a litigante, trabajador/a social y psicólogo/a. Dependiente del mismo servicio de atención a víctimas existen las Unidades de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos (UVI), que realizan el mismo trabajo pero con una dupla psico-jurídica.

Dependencia	Corporación de Asistencia Judicial, Ministerio de Justicia
Vías de ingreso	<p><b>Demanda espontánea</b></p> <p><b>Derivación Institucional</b> (Fiscalías, Tribunales de Familia, Carabineros, Consultorios de la Corporación de Asistencia Judicial, entre otros).</p>
Perfil de usuaria y requisitos de ingreso	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mujeres u hombres, o sus familiares, que han sido víctimas de un delito violento. Incluye: homicidios, parricidios, femicidios, secuestros, delitos sexuales, Violencia intrafamiliar por lesiones, lesiones graves o gravísimas, cuasidelitos de homicidio, cuasidelitos de lesiones graves o gravísimas y robos con violencia o intimidación.</li> <li>● El delito debe haber ocurrido dentro de la cobertura territorial del Centro.</li> <li>● Que la víctima no esté en condiciones de costearse asistencia jurídica por sí misma.</li> </ul>
Servicios disponibles	<b>Orientación e información.</b> Junto con hacerse una evaluación general de la víctima, se le informa sobre materias judiciales y de los servicios disponibles en el Centro.

Servicios disponibles	<p><b>Patrocinio judicial.</b> En función del análisis de los antecedentes, un/a abogado/a presenta una querrela, solicita diligencias y/o medidas de protección. Paralelamente orienta y mantiene informada a la víctima, además de participar de las audiencias que lo requieran.</p> <p><b>Intervención en crisis de primer orden,</b> que permite contener emocionalmente a la víctima.</p> <p><b>Atención psicológica.</b> A partir de un diagnóstico se define un plan de intervención psicoterapéutico, que puede durar entre 3 y 10 meses.</p> <p><b>Psicoterapia reparatoria.</b> Dependiendo del tipo de delito sufrido y la cronicidad del daño, la víctima puede recibir atención reparatoria, que puede durar entre 10 y 18 meses.</p> <p><b>Elaboración de informes de daño psicológico.</b> Para apoyar el proceso judicial, se puede evacuar informes al tribunal sobre el daño sufrido por la víctima.</p> <p><b>Atención social.</b> Se orienta a la víctima para el acceso a prestaciones sociales y se le ayuda a activar su red de apoyo social.</p> <p><b>Intervención psiquiátrica.</b> Para algunos casos, y en el CAVI Santiago, se provee atención de psiquiatría.</p>
Costo de atención	Gratuito
Cobertura territorial	Cobertura nacional. Existen 23 UVIs y CAVIs en las 15 regiones del país (ver catastro de servicios).

Necesidades de las víctimas de violencia de género	Respuestas requeridas	Disponibilidad de respuesta en el servicio
Detección	Detección	●
Acogida	Primera Acogida	●
	Orientación e Información	●
	Activación de la Respuesta	●
Apoyo Integral	Atención en Salud Física	
	Apoyo Psicosocial	●
	Atención Psiquiátrica	●
	Acceso a Recursos sociales complementarios	●
Protección	Reparación especializada	●
	Medidas de protección	
Acceso a la Justicia	Orientación jurídica	●
	Representación judicial	●
	Solución judicial	
	Acompañamiento	●



## CENTROS DE APOYO A VÍCTIMAS DE DELITOS (CAVD)

Los CAVD surgen el año 2007 como forma de dar respuesta efectiva a las víctimas de delitos violentos desde una perspectiva de Seguridad Pública.

Los **Centros de Apoyo a Víctimas** del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, tienen por objetivo contribuir a la reparación de los daños ocasionados por el delito a través del contacto rápido y oportuno con las víctimas, entregando una atención integral y especializada con profesionales psicólogos, abogados y trabajadores sociales.

Dependencia	Subsecretaría de Prevención del Delito, Ministerio del Interior y Seguridad Pública.
Vías de ingreso	<p><b>Servicio de Orientación e Información:</b> A través de la denuncia, Carabineros de Chile envía la información a los CAVD para que profesionales especializados tomen contacto con los afectados.</p> <p><b>Derivación institucional</b> (Fiscalías, Tribunales de Familia, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Centros de las Corporaciones de Asistencia Judicial, y demás instituciones de la Red de Asistencia de Víctimas).</p>
Perfil de usuaria y requisitos de ingreso	<p>Mujeres u hombres, o sus familiares, que:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Han sido víctimas directas o indirectas de uno de los delitos establecidos por su catálogo: homicidio, delitos sexuales, robos violentos, lesiones graves y gravísimas, secuestros y sustracción de menores.</li><li>● No es requisito.</li></ul>
Servicios disponibles	<p><b>Orientación e información.</b> Un/a orientador/a toma contacto telefónico con la víctima dentro de los dos días siguientes a la denuncia ante Carabineros, para ofrecerle una primera acogida, contención emocional e información jurídica, con el fin de regular expectativas y entregar información útil respecto de los pasos a seguir.</p>

Servicios disponibles	<p><b>Reparación psicosocial.</b> El equipo de Orientación e Información, deriva los casos de mayor complejidad a un equipo de Trabajador/a Social, Psicólogo/a y Abogado. Ésta, a partir de un diagnóstico psico-socio-jurídico define un plan de intervención especializada.</p> <p><b>Intervención psiquiátrica.</b> Las víctimas que necesiten tratamiento farmacológico son atendidas por un/a psiquiatra, en el caso que el CAVD cuente con el mencionado recurso.</p>
Costo de atención	Gratuito
Cobertura territorial	Existen 22 CAVD en 13 regiones del país (ver catastro de servicios).

Necesidades de las víctimas de violencia de género	Respuestas requeridas	Disponibilidad de respuesta en el servicio
Detección	Detección	●
Acogida	Primera Acogida	●
	Orientación e Información	●
	Activación de la Respuesta	●
Apoyo Integral	Atención en Salud Física	
	Apoyo Psicosocial	●
	Atención Psiquiátrica	●
	Acceso a Recursos sociales complementarios	●
Protección	Reparación especializada	●
	Medidas de protección	
Acceso a la Justicia	Orientación jurídica	●
	Representación judicial	
	Solución judicial	
	Acompañamiento	●

# CENTROS DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS DE ATENTADOS SEXUALES (CAVAS)

Los Centros de Asistencia a Víctimas de Atentados Sexuales (CAVAS), son una oferta instalada en 1987 por la Policía de Investigaciones (PDI). Ofrece un servicio altamente especializado para la atención de víctimas de violencia sexual y su grupo familiar. Tiene dos líneas de trabajo, una dirigida a niños/as y otra para mujeres adultas. Su modelo abarca psicoterapia, psiquiatría, intervención social y legal.

Dependencia	Instituto de Criminología, de la Jefatura Nacional de Delitos contra la Familia, Policía de Investigaciones.
Vías de ingreso	<b>Demanda Espontánea</b> <b>Derivación institucional</b> (Ministerio Público, Tribunales del Crimen, los Tribunales de Familia, redes de SERNAM, SENAME y salud, entre otras).
Perfil de usuaria y requisitos de ingreso	<ul style="list-style-type: none"><li>● Mujeres adultas que han sido víctima de una agresión sexual, independiente de la gravedad y de si los hechos fueron denunciados.</li><li>● En la línea de atención infantojuvenil es obligatoria la denuncia.</li></ul>
Servicios disponibles	<b>Servicio de orientación.</b> Consiste en una intervención breve, dirigida a clarificar, contener y orientar a la consultante, se le da orientación social, psicológica y/o jurídica. <b>Servicio de intervención psicosocial.</b> Parte de las usuarias que reciben orientación e información pasan a una intervención especializada. Esta parte con una calificación diagnóstica que indaga variables sociales, psicológicas y jurídicas, evalúa las expectativas de la víctima y analiza niveles de riesgo. Luego de un diagnóstico en profundidad se elabora e implementa un plan de intervención individual que dura entre seis y dieciocho meses, y puede abarcar acciones de Psicoterapia, Apoyo social, Orientación legal y Atención psiquiátrica

Servicios disponibles	Se colabora con la justicia emitiéndose informes sobre el daño de las víctimas y/o asistiendo a audiencias en calidad de testigos expertos.
Costo de atención	Gratuito
Cobertura territorial	La Policía de Investigaciones cuenta con 2 CAVAS, uno en la región Metropolitana y uno en la región de Valparaíso (ver catastro de Servicios). <ul style="list-style-type: none"> <li>● El programa para atención de adultos funciona sólo para la Región Metropolitana.</li> <li>● El programa para atención de niños/as funciona tanto en la Región Metropolitana como en Valparaíso.</li> </ul>

Necesidades de las víctimas de violencia de género	Respuestas requeridas	Disponibilidad de respuesta en el servicio
Detección	Detección	
Acogida	Primera Acogida	●
	Orientación e Información	●
	Activación de la Respuesta	●
Apoyo Integral	Atención en Salud Física	
	Apoyo Psicosocial	●
	Atención Psiquiátrica	●
	Acceso a Recursos sociales complementarios	●
	Reparación especializada	●
Protección	Medidas de protección	
Acceso a la Justicia	Orientación jurídica	●
	Representación judicial	
	Solución judicial	
	Acompañamiento	●

GUÍA DE ASISTENCIA INTEGRADA

**Violencia  
de Género**  
en Contexto Doméstico

FLUJOGRAMAS



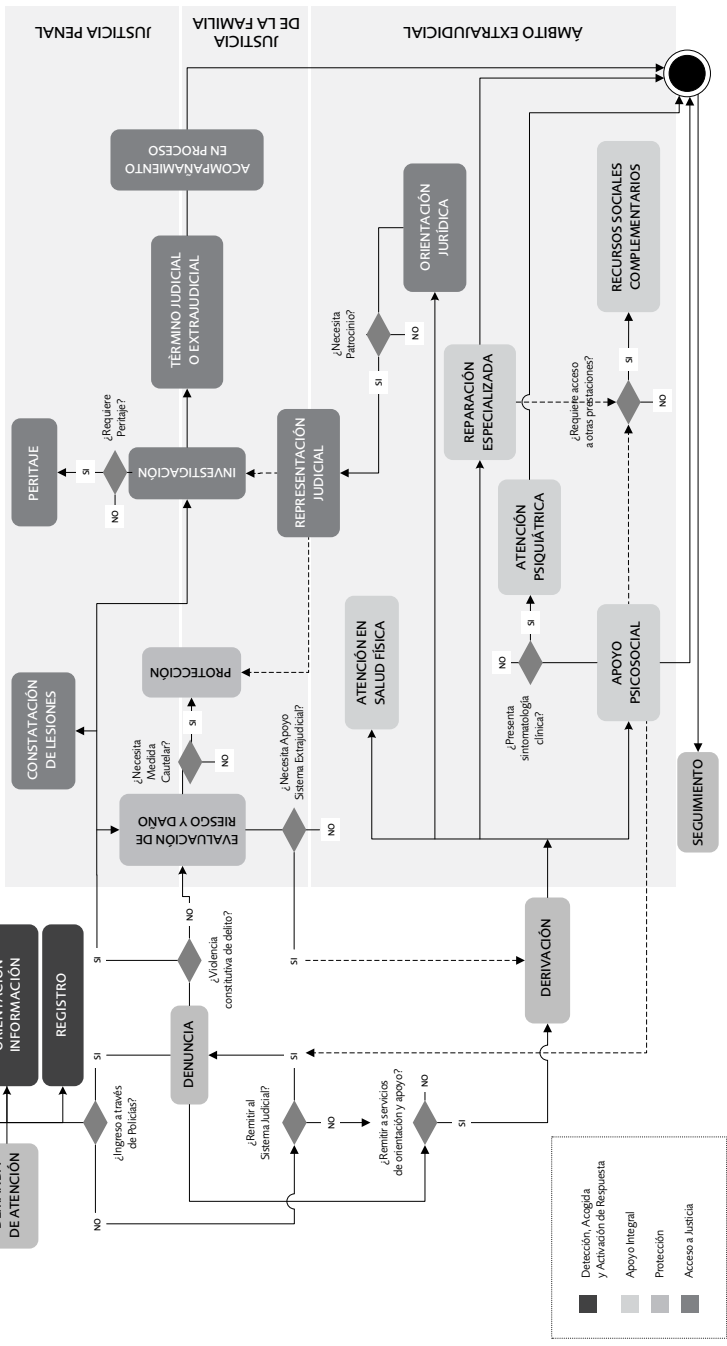
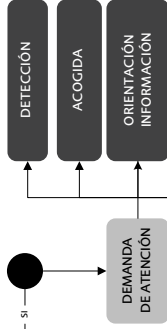
# Ruta de Necesidades de Atención a Víctimas

Violencia de género en contexto doméstico

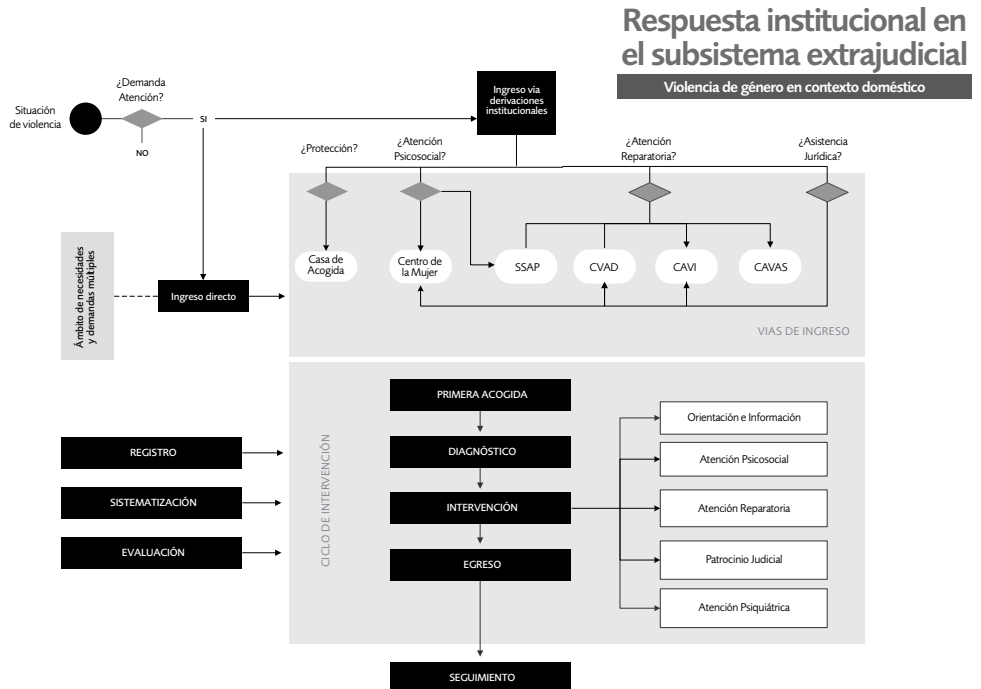
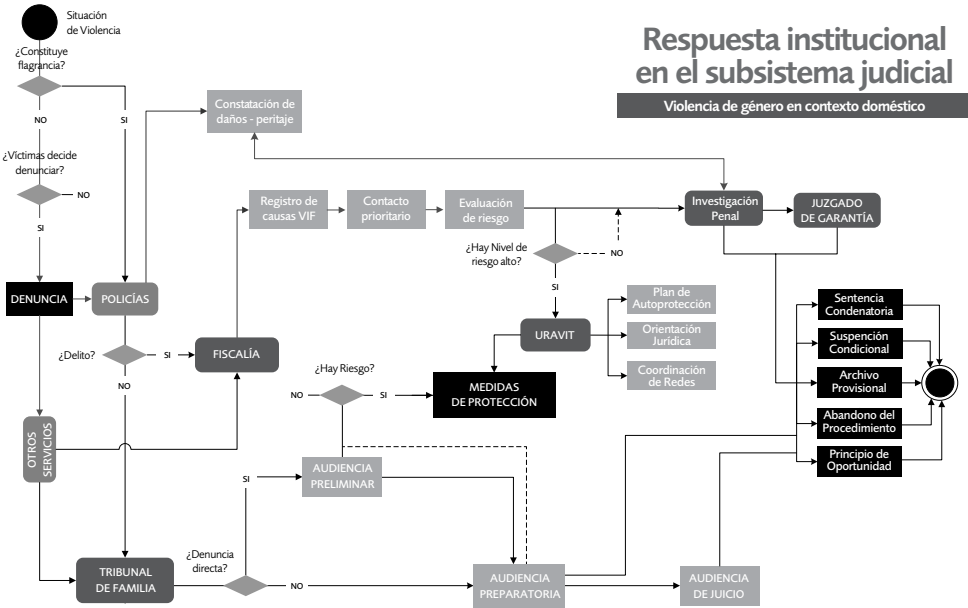
¿Demandar atención al sistema?

NO

SI



- Detección, Acogida y Activación de Respuesta
- Apoyo Integral
- Protección
- Acceso a Justicia







GUÍA DE ASISTENCIA INTEGRADA

**Violencia**  
**de Género**  
en Contexto Doméstico

CATASTRO DE  
SERVICIOS



# Catastro de servicios

## Región de Arica y Parinacota

### **CENTRO DE LA MUJER DE ARICA**

Cobertura Territorial: Arica, Camarones  
Dirección: Yugoslavia N°1253, Arica | Teléfono: (58) 258919  
Email: corfal.centrodela mujer@gmail.com

### **CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVI) ARICA**

Dirección: Luis Schmit N°675, Arica | Teléfono: (58) 583124 (58) 583127  
Email: cavi\_arica@cajta.cl

### **UNIDAD REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS (URAVIT) DE LA FISCALÍA REGIONAL DE ARICA Y PARINACOTA**

Cobertura territorial: Toda la región  
Dirección: Baquedano 731, Edificio Emelari, Oficina 402, Piso 4, Arica  
Teléfono: (58) 255704

## Región de Tarapacá

### **CENTRO DE LA MUJER DE IQUIQUE**

Cobertura Territorial: Iquique, Pica, Pozo Almonte  
Dirección: Pje. Los Danzantes 2927-A. Población Dunas I. Iquique  
Teléfono: (57) 413410 57 / (57) 412726 9 / (57) 6541088  
Email: centro.elenacaffarena@gmail.com elenacaffarena@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER DE ALTO HOSPICIO**

Cobertura Territorial: Alto Hospicio, Camiña y Huara  
Dirección: Psje. Dos N° 3777 intersección calle El Salitre, Alto Hospicio  
Teléfono: (57) 499859 / 9-3424686  
Email: centrodela mujer.ahospicio@gmail.com

### **CENTRO DE APOYO A VÍCTIMAS DE DELITOS (CAVD) IQUIQUE**

Cobertura territorial: Provincia de Iquique. Comuna de Iquique.

Dirección: Viver N°1799, Playa Cavanca, Iquique | Teléfono: (57) 737100

Email: mostojic@interior.gov.cl

### **CENTRO DE APOYO A VÍCTIMAS DE DELITOS (CAVD)**

#### **ALTO HOSPICIO**

Cobertura territorial: Provincia del Tamarugal y comuna Alto Hospicio

Dirección: Calle 1, N 3880, Villa Don Arturo, Alto Hospicio | Teléfono: (57) 737150

Email: mramallo@interior.gov.cl

### **CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVI) IQUIQUE**

Dirección: José J. Pérez N° 557, Iquique | Teléfono: (57) 532234 / (57) 532237

### **UNIDAD REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS (URAVIT) DE LA FISCALÍA REGIONAL DE TARAPACÁ**

Cobertura territorial: Toda la región

Dirección: Av. Arturo Prat 930, Iquique | Teléfono: (57) 411892

### **UNIDAD REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS (URAVIT) DE LA FISCALÍA DE ALTO HOSPICIO**

Cobertura territorial: Alto Hospicio y Pozo Almonte, Pica, Huara, Camiña, Colchane

Dirección: Av Los Aromos 3889, Alto Hospicio | Teléfono: (57) 496247

## Región de Antofagasta

### **CENTRO DE LA MUJER DE ANTOFAGASTA**

Cobertura Territorial: Antofagasta, Taltal, Mejillones

Dirección: San Martín N° 2276, Antofagasta | Teléfono: (55) 773879 55 / (55) 773574

Email: centrodelamujerantofagasta@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER DE CALAMA**

Cobertura Territorial: Calama, San Pedro de Atacama, Ollague

Dirección: Central Norte N 2012, Villa Ayquina, Calama | Teléfono: (55) 334622

Email: centrodelamujercalama@yahoo.cl

### **CENTRO DE LA MUJER DE TOCOPILLA**

Cobertura Territorial: Tocopilla, María Elena

Dirección: 21 de Mayo N°1417, 2° piso, Tocopilla | Teléfono: (55) 421372 / (55) 421373

Email: centrodelamujer@gmail.com

### **CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVI) ANTOFAGASTA**

Dirección: Avda. Grecia N° 2032, 3° piso, Antofagasta | Teléfono: (55) 590250 / (55) 590257

## **UNIDAD REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS (URAVIT) DE LA FISCALÍA REGIONAL DE ANTOFAGASTA**

Cobertura territorial: Toda la región

Dirección: Condell 2235, Antofagasta | Teléfono: (55) 493536

## **OFICINA AUXILIAR DE URAVIT MEJILLONES**

Cobertura territorial: Mejillones

Dirección: Francisco Antonio Pinto 110, Mejillones | Teléfono: (55) 592370

## Región de Atacama

### **CENTRO DE LA MUJER DE COPIAPÓ**

Cobertura Territorial: Copiapó, Tierra Amarilla

Dirección: Los Concejales s/n, frente Municipalidad de Copiapó | Teléfono: (52) 473710

Email: cmujer3@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER DE VALLENAR**

Cobertura Territorial: Vallenar, Freirina, Huasco

Dirección: Merced N°1455, 2º piso, Vallenar | Teléfono: (51) 611180

Email: mujerhuasco@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER DE CHAÑARAL**

Cobertura Territorial: Chañaral, Diego de Almagro, El Salvador

Dirección: Sede Chañaral: Yungay s/n, esquina Diego de Almeyda | Teléfono: (52) 480620

Dirección: Sede Diego de Almagro: Francisco de Villagra s/n, Villa 4 de Octubre

Teléfono: (52) 441341

Email: cmujer.sernam.provchan@gmail.com

### **CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVI) COPIAPÓ**

Dirección: Juan Sierralta N°655, Población Los Sauces, Copiapó | Teléfono (52) 21 03 51

## **UNIDAD REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS (URAVIT) DE LA FISCALÍA REGIONAL DE ATACAMA**

Cobertura territorial: Toda la región

Dirección: O'Higgins 830, Copiapó | Teléfono: (52) 205564 / (52) 205542

## Región de Coquimbo

### **CENTRO DE LA MUJER DE LA SERENA**

Cobertura Territorial: La Serena, Vicuña, Paihuano

Dirección: Infante N°560, La Serena | Teléfono: (51) 221942 / (51) 221945

Email: centrolwiw@munilaserena.cl

### **CENTRO DE LA MUJER DE ILLAPEL**

Cobertura Territorial: Illapel, Salamanca, Canela, Los Vilos  
Dirección: Villa Riego N°1, Illapel | Teléfono: (53) 521531  
Email: centromujermakallay@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER DE OVALLE**

Cobertura Territorial: Ovalle, Monte Patria, Combarbalá, Río Hurtado, Punitaqui  
Dirección: Carmen N° 197, Ovalle | Teléfono: (53) 621535  
Email: t.s.apozo@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER DE COQUIMBO**

Cobertura Territorial: Coquimbo, Andacollo, La Higuera  
Dirección: Benavente N° 404 | Teléfono: (51) 428623  
Email: centrodela mujerrayun@municocoquimbo.cl

### **CENTRO DE APOYO A VÍCTIMAS DE DELITOS (CAVD) COQUIMBO**

Cobertura territorial: Provincias de Choapa y Elqui  
Dirección: Pedro Montt N°205, Coquimbo | Teléfono: (51) 428000  
Email: calvarez@interior.gov

### **CENTRO DE APOYO A VÍCTIMAS DE DELITOS (CAVD) OVALLE**

Cobertura territorial: Provincia De Limarí, Comunas de Combarbalá, Monte Patria, Ovalle, Punitaqui Y Río Hurtado  
Dirección: Blanco Encalada 645, Ovalle | Teléfono: (53) 628121  
Email: projas@interior.gov.cl

### **CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVI) COQUIMBO**

Dirección: Darío Salas N°754, Coquimbo | Teléfono (51) 32 80 38 / (51) 32 80 38

### **UNIDAD REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS (URAVIT) DE LA FISCALÍA REGIONAL DE COQUIMBO**

Cobertura territorial: Toda la región  
Dirección: Eduardo de la Barra 305 | Teléfono: (51) 661059

## Región de Valparaíso

### **CENTRO DE LA MUJER DE VALPARAÍSO**

Cobertura Territorial: Valparaíso, Casablanca  
Dirección: Av. Argentina N° 864, piso 2 Of 19, Valparaíso  
Teléfono: (32) 2939316 / (32) 2939844  
Email: centrodela mujervalparaiso@munivalpo.cl

### **CENTRO DE LA MUJER SAN FELIPE**

Cobertura Territorial: San Felipe, Putaendo, Santa María, Panquehue, Llay-Llay, Catemu  
Dirección: Coimas N° 2545 San Felipe | Teléfono: (34) 493027 / (34)492981  
Email: centrovifaconcagua@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER LOS ANDES**

Cobertura Territorial: Los Andes, San Esteban, Calle Larga, Rinconada

Dirección: Santa Rosa N° 575 | Teléfono: (34) 407367

Email: centrodela mujer.globosandes@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER LA LIGUA**

Cobertura Territorial: Cabildo, Petorca, La Ligua

Dirección: Pedro Polanco N°297, 3er piso, Oficina 303, La Ligua | Teléfono: (33) 717522

Email: centrodela mujerinkan@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER QUILLOTA**

Cobertura Territorial: Quillota, La Cruz, Olmué

Dirección: San Martín N°691, Quillota | Teléfono: (33) 315085 / (33) 317518

Email: centrorucalaf@gmail.com centromujerquillota@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER SAN ANTONIO**

Cobertura Territorial: San Antonio, Cartagena, Santo Domingo, El Tabo

Dirección: Lucía Subercaseux N° 108, San Antonio | Teléfono: (35) 239402

Email: centrocreandoredes@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER CON CÓN**

Cobertura Territorial: Con Cón, Puchuncaví, Quintero

Dirección: Los Cisnes N° 871, esquina Chañarcillo, Con Cón | Teléfono: (32) 2811142

Email: centrodela mujerconcon@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER VILLA ALEMANA**

Cobertura Territorial: Villa Alemana, Quilpué, Limache

Dirección: Maturana N° 140, Oficina 16, Villa Alemana

Teléfono: (32) 2160645 / 9-78549299

Email: centrodela mujer.villalemana@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER LA CALERA**

Cobertura Territorial: La Calera, Hijuelas, Nogales

Coordinador(a): Mirza Peña Rivera

Dirección: Cochrane N° 506, Esquina Josefina, La Calera | Teléfono: (33) 342230

Email: centrosernamlacalera@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER VIÑA DEL MAR**

Cobertura Territorial: Viña del Mar

Dirección: 5 Norte N° 1395, Viña del Mar | Teléfono: (32)2845218

Email: centrodela mujer.vinadelmar@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER RAPA NUI**

Cobertura Territorial: Rapa Nui

Dirección: Tu'u Kihu s/n | Teléfono: (32) 2551036 / (32) 2552237

Email: tpaao@sernam.cl

### **CENTRO DE APOYO A VÍCTIMAS DE DELITOS (CAVD) VALPARAÍSO**

Cobertura territorial: Provincia de Valparaíso, Los Andes, Petorca, Quillota, Marga Marga, San Antonio, San Felipe, de Aconcagua, Oficinas De Enlace.

Dirección: Freire N°657, Valparaíso | Teléfono: (32) 2137600

Email: acuadros@interior.gov.cl

### **CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVI) VIÑA DEL MAR**

Dirección: 1 poniente N°221, Viña del Mar | Teléfono (32) 288 23 49 (32) 288 23 53

### **CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVI) QUILLOTA**

Dirección: La Concepción N°170, Quillota | Teléfono (33) 26 58 47 (33) 26 58 47

### **CENTRO ASISTENCIA A VÍCTIMAS DE ATENTADOS SEXUALES (CAVAS) VALPARAÍSO**

Dirección: Ecuador N° 251, Of. 21, Viña del Mar | Teléfono: (32) 271889 / (32) 2710427.

### **UNIDAD REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS (URAVIT) DE LA FISCALÍA REGIONAL DE VALPARAÍSO**

Cobertura territorial: Toda la región

Dirección: Molina 120, Valparaíso | Teléfono: (32) 2994060

## Región del Libertador General Bernardo O'Higgins

### **CENTRO DE LA MUJER DE COLCHAGUA (SAN FERNANDO)**

Cobertura Territorial: San Fernando, Chimbarongo, Placilla

Dirección: Chillán N° 380, San Fernando | Teléfono: (72) 712081

Email: centrodelamujercolchagua@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER DE RANCAGUA**

Cobertura Territorial: Rancagua, Graneros, Machalí

Dirección: Calle Lourdes N° 463, Rancagua | Teléfono: (72) 239927

Email: centrodelamujerrancagua@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER DE RENGO**

Cobertura Territorial: Rengo, Malloa, San Vicente

Dirección: Av. Renato Correa N 210, Rengo | Teléfono: (72) 511090 / (72) 515604

Email: hospital.centromujer@gmail.com

### **CENTRO DE APOYO A VÍCTIMAS DE DELITOS (CAVD) RANCAGUA**

Cobertura territorial: Rancagua, Graneros, Codegua, Mostazal, Machalí, Requinoa, Rengo, Malloa, San Vicente, Pichidegua, Peumo, Las Cabras, Doñihue, Olivar, Coinco, Coltauco Y Quinta de Tilcoco.

Dirección: Avda. Freire N°7, Rancagua | Teléfono: (72) 353500

Email: kcanalesc@interior.gov.cl



**CENTRO DE APOYO A VÍCTIMAS DE DELITOS (CAVD)  
SAN FERNANDO**

Cobertura territorial: San Fernando, Chimbarongo, Placilla, Nancagua, Chépica, Santa Cruz, Palmilla, Peralillo, Lolol, Pumanque, Pichilemu, Paredones, Marchihue, La Estrella, Litueche, Navidad.

Dirección: Valdivia N°627 | Teléfono: (72) 353600

Email: [wsalazar@interior.gov.cl](mailto:wsalazar@interior.gov.cl)

**CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVI)  
RANCAGUA**

Cobertura Territorial: Para todas las comunas de la Provincia del Cachapoal

Dirección Stgo. José Domingo Mujica N°0149, Rancagua

Teléfono: (72) 221234 (72) 221386

**UNIDAD REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS (URAVIT) DE LA  
FISCALÍA REGIONAL DE LA REGIÓN DEL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS**

Cobertura territorial: Toda la región

Dirección: Alcazar 121, Rancagua | Teléfono: (72) 208638

**Región del Maule**

**CENTRO DE LA MUJER DE SAN JAVIER**

Cobertura Territorial: San Javier, Villa Alegre, Linares, Yervas Buenas, Colbún

Dirección: Calle Esmeralda N° 978, San Javier | Teléfono: (73) 324063

Email: [centrodela mujersanjavier@gmail.com](mailto:centrodela mujersanjavier@gmail.com)

**CENTRO DE LA MUJER DE CURICÓ**

Cobertura Territorial: Curicó, Teno, Rauco, Romeral, Hualañé, Licantén, Vichuquén

Dirección: Yungay N° 1353, Curicó | Teléfono: (75) 22145 /

Email: [centrovifcurico@caritaslinares.org](mailto:centrovifcurico@caritaslinares.org)

**CENTRO DE LA MUJER DE MOLINA**

Cobertura Territorial: Molina, Río Claro, Sagrada Familia

Dirección: pasaje Gabriela Mistral N 1665. Molina | Teléfono: (75) 491758

Email: [centrovifmolina@caritaslinares.org](mailto:centrovifmolina@caritaslinares.org)

**CENTRO DE LA MUJER DE PARRAL**

Cobertura Territorial: Parral, Retiro, Longaví

Dirección: Calle Ignacio Carrera Pinto Esq. Dieciocho s/n, Parral

Teléfono: (73) 637780 / (73) 637781 / (73) 637782

Email: [centrodela mujersernamparral@gmail.com](mailto:centrodela mujersernamparral@gmail.com)

**CENTRO DE LA MUJER DE TALCA**

Cobertura Territorial: Talca, Pelarco, San Rafael, San Clemente

Dirección: Villa Buen Pastor, Avenida Circunvalación Poniente N 986

Teléfono: (71) 229802 / (71)-5780733

Email: [centroviftalca@caritaslinares.org](mailto:centroviftalca@caritaslinares.org) [aseguel@caritaslinares.org](mailto:aseguel@caritaslinares.org)

### **CENTRO DE LA MUJER DE CAUQUENES**

Cobertura Territorial: Cauquenes, Chanco, Pelluhue  
Dirección: Antonio Varas N°930, Cauquenes | Teléfono: 9-9473189  
Email: vifcauquenes@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER DE CONSTITUCIÓN**

Cobertura Territorial: Constitución, Curepto, Empedrado  
Dirección: Portales 336, Constitución | Teléfono: (71) 674742  
Email: centrodelamujerconstitucion@gmail.com

### **CENTRO DE APOYO A VÍCTIMAS DE DELITOS (CAVD) TALCA**

Cobertura territorial: Comunas de Molina, San Rafael, Río Claro, Curicó, Romeral, Rauco, Hualañe, Vichuquen, Licanten, Constitución, Empedrado, Pencahue, Pelarco y San Clemente. Por Acuerdo La Comuna de Cauquenes.  
Dirección: 1 Oriente N°1558, Talca | Teléfono: (71) 416100  
Email: anavarro@interior.gov.cl

### **CENTRO DE APOYO A VÍCTIMAS DE DELITOS (CAVD) LINARES**

Cobertura territorial: Comunas de Linares, Maule, Villa Alegre, Yervas Buenas, Colbún, Parral, Rengo, Chanco, Pelluhue, Romero y San Javier.  
Dirección: Kurt Möller N°52, Linares | Teléfono: (71) 416200 (73)- 218862  
Email: rcarrenom@interior.gov.cl

### **CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVI) TALCA**

Cobertura Territorial: Comunas de Talca, Pelarco, San Rafael, Río Claro, Pencahue, Maule, San Clemente  
Dirección: Calle 4 Sur N° 737, Talca | Teléfono: (71) 211530 (71) 212752

### **UNIDAD REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS (URAVIT) DE LA FISCALÍA REGIONAL DE LA REGIÓN DEL MAULE**

Cobertura territorial: Toda la región  
Dirección: 1 Norte 963, 4º piso, Edificio 2000, Talca | Teléfono: (71) 231222

## Región del Bío-Bío

### **CENTRO DE LA MUJER DE MULCHÉN**

Cobertura Territorial: Mulchén, Quilaco, Santa Bárbara, Alto Biobío  
Dirección: Anibal Pinto 495, Mulchén | Teléfono: (43) 401435 / (43) 401430  
Email: centromujermulcheno@munimulchen.cl

### **CENTRO DE LA MUJER DE LOS ÁNGELES**

Cobertura Territorial: Los Ángeles, Laja, Nacimiento,  
Dirección: San Martín N 289, 2º piso, Los Ángeles | Teléfono: (43) 320822  
Email: centrovifosangeles@gmail.com centrodelamujer@losangeles.cl

### **CENTRO DE LA MUJER DE SAN CARLOS**

Cobertura Territorial: San Carlos, Quirihue, San Nicolás, Niquén, Ninhue

Dirección: Nuble 727. San Carlos | Teléfono: (43) 201310

### **CENTRO DE LA MUJER DE CABRERO**

Cobertura Territorial: Cabrero, Yumbel, Yungay, Tucapel

Dirección: General Cruz s/n Plazoleta Timmerman, Cabrero | Teléfono: (43) 411933

Email: centrodela mujercabrero@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER CHIGUAYANTE**

Cobertura Territorial: Chiguayante, Hualqui, San Rosendo, Florida

Dirección: O'Higgins N° 1742 1-A, Chiguayante

Email: centromujerchgte@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER DE CAÑETE**

Cobertura Territorial: Cañete, Contulmo, Tirua

Dirección: Villagrán N° 290, Cañete | Teléfono: (41) 2612143

Email: centromujercanete@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER DE CHILLÁN VIEJO**

Cobertura Territorial: Chillán Viejo, Chillán, Coihueco, Pinto, El Carmen, Bulnes, San Ignacio

Dirección: Serrano N°210, Chillán Viejo | Teléfono: (42) 261779

Email: cmujer.chillanviejo@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER DE PENCO**

Cobertura Territorial: Penco, Tomé, Trehuaco, Cohelemu

Dirección: Maipú 235 (frente a plaza). Penco

Teléfono: (41) 2261432 (fono DIDECO Penco)

Email: centrovif.penco@gmail.com centrovif@penco.cl

### **CENTRO DE LA MUJER DE CORONEL**

Cobertura Territorial: Coronel, Lota

Dirección: Cousiño N 220 esquina Sotomayor, Coronel

Teléfono: (41) 2714295 / (41) 2714265 / 8-1854166

Email: centrovifcoronel@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER DE TALCAHUANO**

Cobertura Territorial: Hualpén, Talcahuano

Dirección: Serrano N°10, Talcahuano

Teléfono: (41) 2504335 / (41) 2504336 / 7-8886741

Email: centromujerthno@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER DE CURANILAHUE**

Cobertura Territorial: Curanilahue, Lebu, Los Alamos

Dirección: Lautaro N°1290, Curanilahue | Teléfono: (41) 2690547 / 8-5315463

Email: centrodela mujerchue@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER DE CONCEPCIÓN**

Cobertura Territorial: Concepción, San Pedro de la Paz y Santa Juana

Dirección: Salas 238, Concepción

Email: centrodelamujerconcepcion@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER ARAUCO**

Cobertura Territorial: Arauco

Dirección: Los Duraznos, Pob. Los Pinos S/N, Arauco | Teléfono: (41) 2552341

### **CENTRO DE APOYO A VÍCTIMAS DE DELITOS (CAVD) CONCEPCIÓN**

Cobertura territorial: Provincias De Concepción, Ñuble, Bio Bio y Arauco.

Dirección: Castellón N°80, Concepción | Teléfono: (41) 2445100

Email: emanosalva@interior.gov.cl

### **CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVI) TALCAHUANO**

Dirección: Calle Anibal Pinto N°311, piso 2, Talcahuano | Teléfono: (41) 2795786

Email: caivtalcahuano@cajbiobio.cl

### **CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVI) CHILLÁN**

Dirección: Independencia N° 95, Chillán | Teléfono: (42) 221178

Email: caivchillan@cajbiobio.cl

### **UNIDAD REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS (URAVIT) DE LA FISCALÍA REGIONAL DE LA REGIÓN DE BÍO BÍO**

Cobertura territorial: Toda la región

Dirección: San Juan Bosco 2026, en Concepción | Teléfono: (41) 2793020

### **UNIDAD REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS (URAVIT) DE LA FISCALÍA LOCAL DE CHILLÁN**

Cobertura territorial: Chillán, Chillán Viejo, Coihueco, San Nicolás, Pinto

Dirección: Libertad 213, Chillán | Teléfono: (42) 252730 (42) 252731

### **UNIDAD REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS (URAVIT) DE LA FISCALÍA LOCAL DE LOS ÁNGELES**

Cobertura territorial: Los Ángeles, Mulchén, Santa Bárbara, Nacimiento

Dirección: Av. Alemania 201, Los Ángeles | Teléfono: (43) 212608 (43) 212609

## Región de la Araucanía

### **CENTRO DE LA MUJER VILLARRICA**

Cobertura Territorial: Villarrica, Pucón, Curarrehue, Loncoche

Dirección: Av. Pedro de Valdivia N 571, Villarrica

Teléfono: (45) 413846 | Email: vifinalafquen@yahoo.es

### **CENTRO DE LA MUJER COLLIPULLI**

Cobertura Territorial: Collipulli, Angol, Los Sauces, Purén, Traiguén  
Dirección: Bulnes s/n piso 2, Casa del Adulto Mayor, Recinto Hospital, Collipulli  
Teléfono: (45) 918450 / (45) 918451  
Email: vifcollipillu@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER VICTORIA**

Cobertura Territorial: Victoria, Curacautin, Lonquimay, Ercilla  
Dirección: Calama N°1000, Victoria | Teléfono: (45) 519186 / (45) 519187  
Email: centrodela mujervictoria@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER NUEVA IMPERIAL**

Cobertura Territorial: Nueva Imperial, Puerto Saavedra, Carahue, Teodoro Schmidt  
Dirección: Ernesto Riquelme N 106, Nueva Imperial | Teléfono: (45) 519227 / (45) 519225  
Email: centrodela mujer@nuevaimperial.cl

### **CENTRO DE LA MUJER LAUTARO**

Cobertura Territorial: Lautaro, Perquenco, Galvarino, Melipeuco  
Dirección: Francisco Bilbao N°102, Lautaro | Teléfono: (45) 533096  
Email: centrodela mujerlautaro@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER FREIRE**

Cobertura Territorial: Freire, Pitrufuquén, Gorbea, Cunco  
Dirección: Avda. Schleyer N°153, Freire | Teléfono: (45) 922369 / (45) 922370  
Email: centrodela mujerfreire@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER TEMUCO**

Cobertura Territorial: Temuco, Padre las Casas, Vilcún, Chol Chol  
Dirección: Caupolicán N°610 esquina Lagos, Temuco | Teléfono: (45) 973931 / (45) 973935  
Email: centrodela mujer@temucochile.com

### **CENTRO DE APOYO A VÍCTIMAS DE DELITOS (CAVD) TEMUCO**

Cobertura territorial: Provincia de Cautín y por cercanía algunas comunas de Provincia de Malleco: Lonquimay, Curacautín, Victoria.  
Dirección: Arturo Prat N°050, Temuco | Teléfono: (45) 686300  
Email: cparra@interior.gov.cl

### **CENTRO DE APOYO A VÍCTIMAS DE DELITOS (CAVD) ANGOL**

Cobertura territorial: Provincia de Malleco Comunas De Angol, Collipulli, Los Sauces, Renaico, Ercilla, Purén, Traiguén Y Lumaco. Por cercanía algunas Comunas de Provincia del Bio Bio.  
Dirección: Vergara N°02, Angol | Teléfono: (45) 68640045 / (45) 718856  
Email: ntorres@interior.gov.cl

### **CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVI) TEMUCO**

Dirección: Los Lagos N° 479, Temuco | Teléfono: (45) 735955 / (45) 735956  
Email: caivtemuco@cajibiobio.cl

## **UNIDAD REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS (URAVIT) DE LA FISCALÍA REGIONAL DE LA ARAUCANÍA**

Cobertura territorial: Toda la región

Dirección: Bilbao 780, Temuco | Teléfono: (45) 298080

### Región de Los Ríos

#### **CENTRO DE LA MUJER DE VALDIVIA**

Cobertura Territorial: Valdivia, Corral, San José de la Mariquina

Dirección: Camilo Henríquez N°575 | Teléfono: (63) 224135

Email: centrodela mujervaldivia@gmail.com

#### **CENTRO DE LA MUJER LA UNIÓN**

Cobertura Territorial: La Unión

Dirección: Comercio N°238, La Unión | Teléfono: (64) 321001 / (64) 321002

Email: centrodela mujerlaunion@gmail.com

#### **CENTRO DE LA MUJER LANCO**

Cobertura Territorial: Lanco, Máfil

Dirección: Valparaíso s/n ex casa Madre Campesina (junto a Hospital de Lanco)

Teléfono: (63) 335201 / (63) 335304

Email: centromujer@munilanco.cl

#### **CENTRO DE LA MUJER PANGUIPULLI**

Cobertura Territorial: Panguipulli

Dirección: Jorge Alessandri, Edificios Públicos, Departamento DIDECO

Teléfono: 9-5933845

Email: centrodela mujerpanguipulli@gmail.com

#### **CENTRO DE APOYO A VÍCTIMAS DE DELITOS (CAVD) VALDIVIA**

Cobertura territorial: Provincias De Valdivia Y Ranco, Comunas De Corral, Lanco, Los Lagos, Máfil, San Jose De La Mariquina, Paillaco, Panguipulli, Valdivia, Futrono, La Unión, Lago Ranco Y Río Bueno.

Dirección: José Miguel Varela 235, Valdivia | Teléfono: (63) 253706

Email: moettinger@interior.gov.cl

#### **CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVI) VALDIVIA**

Dirección: Carampangue N° 490, Valdivia | Teléfono: (63) 246057

Email: caivvaldivia@cajbiobio.cl

## **UNIDAD REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS (URAVIT) DE LA FISCALÍA REGIONAL DE LOS RÍOS**

Cobertura territorial: Toda la región

Dirección: Avenida Francia 2690, Valdivia | Teléfono: (68) 284093

### **CENTRO DE LA MUJER DE PUERTO MONTT**

Cobertura Territorial: Puerto Montt

Dirección: Calle Rancagua N° 113, 2do piso, Puerto Montt | Teléfono: (65) 257139

Email: centromujeresvif@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER DE CASTRO**

Cobertura Territorial: Castro, Quemchi, Dalcahue, Curaco de Vélez, Quinchao, Puqueldón, Chonchi, Queilén, Quellón

Dirección: Freire N° 267, Castro | Teléfono: (65) 634527

Email: coordinanewendomo@gmail.com centronewendomo@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER DE OSORNO**

Cobertura Territorial: Osorno, San Pablo, Puyehue, Puerto Octay, Purranque, Río Negro, San Juan de la Costa

Dirección: Bernardo O'Higgins 667, piso 3 Edificio Gobernación | Teléfono: (64) 213060

Email: centromujerosorno@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER PROVINCIA DE LLANQUIHUE**

Cobertura Territorial: Puerto Varas, Cochazo, Calbuco, Maullín Los Muermos, Fresia, Llanquihue, Frutillar

Dirección: Antonio Varas N°410, piso 2, Llanquihue | Teléfono: (65) 259269

Email: cmujerprovinciallanquihue@gmail.com

### **CENTRO DE APOYO A VÍCTIMAS DE DELITOS (CAVD) OSORNO**

Cobertura territorial: Provincia de Osorno, comunas De Osorno, Puerto Octay, Purranque, Püllehue, Río Negro, San Juan de la Costa y San Pablo.

Dirección: O'higgins N 667, Piso 3, Osorno | Teléfono: (64) 424310

Email: nmuller@interior.gov.cl

### **CENTRO DE APOYO A VÍCTIMAS DE DELITOS (CAVD) PUERTO MONTT**

Cobertura territorial: Provincia de Llanquihue, comunas de Calbuco, Cochamó, Fresia, Frutillar, Llanquihue, Los Muermos, Maullín, Puerto Montt y Puerto Varas.

Dirección: Benavente 935, Puerto Montt | Teléfono: (65) 585600

Email: ppacheco@interior.gov.cl

### **CENTRO DE APOYO A VÍCTIMAS DE DELITOS (CAVD) CASTRO**

Cobertura territorial: Provincias de Chiloé comunas de Ancud, Castro, Chonchi, Curaco De Velez, Dalcahue, Puqueldón, Queile, Quemchi, Quellón, Quinchao, Provincia De Palena, comunas De Chaitén, Futaleufú, Hualaihue Y Palena.

Dirección: Los Carrera N°685, Castro | Teléfono: (65) 639201

Email: pcarcamo@interior.gov.cl

**CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVI)  
PUERTO MONTT**

Dirección: Calle Rancagua N°113, Piso 2, Puerto Montt | Teléfono: (65) 435877  
Email: caivptomontt@cajbiobio.cl

**UNIDAD REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS (URAVIT) DE LA  
FISCALÍA REGIONAL DE LOS LAGOS**

Cobertura territorial: Toda la región  
Dirección: Pedro Montt 56, Puerto Montt | Teléfono: (65) 484450

Región de Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo

**CENTRO DE LA MUJER DE COYHAIQUE**

Cobertura Territorial: Coyhaique, Cochrane, Chile Chico  
Dirección: Los Claveles esquina empalme Aeródromo, Coyhaique  
Teléfono: (67) 213178 / (67) 213176  
Email: centrorayen@gmail.com

**CENTRO DE LA MUJER PUERTO AYSÉN**

Cobertura Territorial: Puerto Aysén, Cisnes, Melinka  
Dirección: Pedro Aguirre Cerda N°1174, Puerto Aysén  
Teléfono: (67) 334855 / (67) 331804  
Email: centrodelamujer@puertoaysen.cl

**CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVI)  
COYHAIQUE**

Dirección: Magallanes N° 404, Coyhaique | Teléfono: (67) 214640  
Email: caivcoyhaique@cajbiobio.cl

**UNIDAD REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS (URAVIT) DE LA  
FISCALÍA REGIONAL DE AYSÉN**

Cobertura territorial: Toda la región  
Dirección: Simon Bolivar 126, Coihaique | Teléfono: (67) 240439

Región de Magallanes

**CENTRO DE LA MUJER PUNTA ARENAS**

Cobertura Territorial: Punta Arenas, San Gregorio, Laguna Blanca  
Dirección: Martínez de Aldunate N°1539, Punta Arenas | Teléfono: (61) 281727  
Email: renacexii@gmail.com

**CENTRO DE LA MUJER DE PUERTO NATALES**

Cobertura Territorial: Puerto Natales, Torres del Paine  
Dirección: Ignacio Carrera Pinto 676, Puerto Natales | Teléfono: (61) 410303  
Email: centromirabal@gmail.com



### **CENTRO DE APOYO A VÍCTIMAS DE DELITOS (CAVD) PUNTA ARENAS**

Cobertura territorial: Punta Arenas, Porvenir.

Dirección: Avenida España N°1125 | Teléfono: (61) 244348 (61) 243167

Email: noyarzun@interior.gov.cl

### **CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVI) PUNTA ARENAS**

Cobertura Territorial: Comuna de Punta Arenas

Dirección: Maipú N°955, Punta Arenas | Teléfono: (61)241707 (61)226445

### **UNIDAD REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS (URAVIT) DE LA FISCALÍA REGIONAL DE MAGALLANES Y ANTÁRTICA CHILENA**

Cobertura territorial: Toda la región

Dirección: Av. Colon 865, Punta Arenas | Teléfono: (61) 745295

## Región Metropolitana

### **CENTRO DE LA MUJER PROVINCIA MELIPILLA**

Cobertura Territorial: Melipilla, María Pinto, San Pedro

Dirección: Ortuzar N 325, Melipilla | Teléfono: (02) 8312806

Email: centrodela mujermelipilla@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER PEÑALOLÉN**

Cobertura Territorial: Peñalolén

Dirección: Calle 17-A , N° 931, Villa Naciones Unidas Peñalolén

Teléfono: (02) 2791761 / (02) 2793009

Email: centromujer@penalolen.cl

### **CENTRO DE LA MUJER SAN BERNARDO**

Cobertura Territorial: San Bernardo, Buin, Paine

Dirección: Avenida Colón N° 807, San Bernardo | Teléfono: (02) 9270962

Email: centrodela mujersanbernardo@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER MAIPÚ**

Cobertura Territorial: Maipú

Dirección: Uno Norte 501, Depto 5 y 6 | Teléfono: (02) 5312523 / (02) 7668353

Email: vifponiente@maipu.cl

### **CENTRO DE LA MUJER CONCHALÍ**

Cobertura Territorial: Conchalí, Huechuraba

Dirección: Dorsal N° 1751, Conchalí | Teléfono: (02) 7361276

Email: centromujerzonanorte@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER LA PINTANA**

Cobertura Territorial: La Pintana

Dirección: Av. José Manuel Balmaceda N° 1231 Población San Rafael, La Pintana

Teléfono: (02) 3896822 / (02) 3896815 / (02) 3896824

Email: centrodela mujerzonasur@yahoo.com

### **CENTRO DE LA MUJER QUILICURA**

Cobertura Territorial: Quilicura

Dirección: Hugo Muñoz Clavero N° 0297 Villa Jardín del Sol, Quilicura

Teléfono: (02) 7398711/(02) 7398678

Email: centromujerquilicura@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER LA GRANJA**

Cobertura Territorial: La Granja

Dirección: Manco Capac # 0909, esquina calle punta Arenas- La Granja

Teléfono: (02) 262 9782

Email: centromujerlg@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER PUDAHUEL**

Cobertura Territorial: Pudahuel

Dirección: Heráldica N° 8921, Pudahuel

Teléfono: (02) 6443902

Email: centromujer.pudahuel@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER TALAGANTE**

Cobertura Territorial: Talagante, Peñaflo, Padre Hurtado

Dirección: Av. 21 de Mayo N° 1081, Talagante

Teléfono: (02) 5989301 / (02) 5989300

Email: centromujer@munitalagante.cl

### **CENTRO DE LA MUJER LO ESPEJO**

Cobertura Territorial: Lo Espejo –Cerrillos

Dirección: Puerto Príncipe 03130, Población José María Caro, Lo Espejo.

Teléfono: (02) 8106200 Anexos 121, 124, 128

Email: centrodela mujerloespejo@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER PROVINCIA CHACABUCO**

Cobertura Territorial: Colina, Lampa, Til Til

Dirección: Los Copihues N 108, Colina

Teléfono: (02) 8442428 /09-4792598

Email: centrovfchacabuco@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER PEDRO AGUIRRE CERDA**

Cobertura Territorial: Pedro Aguirre Cerda , San Miguel

Dirección: Pje. Tácito N° 5864 (esquina Calle Huamalata), Pedro Aguirre Cerda

Teléfono: (02) 4813698 / (02) 4813705 / (02) 4813707

Email: centrodela mujer.pac@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER PROVINCIA CORDILLERA**

Cobertura Territorial: Puente Alto, Pirque, San José de Maipo

Dirección: José Luis Coó N°0247, Puente Alto

Teléfono: (02) 9851059/ 8-8344436

Email: centrovf cordillera@fundacionlauravicuña.cl

### **CENTRO DE LA MUJER SANTIAGO**

Cobertura Territorial: Santiago, Providencia, Las Condes

Dirección: Balmaceda N° 1114, 3° piso, Santiago

Teléfono: (02) 4134775 / (02) 4134780/ (02) 4134772

Email: lperalta@munistgo.cl

### **CENTRO DE LA MUJER ESTACIÓN CENTRAL**

Cobertura Territorial: Estación Central

Dirección: Las Rejas 665, Estación Central | Teléfono: (02) 7798056 / 8 00646551

Email: centromujer.estacioncentral@gmail.com centrodelamujer@estacioncentral.cl

### **CENTRO DE LA MUJER ÑUÑO A**

Cobertura Territorial: Ñuñoa, La Reina

Dirección: Psje. Dr. Agustín Andrade N 4395, Ñuñoa (Grecia con Jorge Monkeberg)

Teléfono: (02) 7523369 / 7-8611142

Email: centrovifnunoa@fundacionlauravicuna.cl centromujernunoa.lareina@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER LO PRADO**

Cobertura Territorial: Lo Prado

Dirección: San Germán N 1052, Lo Prado | Teléfono: (02) 7741629

Email: centrodelamujer@loprado.cl

### **CENTRO DE LA MUJER EL BOSQUE**

Cobertura Territorial: El Bosque

Dirección: Av. Padre Hurtado N 11.480, El Bosque | Teléfono: 02-4107808

Email: centro.mujerelbosque@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER RENCA**

Cobertura Territorial: Renca

Dirección: Domingo Santa María N 4511, Renca | Teléfono: (02) 6469331

Email: centromujerrenca@kairosorg.cl

### **CENTRO DE LA MUJER LA FLORIDA**

Cobertura Territorial: La Florida

Dirección: Santa Amalia N 254, La Florida (por V. Mackenna Oriente)

Teléfono: (02) 3796219 / 7-9151498

Email: centromujer.laflorida@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER CERRO NAVIA**

Cobertura Territorial: Cerro Navia

Dirección: J.J. Pérez N 6570, Cerro Navia | Teléfono: (02) 7733622

Email: centrodelamujercerronavia@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER QUINTA NORMAL**

Cobertura Territorial: Quinta Normal

Dirección: Sta. Petronila 1039, Quinta Normal | Teléfono: (02) 7864811

Email: centromujerquintanormal@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER MACUL**

Cobertura Territorial: Macul, San Joaquín

Dirección: Quilín N 3248, 2º piso | Teléfono: (02) 8739190 / (02) 8739188

Email: xgonzalez@munimacul.cl

### **CENTRO DE LA MUJER ISLA DE MAIPO**

Cobertura Territorial: Isla de Maipo, Calera de Tango

Dirección: Balmaceda N 3930, Isla de Maipo | Teléfono: (02) 8194539

Email: centrodela mujer@islademaipo.cl

### **CENTRO DE LA MUJER SAN RAMÓN**

Cobertura Territorial: San Ramón y La Cisterna

Dirección: Bolivia 1713, San Ramón | Teléfono: (02) 5272141

Email: cdmsanramon@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER RECOLETA**

Cobertura Territorial: Recoleta e Independencia

Dirección: Purísima N 260, Recoleta | Teléfono: (02) 7326833 / 7-8725189

Email: centrodela mujer@recoleta.cl centrodela mujerrecoleta@gmail.com

### **CENTRO DE LA MUJER EL MONTE**

Cobertura Territorial: El Monte

Dirección: Camilo Henríquez N°73, El Monte | Teléfono: (02) 8184748

Email: centrodela mujerelmonte@gmail.com

### **CENTRO DE APOYO A VÍCTIMAS DE DELITOS (CAVD) PROVIDENCIA**

Cobertura territorial: Providencia, Las Condes, Ñuñoa, La Reina, Macul, Peñalolén, Vitacura, Lo Barnechea

Dirección: Condell N°910, Providencia | Teléfono: (02) 6803800

Email: mmulatti@interior.gov.cl

### **CENTRO DE APOYO A VÍCTIMAS DE DELITOS (CAVD) CONCHALÍ**

Cobertura territorial: Recoleta, Santiago, Colina, Lampa, Independencia, Quilicura, Vivaceta, Conchalí.

Dirección: Teniente Ponce N°1693, Conchalí | Teléfono: (02) 6943200

Email: mrojasv@interior.gov.cl

### **CENTRO DE APOYO A VÍCTIMAS DE DELITOS (CAVD)**

#### **LA CISTERNA**

Cobertura territorial: San Joaquín, La Granja, El Bosque, Lo Espejo, San Bernardo, San Ramón, La Cisterna, Pedro Aguirre Cerda, San Miguel, La Pintan, Buin.

Dirección: Pedro Aguirre Cerda N°048, La Cisterna | Teléfono: (02) 3272300

Email: corellana@interior.gov.cl

### **CENTRO DE APOYO A VÍCTIMAS DE DELITOS (CAVD) PUDAHUEL**

Cobertura territorial: Cerro Navia, Pudahuel, Estación Central, Quinta Normal, Lo Prado.

Dirección: Avenida San Pablo N°8747, Pudahuel | Teléfono: (02) 6943231

Email: sperezs@interior.gov.cl

### **CENTRO DE APOYO A VÍCTIMAS DE DELITOS (CAVD) MAIPÚ**

Cobertura territorial: Peñaflo, Talagante, Isla De Maipo, Cerrillos, El Monte, Maipú, Padre Hurtado, Calera De Tango.

Dirección: Pajaritos N°4695, Maipú | Teléfono: (02) 6943260

Email: abadal@interior.gov.cl

### **CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVI) EL BOSQUE**

Cobertura Territorial: Zona Centro Sur

Dirección: Alejandro Guzmán N°735 (recinto municipal), El Bosque | Teléfono: (02) 5401745

### **CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVI) LA GRANJA**

Cobertura Territorial: Zona Centro Sur

Dirección: Av. Tomé N°0464, La Granja | Teléfono: (02) 5110145

Correo electrónico: cavlagranja@cajmetro.cl

### **CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVI) LA PINTANA**

Cobertura Territorial: Zona Centro Sur

Dirección: Porto Alegre N°12537, Pob. San Rafael, La Pintana | Teléfono: (02) 3896844

### **CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE DELITOS VIOLENTOS (CAVI) SANTIAGO**

Cobertura Territorial: Zona Nororiental

Dirección: José Victorino Lastarria N°46, Santiago | Teléfono: (02) 6325747 / (02) 6641990

Email: cavsantiago@cajmetro.cl

### **UNIDAD DE VÍCTIMAS (UVI) QUILICURA**

Dirección: José Pedro Escobar N°475 int. (Plaza Quilicura), Quilicura

Teléfono: (02) 3666899 / (02) 6273452

Email: victimasquilicura@gmail.com

### **UNIDAD DE VÍCTIMAS (UVI) CERRO NAVIA**

Dirección: Av. Las Torres N°1540, Cerro Navia | Teléfono: (02) 6432895

Email: cerronavia@cajmetro.cl

### **UNIDAD DE VÍCTIMAS (UVI) PEÑALOLÉN**

Dirección: Av. Orientales N°6958, Peñalolén | Teléfono: (02) 4868236

Email: victimaspenalolen@gmail.com

### **CENTRO ASISTENCIA A VÍCTIMAS DE ATENTADOS SEXUALES (CAVAS) PROVIDENCIA**

Cobertura territorial: Región Metropolitana

Dirección: Román Díaz 817, Providencia | Teléfono: (02) 2640431 / (02) 2642493

### **UNIDAD REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS (URAVIT) DE LA FISCALÍA REGIONAL OCCIDENTE**

Cobertura territorial: Pudahuel, Curacaví, María Pinto, Maipú, Cerrillos, San Bernardo, Calera De Tango, Buin, Paine, Talagante, Isla De Maipo, El Monte, Padre Hurtado, Peñaflores, Melipilla, San Pedro, Alhué

Dirección: Bandera 655, Santiago Centro | Teléfono: (02) 9656048

### **UNIDAD REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS (URAVIT) DE LA FISCALÍA LOCAL DE PUDAHUEL**

Cobertura territorial: Pudahuel Curacaví - María Pinto

Dirección: Bandera 655, Santiago Centro | Teléfono URAVIT: (02) 5876048

### **UNIDAD REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS (URAVIT) DE LA FISCALÍA LOCAL DE MAIPÚ**

Cobertura territorial: Maipú y Cerrillos

Dirección: Bandera 655 - Santiago Centro | Teléfono: (02) 9656172

### **UNIDAD REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS (URAVIT) DE LA FISCALÍA LOCAL DE SAN BERNARDO**

Cobertura territorial: San Bernardo, Calera De Tango, Buin, Paine

Dirección: San José 840, San Bernardo | Teléfono: (02) 9656200

### **UNIDAD REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS (URAVIT) DE LA FISCALÍA REGIONAL ORIENTE**

Cobertura territorial: Las Condes, Vitacura, La Reina, Lo Barnechea Ñuñoa, Providencia La Florida, Macul, Peñalolén Las Condes, Vitacura, Lo Barnechea, La Reina, Ñuñoa, Providencia, La Florida, Macul, Peñalolén

Dirección: Los Militares 5550, Las Condes | Teléfono: (02) 9655000

### **UNIDAD REGIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS (URAVIT) DE LA FISCALÍA LOCAL DE SAN MIGUEL**

Dirección: Pirámide 1076 - San Miguel | Teléfono: (02) 9659000

GUÍA DE ASISTENCIA INTEGRADA

# Violencia de Género

en Contexto Doméstico









# Teléfonos de orientación y emergencia

## CARABINEROS DE CHILE

Fono Emergencia: 133

Fono Familia: 149

Fono Niño: 147

## SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER

Fono Ayuda Violencia SERNAM: 800 104 008

## CENTRO DE APOYO A VÍCTIMAS DE DELITOS

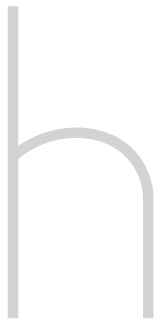
Fono Ayuda: 600 818 1000

## FISCALÍA DE CHILE

Call Center: 600 333 0000

## CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL

CAJ Metropolitana: 800 220 040



# ● Materiales de Consulta Utilizados y Recomendados

**Amorós, C.**, *"Hacia una Crítica de la Razón Patriarcal"*. Anthropos, Barcelona, 1991.

**Calvin, M.E.**, *"Respuestas efectivas en violencia de género: materias pendientes"*. Observatorio de equidad de Género en Salud. Proyecto Género, Equidad y Reforma de la Salud. Serie Observatorio de Equidad de Género en Salud N° 5. Santiago de Chile, febrero 2007. En [http://www.observatoriogenerosalud.cl/Documentos/Respuestas\\_Efectivas\\_en\\_Violencia\\_de\\_Genero.pdf](http://www.observatoriogenerosalud.cl/Documentos/Respuestas_Efectivas_en_Violencia_de_Genero.pdf)

**Carcedo, A., Delso, A.I.**, *"Mujeres Hacia el 2000: Deteniendo la Violencia"*. CEFEMINA, San José, Costa Rica, 2000.

**Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda del Gobierno de Chile (DIPRES)**, *"Informe Final de Evaluación de Programas de Atención a Víctimas: Centros de Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos (CAVIS), Corporaciones de Asistencia Judicial, Unidades de Atención a Víctimas Subsecretaría del Interior, Centros de Asistencia a Víctimas de delitos Sexuales (CAVAS) Policía de Investigaciones"*. Santiago, agosto 2008. EN [http://geminis.dipres.cl/virlib/docs/Gestion/2008/doc21-98-2008812\\_01%2002%2003INFORME.pdf](http://geminis.dipres.cl/virlib/docs/Gestion/2008/doc21-98-2008812_01%2002%2003INFORME.pdf)

**División de Atención a Víctimas y Testigos, Fiscalía Nacional** *"Orientaciones para la Prevención de la Victimización secundaria y la Protección de Identidad de las víctimas y Testigos con medios de Comunicación Social"*. Santiago de Chile, 2005.

**Folino, J. (ed.)**, *"Guía para la evaluación del riesgo de violencia conyugal S.A.R.A."* Interfase Forense, La Plata, 2004.

**Fries, I., Hurtado, V.**, *"Estudio de la información sobre la violencia contra la mujer en América Latina y el Caribe"*. Serie Mujer y Desarrollo N° 99, Cepal. Santiago de Chile, marzo de 2010. En <http://www.eclac.org/publicaciones/xml/8/38978/Serie99.pdf>

**Instituto Canario de la Mujer. Servicio de Coordinación del Sistema Integral contra la Violencia de Género**, *"Guía para la Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género"*. Canarias, 2007. En [http://www.gobiernodecanarias.org/igualdad/documentos/Guia\\_Atencion\\_victimas\\_Violencia\\_cambiada%2021042008.pdf](http://www.gobiernodecanarias.org/igualdad/documentos/Guia_Atencion_victimas_Violencia_cambiada%2021042008.pdf)

**Instituto de la Mujer de Extremadura**, *"Guía-Manual Para Las Mujeres Víctimas De La Violencia"*. Extremadura, España. (S/F)

**Krug, E.G., Dahlberg, L.L., Mercy, J.A., Zwi A.B. y Lozano, R. (Eds)**, *"Informe mundial sobre la violencia y la salud"*. Organización Panamericana de la Salud, Oficina Sanitaria Panamericana, Oficina Regional de la Organización Mundial de la Salud. Washington, D.C. 2003. En <http://www.paho.org/spanish/AM/PUB/Contenido.pdf>

**Larraín, S. y Provoste, P.**, *"Propuesta de Política Pública para Prevenir, atender y sancionar la violencia doméstica contra las mujeres"*. Santiago, 2005.

**Llanos, M.T., Sinclair, A.C.**, *"Terapia de reparación en víctimas de abuso sexual. Aspectos fundamentales"*. En revista Psikhé. Vol.10, N°2, 2001. Pontificia Universidad Católica de Chile. Santiago de Chile, 2001.

**Ministerio de Salud** *"Manual de Apoyo Técnico para las Acciones de Salud en Violencia Intrafamiliar"*. Santiago de Chile, 1998.

**Ministerio de Salud Chile**, *"Guía clínica para la Atención Primaria. La Depresión: detección, diagnóstico y tratamiento"*. S/F.

**Ministerio de Salud de Colombia**, Dirección General de Promoción y Prevención, *"Guía de Atención a la Mujer Maltratada"*. República de Colombia, 2000.

**Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala**, *"Protocolo de Atención a víctimas de Violencia Intrafamiliar"*. Programa Nacional de Salud Mental. Guatemala, octubre de 2008.

**Ministerio de Salud y Ministerio Público**, *"Orientaciones Técnicas. Salas de primera acogida para atención de víctimas de delitos sexuales en servicios de urgencia"*. Santiago de Chile, diciembre 2005.

**Ministerio de Salud**, *"Normas y Guía Clínica para la atención en servicios de urgencia de personas víctimas de violencia sexual"*. Santiago de Chile, abril 2004. En <http://www.scielo.cl/pdf/rchog/v70n1/art11.pdf>

**Ministerio de Salud**, *"Guía Clínica para la Atención Primaria. Violencia Intrafamiliar: Detección, Diagnóstico y Tratamiento"*. 2004.

**Ministerio del Interior, Red de Asistencia a Víctimas** *"Manual de capacitación en temas victimológicos para profesionales, técnicos y funcionarios policiales de la Red"*. Santiago de Chile, 2009. En [http://www.seguridadpublica.gov.cl/files/manual\\_de\\_capacitacion\\_en\\_temas\\_victimologicos.pdf](http://www.seguridadpublica.gov.cl/files/manual_de_capacitacion_en_temas_victimologicos.pdf)

**Montaño, S., Almerás, D.**, *"¡Ni una más! El derecho a vivir una vida libre de violencia en América Latina y el Caribe"*. Cepal, Octubre de 2007. En <http://www.eclac.org/publicaciones/xml/7/31407/Niunamas.pdf>

**Provoste, P.**, *"Violencia contra la Mujer en la Pareja: respuestas de la salud pública en Santiago de Chile"*. Serie Mujer y Desarrollo, N° 85. Cepal, Santiago de Chile, 2007. En <http://www.ops-oms.org/Spanish/AD/GE/rutacritica.pdf>

**Provoste, P., Guerrero, E.**, *"Violencia de género y seguridad ciudadana - en el debate público local"*. Hexagrama Consultoras, Santiago de Chile, abril de 2004.

**Rauschenbach, M. Scalia, D.**, "*Víctimas y justicia penal internacional: ¿una cuestión controvertida?*". En *International Review of the Red Cross*, N.º 870, Junio de 2008.

**Red Chilena contra la Violencia Doméstica y Sexual**, "*Guía de Recursos para la Acción*". Santiago, 2006. En <http://www.nomasviolenciacontramujeres.cl/files/gu%C3%ADa.pdf>

**Sagot, M., Carcedo, A., Guido, L.** "*Ruta crítica de las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar en América Latina (Estudios de caso de diez países)*". Organización Panamericana de la Salud. Programa Mujer, Salud y Desarrollo, 2000.

**SERNAM**, "*Análisis y Evaluación de la Ruta Crítica en Mujeres Afectadas por Violencia en la Relación de Pareja*". Documento de Trabajo N° 107, Santiago de Chile, 2009. en [http://domoschile.cl/wp-content/uploads/2009/07/PDF\\_ANALISIS-Y-EVALUACION.pdf](http://domoschile.cl/wp-content/uploads/2009/07/PDF_ANALISIS-Y-EVALUACION.pdf)

**Unidad de Asistencia a Víctimas de Delito**. División de Seguridad Pública, Ministerio del Interior, "*Diagnóstico en materia de asistencia a víctimas de delitos en el contexto nacional*". Santiago de Chile, 2007.

**UNISALUD Medellín**, "*Instructivo para la atención de los casos maltrato y de violencia sexual*". Medellín, 2010.

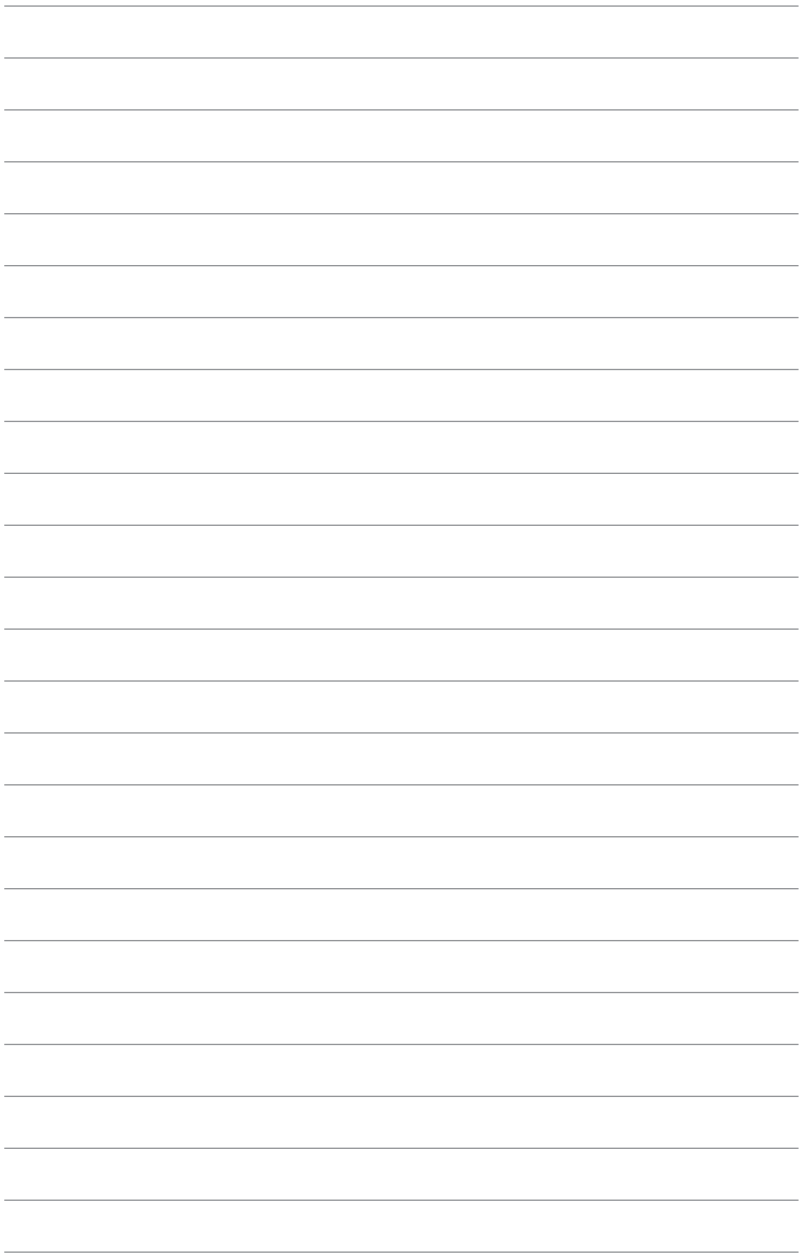
**Valdebenito, L. Larraín, S.**, "*El Maltrato Deja Huella: Manual para la Detección y Orientación de la Violencia Intrafamiliar*". UNICEF, Santiago de Chile, 2007. En [http://www.unicef.cl/unicef/public/archivos\\_documento/208/UNICEF%20completo.pdf](http://www.unicef.cl/unicef/public/archivos_documento/208/UNICEF%20completo.pdf)























Esta Guía está concebida como un apoyo al trabajo intersectorial de los servicios y una herramienta para la óptima entrega de atención y certera derivación de las víctimas de violencia de género en contexto doméstico, para entregarles una atención adecuada a sus necesidades y evitar la victimización secundaria.

Su contenido provee, a las funcionarias y a los funcionarios, conocimientos generales sobre el tema de violencia de género en contexto doméstico, partiendo de las necesidades de las usuarias. A la vez, orienta sobre el qué hacer, cómo hacerlo y dónde hacerlo. Aconseja sobre las conductas que deben asumir los/as prestadores de los servicios, a fin de lograr ayudar a las víctimas a emprender y continuar el proceso que les permita terminar con la violencia. Identifica las alternativas de acciones, de acuerdo a los servicios que ofrecen las distintas instituciones. Aborda los modos de actuación que requiere la asistencia, desde el primer momento de la intervención hasta el egreso del sistema de atención, destacando los recursos a utilizar.



FINANCIA:



COLABORAN:

