

DOCUMENTO DE COOPERACIÓN TÉCNICA

I. INFORMACIÓN BÁSICA DE LA CT

▪ País/Región:	CHILE
▪ Nombre de la CT:	Apoyo al fortalecimiento institucional del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género
▪ Número de CT:	CH-T1295
▪ Jefe de Equipo/Miembros:	Bustelo, Monserrat (SCL/GDI) Líder del Equipo; Agustina Suaya (SCL/GDI); Andrea Beltran Rosas (SCL/GDI); Delvasto Otalora, Nicolas (SCL/MIG); Gabriela Marin Aravena (CSC/CCH); Karen Martinez (SCL/GDI); Lafuente, Mariano (IFD/ICS); Marmolejo Ocampo, Lina Maria (IFD/ICS); Moreno, Michelle Leonor (ITE/IPS); Verissimo Da Silva, Carolina (LEG/SGO)
▪ Taxonomía:	Apoyo al Cliente
▪ Operación a la que la CT apoyará:	N/A
▪ Fecha de Autorización del Abstracto de CT:	13 Ene 2023.
▪ Beneficiario:	República de Chile, a través del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género (MMEG) y del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SernamEG)
▪ Agencia Ejecutora y nombre de contacto:	Inter-American Development Bank
▪ Donantes que proveerán financiamiento:	OC SDP Ventanilla 2 - Desarrollo Social(W2E)
▪ Financiamiento solicitado del BID:	US\$300,000.00
▪ Contrapartida Local, si hay:	US\$0
▪ Periodo de Desembolso (incluye periodo de ejecución):	24 meses
▪ Fecha de inicio requerido:	1 de mayo de 2023
▪ Tipos de consultores:	Firma consultora; Consultores individuales
▪ Unidad de Preparación:	SCL/GDI-Genero y Diversidad
▪ Unidad Responsable de Desembolso:	SCL/GDI-Genero y Diversidad
▪ CT incluida en la Estrategia de País (s/n):	Sí
▪ CT incluida en CPD (s/n):	Sí
▪ Alineación a la Actualización de la Estrategia Institucional 2010-2020:	Igualdad de género

II. OBJETIVOS Y JUSTIFICACIÓN DE LA CT

- 2.1. **El objetivo de esta cooperación técnica no reembolsable es apoyar los esfuerzos del Gobierno de Chile para promover un crecimiento económico inclusivo fortaleciendo el empoderamiento de la mujer.** Para esto, esta cooperación técnica acompañará al Ministerio de la Mujer y Equidad de Género en fortalecer (i) las acciones de atención a las víctimas de violencia de género y (ii) las capacidades institucionales del Ministerio, con foco en transversalización.
- 2.2. En cuanto al primer punto, los datos existentes muestran que el 41% de las mujeres chilenas sufrió algún tipo de violencia intrafamiliar durante su vida (ENVIF2020). Al poner el foco en los últimos 12 meses, se observa una incidencia de violencia de pareja o expareja que alcanza al 25% de las mujeres entre

15 y 65 años (Saavedra 2021)¹. Sin embargo, solo un 22% estas mujeres reportan haber realizado una denuncia a la policía (Saavedra, 2021). Dentro de la variedad de razones de esta situación, una de ellas es la falta de confianza en la red de servicios estatales (Banco Mundial 2021)².

- 2.3. El Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SernamEG), dependiente del MMEG, cuenta con un conjunto de dispositivos a nivel nacional para la atención de mujeres víctimas de violencia, que se realizan a través de canales presenciales y no presenciales. Dentro de los canales no presenciales, SernamEG cuenta con dos servicios digitales de información y orientación: el Servicio de Atención Telefónica y Telemática (SATT) que provee de atención telefónica a través del Fono 1455 y además el servicio provisto vía WhatsApp y Chat Web. Estas prestaciones funcionan los 365 días del año, las 24 horas del día, dentro del territorio nacional y de manera gratuita para quienes escriban o se comuniquen a través de estos medios. Ello implica que cualquier persona pueda acceder a orientación e información respecto a situaciones de violencia contra las mujeres en el contexto de pareja o expareja, violencia sexual y mujeres vulneradas por el delito de trata de personas, siendo siempre atendida/o por un/a técnico/a o profesional de atención capacitado/a especialmente en materia de violencia de género, de acuerdo con los *scripts* desarrollados por SernamEG y bajo su orientación y supervisión técnica.
- 2.4. Toda comunicación recibida por los canales digitales del SernamEG es clasificada en tres niveles de gravedad (nivel inicial, nivel medio, nivel vital). Esta clasificación la realizan los/as técnicos/as y profesionales que atienden a las mujeres según parámetros y *scripts* señalados y orientados por SernamEG con base en la situación consultada y el riesgo que esta representa para la mujer que la vive. A su vez, a partir de la comunicación con las mujeres víctimas de violencia, el SernamEG realiza derivaciones hacia otros servicios provistos dentro de la ruta institucional de prevención y atención a la violencia de género.
- 2.5. El servicio de atención telefónica funciona desde el año 2010, y la combinación de servicios digitales descrita en el punto 2.3 funciona desde abril 2020, sin ningún tipo de reforma y actualización desde esa fecha. A pesar de que las prestaciones de servicios de atención funcionan cotidianamente sin mayores dificultades, la gestión posterior de los casos es subóptima. En términos operativos esto se debe a que los sistemas tecnológicos que sostienen los servicios de información y orientación digital no son de propiedad de SernamEG, por el contrario, los mismos se licitan de manera periódica. Por ello, es posible observar cambios regulares en los proveedores que dan soporte tecnológico al sistema de atención digital, con los subsiguientes cambios en la forma en la cual se almacenan y procesan los datos y conversaciones de los canales de atención. Finalmente, cada proveedor cuenta con un panel de control con información agregada sobre las comunicaciones recibidas, sin embargo, estos tableros sólo reportan un conjunto limitado de indicadores y no permiten analizar la situación caso por caso. Es por todo esto que en la actualidad la dificultad de SernamEG es traer las atenciones provistas por antiguos proveedores al Sistema operativo ofrecido por el proveedor

¹ Saavedra, Trinidad. 2021. "Violencia infligida por la pareja: prevalencia, factores de riesgo y denuncia". Banco Mundial.

² Banco Mundial (2021). "Hoja de Ruta para el Diseño de una Plataforma Integrada de Gestión de Casos de Violencia contra las Mujeres para el Estado Chileno".

que se encuentra ejecutando el servicio, lo que imposibilita procesar los datos uniformemente de manera que permitan observar la evolución histórica de las comunicaciones, considerando además la gran cantidad de datos que se han recopilado en estos 12 años de servicio telefónico.

- 2.6. Con el fin de mejorar la calidad de la atención y brindar una mejor respuesta a las mujeres víctimas de violencia, resulta necesario fortalecer la gestión del SernamEG a través de la generación de un sistema único y propio de todos los canales de atención digital, que esté integrado con el resto de los sistemas y plataformas del Servicio. Este sistema mejoraría tanto el registro de las comunicaciones, como el reporte de la información que se genera. Este sistema permitiría fortalecer la gestión de toda la política de prevención y atención a la violencia, tanto a nivel agregado como a nivel del caso individual. A nivel agregado, el sistema único permitiría realizar un monitoreo más fiable, sistematizado y actualizado de la situación de violencia basada en género en el país. Este monitoreo facilitaría el seguimiento de las métricas nacionales de violencia basada en género, siendo un insumo fundamental en la planificación de política pública y en la medición de resultados en indicadores clave. A nivel de las usuarias finales, el sistema permitiría observar rápidamente el historial de comunicaciones con el SernamEG y hacer un seguimiento más efectivo sobre las instancias de derivación a otros servicios. Igualmente, al existir un mejor manejo e integración de la información, el sistema permitiría levantar alertas tempranas que promuevan intervenciones oportunas.
- 2.7. En cuanto al segundo punto, el fortalecimiento de las capacidades del MMEG resulta prioritario para poder transversalizar el enfoque de género. Datos de la región, muestran que los Ministerios de la Mujer cuentan con estructuras bastante débiles que pueden limitar la capacidad de coordinación y transversalización (Bustelo et al, 2022)³. Datos presupuestarios de 2022 para cuatro países de la región que tienen Ministerios de la Mujer (Argentina, Chile, Paraguay y Perú) indican que estos ministerios apenas representan un 0,18% de total del presupuesto nacional para el Poder Ejecutivo. En Argentina y Paraguay, donde hay datos de recursos humanos permanentes por ministerio, se evidencia que los Ministerios de la Mujer no solo cuentan con escaso presupuesto, sino también con poco personal en comparación con el resto del Gobierno. En estos países, la planta de trabajo del Ministerio de la Mujer es de solo un 0,05% del total del Ejecutivo (Bustelo et al, 2022). En Chile, según la propuesta presupuestaria 2023, todo el MMEG podrá tener una dotación máxima de 633 personas, pudiendo destinar sólo el 26% (165 personas) a la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género desde donde se coordina la transversalización, entre otras importantes tareas de gobierno. Dadas estas limitaciones estructurales, resulta crítico fortalecer las capacidades de gestión del MMEG para así poder maximizar los recursos humanos y económicos existentes y alcanzar los resultados de inclusión de la mujer buscados por la gestión de gobierno.
- 2.8. Las prácticas de transversalización requieren de capacidades de planificación, coordinación intersectorial y gestión del cumplimiento de prioridades. Para poder hacer frente a estas tareas, el Gobierno de Chile cuenta con una Red de

³ Bustelo, Monserrat, Karen Martinez, y Agustina Suaya. 2022. "Institutional Framework of the Ministries of Women: Coordinating Efforts to Enhance Impact." Inter-American Development Bank. <https://doi.org/10.18235/0004314>.

23 Asesoras Ministeriales, y 160 secretarías de género en servicios dependientes que implementan programas e indicador de género (PMG). Las mismas se distribuyen en cada uno de los ministerios sectoriales, teniendo como función principal apoyar al Comité Interministerial para la Igualdad de Derechos y la Equidad de Género, coordinando la materialización de sus acuerdos, hacer su seguimiento y evaluar su implementación. También orientan al ministerio (sector) en la incorporación de igualdad de género en sus políticas, planes y programas, de acuerdo con la agenda de gobierno y a las definiciones del Comité.

- 2.9. Las asesoras de género son financiadas por los ministerios sectoriales, pero actúan siguiendo lineamientos y pautas de trabajo establecidas por el MMEG. Adicionalmente, para fortalecer las sinergias intersectoriales, las asesoras de género se reúnen con una frecuencia de una vez al mes, aunque tienen comunicación permanente con el MMEG. Gracias a este trabajo de coordinación interministerial se ha logrado avanzar en la agenda de género de la administración de gobierno. Sin embargo, para ampliar la capacidad de incidencia del MMEG, y a su vez la agencia de las asesoras y secretarías es necesario fortalecer la capacidad de acción de este equipo de transversalización. Para ello, esta cooperación técnica brindará apoyo para desarrollar mecanismos de gestión del cumplimiento, fortaleciendo las áreas de planificación, coordinación intersectorial y seguimiento de las prioridades transversales de gobierno. Paralelamente, se desarrollará una estrategia de trabajo que sirva para mejorar las condiciones de agenciamiento de la Red de asesoras, la comunicación continua del MMEG con estas asesoras, y el reporte periódico de los resultados alcanzados y los desafíos encontrados por dichos enlaces.
- 2.10. **Alineación estratégica.** Esta CT es consistente con la Segunda Actualización de la Estrategia Institucional (AB-3190-2) al alinearse con el eje de inclusión social e igualdad, al promover las oportunidades de las mujeres. También está alineada con las áreas transversales de igualdad de género y diversidad. Asimismo, contribuirá al Marco de Resultados Corporativos (CRF 2020-2023, GN-2727-12) mediante el cierre de brechas de género. De igual forma, con el Marco Sectorial de Género y Diversidad (GN-2800-13), al fortalecer la capacidad institucional para promover el género y la diversidad y con el Marco Sectorial de Seguridad Ciudadana (GN-2771-9) al trabajar para el "fortalecimiento de la capacidad institucional del sector de Seguridad Ciudadana y Justicia para prevenir la violencia y la revictimización de las poblaciones vulnerables". El proyecto es consistente con la Estrategia de País del Grupo BID con Chile 2022-2026 (GN-3140-3), con el objetivo estratégicos de fortalecimiento de la eficiencia y de la calidad de las instituciones chilenas, procurando un crecimiento sostenible e inclusivo. Finalmente, el proyecto está alineado con OC-SDP Ventanilla 2: Desarrollo Social (W2E), Área prioritaria 5: Desarrollo Social Inclusivo (GN-2819-14) al promover la inclusión social, la equidad de género y la diversidad en los países miembros.

III. DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES Y PRESUPUESTO

- 3.1. **Componente I: Desarrollo de una plataforma para la gestión de los casos de los servicios de información, orientación y atención remota a mujeres víctimas de violencia.** En este componente se apoyará al Gobierno de Chile con estas actividades: (i) diagnóstico de necesidades para informar el diseño de la plataforma; (ii) armado de un prototipo del sistema, esto implica desde aspectos

de diseño, funcionalidades y visualización de la plataforma, hasta las especificaciones técnicas de los requerimientos técnicos necesarios para definir la arquitectura del *back-end* e interoperabilidad con sistemas existentes; (iii) pilotaje, implementación y puesta a punto de la plataforma; (iv) importación de los datos 2022 (y anteriores, si es que están disponibles en formatos compatibles); (v) acompañamiento técnico, gestión del cambio y capacitación al personal del SernaMEG involucrado en la prestación de servicios de atención digital para el uso del sistema y de la información que de ahí puede desprenderse; y (vi) mantenimiento de la plataforma durante los primeros 12 meses de funcionamiento, la cual luego de este periodo será sostenida de manera independiente por el SernamEG. Los derechos de propiedad intelectual sobre los productos financiados bajo este componente podrán ser licenciados o transferidos por el Banco al beneficiario⁴.

- 3.2. **Componente II: Fortalecimiento de las capacidades institucionales del MMEG.** Este componente va a financiar actividades de consultoría tendientes a mejorar las capacidades actuales del equipo ministerial en lo que respecta a la transversalización de género. En particular se llevarán a cabo cuatro actividades: Primero, se realizará un análisis sobre la estrategia y metodología actual de transversalización. Segundo, se elaborará una hoja de ruta para implementar mecanismos de gestión del cumplimiento que sirvan para mejorar las condiciones para el empoderamiento de las asesoras de género, facilitar la coordinación interna y con los otros ministerios y desarrollar acciones de rendición de cuentas. Entre los temas a abordar se incluirán aspectos como: criterios que definan el alcance de la práctica de transversalización, estrategias de priorización, establecimiento de metas y desarrollo de rutinas para la transversalización, herramienta de medición y seguimiento de los logros / dificultades (cómo se mide, quién lo hace, a quién se reporta y cómo se reporta). Tercero, se llevarán a cabo capacitaciones al equipo que lidera la estrategia de transversalización y a los puntos focales en aspectos como planificación, seguimiento y evaluación, y coordinación. Cuarto, se elaborará un manual de funciones y procesos de la transversalización, el cual formalizará la metodología y permitirá la sostenibilidad de esta práctica.
- 3.3. **Resultados esperados.** (i) apoyar la mejora de la capacidad de respuesta articulada para la prevención y atención de la violencia contra la mujer en todas sus expresiones, a través de la gestión más efectiva e integrada de los casos; y (ii) apoyar la mejora en las capacidades institucionales del equipo del MMEG con el fin de fortalecer las acciones de transversalización de género a lo largo de todo el gobierno.
- 3.4. **Presupuesto.** El financiamiento de la CT por un total de USD300.000 proviene del Programa Estratégico para el Desarrollo Financiado con Capital Ordinario (OC-SDP) Ventanilla 2: Desarrollo Social (W2E). No se prevé contrapartida local.

⁴ El beneficiario podrá solicitar que el Banco otorgue una licencia o transfiera los derechos de propiedad intelectual sobre la estructura de la plataforma para hacer uso de esta. Ante esa solicitud, el Banco trabajará articuladamente con el beneficiario en la elaboración y firma de los compromisos contractuales específicos que sean necesarios.

Componente	Descripción	OC-SDP Ventanilla 2	Financiamiento Total
1	Desarrollo de una plataforma para la gestión de los casos de los servicios de información, orientación y atención remota a mujeres víctimas de violencia	US\$200,000.00	US\$200,000.00
2	Fortalecimiento de las capacidades institucionales del MMEG	US\$100,000.00	US\$100,000.00
Total		US\$300,000.00	US\$300,000.00

IV. AGENCIA EJECUTORA Y ESTRUCTURA DE EJECUCIÓN

- 4.1 En consistencia con lo establecido en el Anexo II del documento *Procedures for the Processing of Technical Cooperation Operations and Related Matters* (OP-619-4), esta CT será ejecutada por el Banco, mediante la División de Género y Diversidad (SCL/GDI), por las siguientes razones: (i) por solicitud del Gobierno de Chile (ver Carta de Solicitud del Cliente), y (ii) dado que el BID cuenta con las capacidades técnicas y la experiencia específica para cumplir con el alcance de esta CT. El Banco tiene amplia experiencia en el trabajo interdisciplinario vinculado a la prevención y atención hacia víctimas de violencia de género y en aspectos asociados con la transversalización de género. El Banco, a través de SCL/GDI, mantendrá un diálogo constante y articulado con el MMEG y con los equipos del SernamEG. Adicionalmente, participarán otras áreas del BID como la División de Capacidad Institucional del Estado (IFD/ICS) y del Departamento de Tecnología de la Información (ITE).
- 4.2 El Banco tiene el conocimiento y la experiencia en los temas cubiertos por la CT y, por lo tanto, está en las mejores condiciones para cumplir con las funciones. Además, a través de la CT RG-T3737, actualmente el Banco se encuentra apoyando a Chile en el desarrollo de dos consultorías que servirán como marco preparatorio para las que se realizarán en el marco de esta cooperación. En particular, el Banco está brindando apoyo para el desarrollo de un sistema de visualización y procesamiento de datos con la información de las conversaciones con víctimas de violencia que contactan al SernamEG vía WhatsApp, como así también en un estudio que analizará la efectividad de las derivaciones del sistema SATT. Estos estudios permitirán entender en profundidad los sistemas actuales y la información que se genera, como así también las deficiencias y las oportunidades de mejora en la gestión de casos actual. Estos insumos serán una pieza importante para el desarrollo de la nueva plataforma integrada.
- 4.3 La ejecución por parte del BID incluirá: (i) coordinar la implementación del proyecto; (ii) llevar a cabo los procesos de contratación de los servicios de consultoría; y (iii) supervisar las actividades a realizar por las firmas consultoras y consultores/as individuales y la implementación de los eventos, a cargo de la jefa de equipo de SCL/GDI con el apoyo de los miembros del equipo del proyecto.
- 4.4 **Adquisiciones.** Las actividades a ejecutar bajo esta operación se han incluido en el Plan de Adquisiciones (Anexo IV) y serán ejecutadas de acuerdo con los

métodos de adquisiciones establecidos del Banco, a saber: (a) contratación de consultores individuales, según lo establecido en las normas AM-650; (b) contratación de firmas consultoras para servicios de naturaleza intelectual según la GN-2765-4 y sus guías operativas asociadas (OP-1155-4) y (c) contratación de servicios logísticos y otros servicios distintos a consultoría, de acuerdo a la política GN230328. Todos los productos de conocimiento derivados de esta Cooperación Técnica serán propiedad intelectual del Banco.

V. RIESGOS IMPORTANTES

- 5.1 Los riesgos asociados a la ejecución de la CT son bajos. La mayor dificultad que se podría enfrentar es encontrar dificultades técnicas que retrasen el desarrollo e implementación del nuevo sistema de gestión de casos. Para mitigar ese riesgo, se buscará contratar a proveedores con antecedentes de trabajo con el gobierno como así también se involucrará a los miembros del departamento de tecnología del SernamEG para garantizar que la nueva plataforma pueda ser migrada e integrada fácilmente a los sistemas actuales del servicio y del ministerio.

VI. SALVAGUARDIAS AMBIENTALES

- 6.1 La presente CT no financiará estudios de factibilidad o pre-factibilidad de proyectos de inversión ni estudios ambientales y sociales asociados, por lo cual no cuenta con requisitos aplicables del Marco de Política Ambiental y Social (MPAS) del Banco.

ANEXOS REQUERIDOS:

[Solicitud del Cliente - CH-T1295](#)

[Matriz de Resultados - CH-T1295](#)

[Términos de Referencia - CH-T1295](#)

[Plan de Adquisiciones - CH-T1295](#)