



Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela De Graduados
Magister en Gobierno y Gestión Pública

Propuesta de un sistema institucional e interinstitucional para personas desaparecidas y fallecidas no reclamadas en el Servicio Médico Legal

AUTORA: DIANA CONSTANZA APARICIO CASTELLANOS

Tesis para optar al Título de Magister en Gobierno y Gestión Pública.

Profesor Guía: Prof. Diego Del Barrio Vásquez

Valparaíso, Chile

2022

“A mis hijas adoradas por la paciencia y el tiempo entregado para desarrollar esta investigación. A mis padres por su constante impulso y ánimo para continuar. A Dios, por su protección y guía para enfocarme en el escrito”.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
MARCO DE REFERENCIA.....	5
Servicio Médico Legal en los medios de comunicación	8
Proyecto de ley	9
Marco institucional del Servicio Médico Legal	13
Planificación estratégica en el Servicio Médico Legal.....	18
Cuadro de mando integral Servicio Médico Legal- PLES 2020-2025	20
Marco legal	23
MARCO TEÓRICO	32
Las personas desaparecidas y fallecidas no reclamadas	32
Identificación de fallecidos	33
Modernización del Estado	38
Planificación estratégica.....	41
Gestión de procesos de información	43
MARCO METODOLÓGICO	47
Planteamiento del problema.....	47
Objetivos de la investigación	48
1. Objetivo general del estudio	48
2. Objetivos específicos	48
Metodología	49
Tipo de investigación	49
Diseño de la investigación	50
Muestra cualitativa de entrevistas.....	50
Técnica de investigación	55
RESULTADOS	58

Comparación de las prácticas de servicios forenses para la atención y la búsqueda de personas desaparecidas, ingresadas fallecidas	59
Dificultades identificadas en las instituciones	64
Obstáculos desde el entorno.....	67
Modelado	70
DISCUSIÓN.....	79
CONCLUSIONES.....	93
BIBLIOGRAFÍA.....	94
ANEXOS.....	101
Anexo N° 1	101
Anexo N° 2.....	102
Anexo N°3.....	105
Anexo N°4.....	109
Anexo N°5.....	112
Anexo N°6.....	114
Anexo N°7.....	117
Anexo N°8.....	120

RESUMEN

Este trabajo de investigación planteó el objetivo general de proponer un sistema de trabajo institucional e interinstitucional que permita abordar los procesos para facilitar que las familias con denuncias por presuntas desgracias puedan encontrar a las personas desaparecidas, que hayan ingresado como fallecidas al Servicio Médico Legal a nivel nacional. Bajo este objetivo se logró determinar una propuesta, desde el punto de vista de la gestión de procesos de información forense, habilitante de la cooperación en la institución y entre instituciones abocadas al esclarecimiento y administración de justicia en estos casos.

La metodología fue de carácter exploratorio y descriptivo mediante un enfoque cualitativo. El diseño fue flexible para enfrentar la realidad y las poblaciones objeto de estudio. La estrategia de investigación fue un estudio de caso, aplicado en la única institución médico legal y forense de Chile como es el Servicio Médico Legal. Allí, se levantó información y conocimiento de manera independiente y conjunta, para comprender los procesos que se llevan a cabo en la identificación de personas fallecidas, y asimismo, la interacción que mantiene este Servicio con instituciones u organizaciones relacionadas en las consultas por desapariciones y presuntas desgracias, como son las policías, Ministerio Público y sociedad civil, según sus funciones. La técnica de investigación fue la entrevista semiestructurada individual con una muestra cualitativa de 13 casos, cuyo audio fue transcrito literalmente y analizado para la descripción y modelamiento que se propone. El trabajo de campo fue en diciembre de 2020; enero, febrero, marzo y agosto de 2021.

Los resultados informan que uno de los temas coincidentes entre las personas entrevistadas sobre el asunto de las personas desaparecidas, es la insuficiente comunicación entre las instituciones, como son el Ministerio Público, las Policías y el Servicio Médico Legal, así como, la necesidad de contar con herramientas informáticas a nivel nacional. En este último aspecto se destaca la necesidad de

conectarse, compartir información y de esta forma, hacer más efectivos los resultados y la entrega de un mejor servicio a la ciudadanía. Si bien cada Institución, mantiene un conocimiento de sus procesos internos, se debería realizar una articulación entre las instituciones, que permita darle operatividad, implementación, control y seguimiento para mejorar constantemente aquellos aspectos identificados.

El Servicio Médico Legal avanzó en un sistema informático de registro de información antropomórfica y/o antemortem y postmortem, desarrollado por la unidad de DDHH., denominado Sistema Nacional de Identificación Forense SNIF. Este sistema quedó sin terminar de desarrollarse en el año 2019, quedando pendiente el apoyo informático, de programación y de recurso humano para su continuidad y completo desarrollo; situación que se observa generalizada en el SML al contar con frágiles y rezagados sistemas informáticos, en atención a las necesidades forenses actuales. De esta forma, al carecer de información digital e integrada dentro del SML, la respuesta que se entrega a los familiares, policías y demás instituciones consultantes, en cuanto al ingreso de fallecidos asociados a personas desaparecidas, resulta parcial.

A partir de los resultados de esta tesis se propone que una base de datos a nivel nacional, en el Servicio Médico Legal, debería contener información forense referente a:

- Las consultas por presuntas desgracias.
- Registros de fallecidos identificados y sin identificar.
- Un sistema unificado que permita comparar, hacer cruces de información entre la información obtenida en los registros antemortem y postmortem.

Además de las herramientas necesarias, es de gran importancia contar con el conocimiento, habilidades periciales y tiempo destinado a esta labor, permitiendo pasar de un universo de búsqueda abierto a uno acotado para aplicación del método científico más apropiado en cada caso.

Adicionalmente, esta ausencia de base de datos única conlleva también a procesos desarticulados dentro del SML, la información no compartida entre las unidades, departamentos periciales y sedes a nivel nacional, obstáculos para la entrega de una respuesta oportuna y actualizada ante las consultas por presuntas desgracias.

Es entonces que la presente investigación, enfocada en la gestión de procesos, incorpora la utilización de sistemas y tecnologías de la información como una herramienta que permitirá consolidar la información aquí propuesta. Además, servirán también como fuente de información para el desarrollo de las bases de datos requeridas. La calidad y cantidad de información deberá ser suficiente para cumplir con los objetivos forenses, por lo que resulta relevante la información que el Servicio Médico Legal aporte y reciba de las instituciones. Para esto, es indispensable compilar la información de los fallecidos ingresados no reclamados, de tal forma que las policías puedan realizar las consultas por ingreso de personas desaparecidas, en función de las diligencias previas o de aquellas órdenes de investigar que llevan a cabo en el marco de las presuntas desgracias.

De acuerdo con los resultados se modeló las bases para un sistema institucional e interinstitucional, que permita analizar y recopilar la información nacional de personas fallecidas no reclamadas y la gestión de personas desaparecidas en el Servicio Médico Legal, a través de la herramienta de software BIZAGI Modeler. Finalmente, se logró determinar una propuesta, desde el punto de vista de la gestión de procesos de información forense, habilitante de la cooperación en la institución y entre instituciones abocadas al esclarecimiento y administración de justicia en estos casos.

Básicamente la propuesta plantea que hay procesos establecidos que pueden ser reorientados hacia esta cooperación técnica, y hay otros, que deben ser modificados o agregados para estos fines. La factibilidad se encuentra dada por que existe una institucionalidad y procesos de modernización del Estado de varias décadas, lo que ha permitido que el tema tenga una maduración y el escenario sea propicio para

este avance. De hecho, existe al momento de redactar esta investigación, julio de 2022, tanto un proyecto de ley sobre las personas desaparecidas en Chile, asimismo, en el SML se ha iniciado un proceso de planificación estratégica para los años 2020 a 2025.

Este sistema planteado, permite compartir y articular la información entre unidades internas del SML y las instituciones investigadoras para dar respuesta a la ciudadanía. Su aplicación permitiría complementar los procesos actuales y requeriría del necesario apoyo tecnológico para incorporar, compartir y analizar la información.

Palabras clave

Identificación forense; desaparición de personas en Chile; gestión de procesos de información.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación para obtener el grado de Magíster en Gobierno y Gestión Pública de la Universidad de Valparaíso tiene por objetivo general proponer un sistema de trabajo institucional e interinstitucional que permita abordar los procesos para facilitar que las familias con denuncias por presuntas desgracias puedan encontrar a las personas desaparecidas que hayan ingresado como fallecidas al Servicio Médico Legal a nivel nacional. Este objetivo se origina en la necesidad de profundizar la modernización del Estado en materia de administración de justicia, y en particular en la gestión de procesos en la materia forense que permita agregar valor público.

En América Latina y el Caribe la desaparición de personas y su fallecimiento no reconocido es un asunto que ha marcado su historia moderna y reciente. Las ciencias forenses han adquirido una creciente consolidación en la región a raíz de crisis políticas, socio-ambientales, delincuencia organizada transnacional, trata de personas, entre otros; que obliga a los Estados a asumir este problema público, a través de la investigación, búsqueda y desarrollo de actividades que conduzcan a encontrar a las personas desaparecidas con el fin de reencontrarlas con su familia o realizar de manera oportuna el proceso de devolución y entrega digna de cadáveres a los familiares de las víctimas.

En este marco, el foco del trabajo se encuentra en la gestión de procesos, entendido en los modos de trabajo institucionales del sector público en el campo de la administración de justicia. Su propósito no es solo descriptivo de un estado de situación, sino elaborar una propuesta susceptible de ser incorporada en el quehacer del Servicio Médico Legal de Chile. Este trabajo de investigación podría

ser una contribución a una planificación estratégica que incorpore la identificación forense como un objetivo estratégico.

El caso de estudio es el Servicio Médico Legal (SML) del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Chile. Este Servicio fue creado en 1915 y se rige por la Ley N° 20.065, donde se establecen sus funciones, organización y atribuciones, asumiendo una política de calidad para validar continuamente la eficacia del sistema y sus procesos.

En el capítulo marco de referencia, se exponen los antecedentes respecto del problema público de la desaparición de personas y extraviadas en Chile desde la perspectiva de la sociedad civil y los medios de comunicación, en particular las dificultades que experimentan los familiares en la búsqueda de sus seres queridos, incorporando el proyecto de ley en tramitación en el Senado de la República que recoge parte de las necesidades de los familiares de personas desaparecidas. Incluye también el marco institucional del Servicio Médico Legal y las acciones que se han desplegado para el cumplimiento de sus funciones. En términos de gestión incorpora la reciente la planificación estratégica con sus objetivos. Finalmente, dentro del marco legal se considera la normativa nacional e internacional en materia de personas desaparecidas y así como normativa institucional.

El capítulo del marco teórico comprende los temas relacionados a la identificación y ciencias forenses, así como de gestión organizacional, enfocados al desarrollo de la presente investigación. En primer lugar, se aborda el tema de las personas desaparecidas y fallecidas no reclamadas, en tanto forman parte de un problema público complejo de diversas dimensiones. En segundo lugar, expone la gestión pública como un desafío para la respuesta estatal a estos problemas públicos y sus requerimientos, abordando los procesos de modernización del Estado y

estrategias para orientar las acciones de las organizaciones como la incorporación de la planificación estratégica y finalmente se aborda la gestión de procesos, como una de las herramientas que permiten dar cumplimiento a lo planificado para la generación valor público.

El capítulo del marco metodológico plantea el problema público de desaparición de personas y de los fallecidos sin identificar. Definió los objetivos de forma secuencial y los métodos de trabajo. La metodología fue de carácter exploratorio y descriptivo mediante un enfoque cualitativo. La estrategia de investigación fue un estudio de caso, aplicado en la única institución médico legal y forense de Chile como es el Servicio Médico Legal. Allí se levantó información y conocimiento de manera independiente y conjunta, para comprender los procesos que se llevan a cabo en la identificación de personas fallecidas, y asimismo, la interacción que mantiene este Servicio con instituciones u organizaciones relacionadas en las consultas por desapariciones y presuntas desgracias, como son las policías, Ministerio Público y sociedad civil, según sus funciones. La técnica de investigación fue la entrevista semiestructurada individual con una muestra cualitativa de 13 casos, cuyo audio fue transcrito literalmente y analizado para la descripción y modelamiento que se propone. El trabajo de campo se realizó en diciembre de 2020; enero, febrero, marzo y agosto de 2021.

El capítulo de resultados expone los procedimientos levantados en las entrevistas semiestructuradas hacia los funcionarios de las instituciones en Chile y en el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Colombia. Realiza además una comparación de las prácticas de los servicios forenses en Chile y Colombia. Asimismo, este capítulo recogió las dificultades o debilidades internas del Servicio Médico Legal y los obstáculos que provienen del entorno en su relación con las instituciones públicas pertinentes a su labor en el tema de la

desaparición de personas. Con los resultados obtenidos anteriormente, se modelaron las bases para un sistema institucional e interinstitucional, que permitiría analizar y recopilar la información nacional de personas fallecidas no reclamadas y la gestión de personas desaparecidas en el Servicio Médico Legal, a través de la herramienta de software BIZAGI Modeler.

Finalmente, se buscó contribuir a los procesos de creación de valor público en el Servicio Médico Legal, en términos de su potencial para el Estado de Chile que buscaría mejorar los procesos de identificación forense y de una respuesta estatal a la desaparición de personas.

MARCO DE REFERENCIA

En este capítulo de marco de referencia se exponen los antecedentes respecto del problema público de la desaparición de personas y extraviadas en Chile. Un aspecto directamente vinculado a este trabajo de investigación son las dificultades que experimentan los familiares en la búsqueda de sus seres queridos y, que, en el caso chileno, se han organizado para esta tarea y ha sido visible en los medios de comunicación. En seguida se aborda el proyecto de ley que regula el proceso unificado de búsqueda de personas desaparecidas y crea el sistema interconectado para estos efectos, que constituye un hito de demandas ciudadanas recogidas por el parlamento. Luego, se expone el marco institucional del Servicio Médico Legal dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Chile. Este servicio es una institución auxiliar en la administración de justicia, que en sus tareas se encuentra la realización de pericias medico legales y forenses como lo es la identificación de fallecidos, indispensables en el proceso de respuesta a este problema. Para el período entre los años 2020 y 2025 cuenta con un plan estratégico, denominado PLES (Área de Gestión Institucional, 2020) que consigna el cuadro de mando integral como herramienta de gestión. Finalmente, se describen los estudios de satisfacción de clientes y usuarios respecto del tema de autopsias, debido a su importancia en el proceso de identificación forense de las personas fallecidas y desaparecidas.

Problema público desde la sociedad civil y los medios de comunicación

Se han desarrollado diversas iniciativas enfocadas a la búsqueda de personas desaparecidas o extraviadas en Chile, impulsadas principalmente por la sociedad civil, fundaciones o agrupaciones de familias que buscan a sus seres queridos,

iniciativas que, hasta el momento, no han sido convertidas en leyes, que aporten asistencia a la comunidad.

Son los mismos familiares que a través de los medios de comunicación y redes sociales, hacen difusión sobre la desaparición de sus seres queridos, sufriendo las consecuencias directas de la desaparición, la preocupación por su estado de salud, el desconocimiento de su paradero y de su destino que no ha sido posible esclarecer. En este sentido, la desaparición tiene efectos en la sociedad, las primeras víctimas son las personas desaparecidas y luego sus familias, quienes pueden verse afectadas adicionalmente por problemas específicos de orden económico, social, administrativo y jurídico, situaciones que impiden la reconstrucción de sus vidas después de la desaparición, incluso durante muchos años.

Los Estados tienen la responsabilidad última de evitar desapariciones y de esclarecer la suerte y el paradero de las personas desaparecidas, asimismo la obligación de promulgar y aplicar leyes relacionadas con esa situación y dar a conocer la legislación en la materia. Es esencial que las autoridades competentes y vinculadas en este contexto, se comprometan incondicionalmente en los empeños de evitar las desapariciones y de esclarecer la suerte y el paradero de las personas desaparecidas, independiente de las circunstancias de la desaparición, absteniéndose de hacer discriminaciones entre las personas desaparecidas y sus familias (CICR, 2020).

Junto con la incertidumbre y el sufrimiento, los familiares recorren una a una las diferentes instituciones públicas y privadas en su búsqueda, cada día un intento diferente, levantándose diariamente con la esperanza de encontrarlo(a) y de volver a verlo(a). Víctimas una vez más, se enfrentan al sistema actual descrito

en el “Diagnóstico de las denuncias por Presunta Desgracia Chile” realizado por la Fundación Kurt Martinson¹, búsqueda de desaparecidos (agosto de 2018). En este diagnóstico de la Fundación (Fundación Kurt Martinson, 2018), se destacan las principales dificultades encontradas por las familias en el momento de la desaparición de su ser querido:

Desigualdad ante las búsquedas, familias abandonadas en el tiempo.

Falta de procedimientos, descoordinaciones, improvisación y demoras en las gestiones entre las instituciones (Policía de Investigaciones (PDI)², Carabineros de Chile³ y Ministerio Público.

Las desapariciones se generalizan como evasiones “desapariciones voluntarias”, descartando situaciones de suicidio, enfermedad, vulnerabilidad del entorno y/o participación de terceros.

Desgaste de las familias, por insistencia en la pronta ayuda; accionan por presión prensa o política.

No existe un asesoramiento a la familia en cómo proceder.

Se registra la presunta desgracia como un registro de datos, y no se sabe qué tipo de personas desaparecen, no hay análisis, patrones, etc. que ayuden a encontrar y proceder en otros casos.

Indica también que, ante situaciones de alta complejidad, se necesitan investigaciones rigurosas y procedimientos para coordinar a las instituciones que

¹ Fundación Kurt Martinson es una organización sin ánimo de lucro, su misión principal es la de encontrar prontamente a personas declaradas como desaparecidas en Chile. Entre sus objetivos, apoya a las familias en la búsqueda de familiares desaparecidos catalogados como presunta desgracia, desaparición forzada, desaparecidos en desastres naturales o personas extraviadas, otorgándole ayuda en búsqueda, rescate, asesoría legal y psicológica. Defiende, protege y apoya los derechos humanos de los desaparecidos y las familias vulnerables de Chile y Latinoamérica, entre otros.

² Policía de Investigaciones de Chile (PDI) es una institución policial de carácter civil, dependiente del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, su misión fundamental es investigar los delitos de conformidad a las instrucciones del Ministerio Público, sin perjuicio de las actuaciones que en virtud de la ley le corresponde realizar sin mediar instrucciones particulares de los fiscales.

³ Carabineros de Chile, es la policía uniformada de Chile dependiente del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, cuya misión es dar eficacia al derecho, garantizar el orden y la Seguridad Pública en todo el territorio nacional, con énfasis en la prevención colaborativa del delito.

forman parte de la toma de la denuncia e instituciones involucradas en la búsqueda de personas desaparecidas con el objetivo de cotejar y analizar información, además de una ley que permita regular el vacío legal en relación con el término de presunta desgracia.

Asimismo, describe deficiencia en la investigación de osamentas encontradas en distintos tiempos a nivel nacional que han pasado por el SML y que aún no han sido investigadas ni cotejadas con los registros de desaparecidos en Chile, declarados por presunta desgracia (Fundación Kurt Martinson, 2018).

Servicio Médico Legal en los medios de comunicación

Ante la situación que viven los familiares, diversas fuentes periodísticas, exponen situaciones de falta de información y registros a las familias para conocer el paradero de las personas desaparecidas. El Centro de Investigación Periodística (CIPER) en una investigación que consta de 3 capítulos denominada *Muertos de Nadie*: I. Abandonados en el Servicio Médico Legal; II. La ruta de los cadáveres sin dueño y III. El misterio de las dos vidas de Juan Alberto Silva relata la ausencia de funcionarios y registro de los cuerpos no reclamados identificados y sin identificar en las dependencias del Servicio Médico Legal a nivel país, falta de información y notificación a las familias para conocer el paradero de la persona desaparecida y en el último capítulo, hace seguimiento a la suplantación de identidad, cuando los cuerpos de las personas fallecidas no son reclamados ni se ha inscrito su defunción. (Fundación Nuevo Periodismo Iberoamericano FNPI, 2020).

Otra noticia que recopila información sobre el SML en materias de fallecidos no reclamados identificados y sin identificar, informa que al año 2014 había cerca de 1.200 fichas de fallecidos que no habían sido identificados, y la existencia de 362 cuerpos cadáveres que están identificados en el Servicio Médico Legal (SML) por

sus huellas dactilares pero que sus hallazgos aún han sido comunicados a sus familiares (Cooperativa, 2018).

Proyecto de ley

Con la participación y diagnóstico de la fundación Kurt Martinson y Fundación Personas Chile- Familias de extraviados en Chile, se desarrolló en septiembre de 2018, un anteproyecto de “Ley de Personas Desaparecidas ante una Presunta Desgracia”, con el objetivo de lograr la coordinación de las instituciones; otorgar un marco ante la denuncia; enmarcar la participación de Carabineros de Chile, Policía de investigaciones y Ministerio Público como las instituciones a cargo de las denuncias incluyendo la participación de la ONEMI, así como un registro nacional de organizaciones no gubernamentales con personalidad jurídica nacional, y personas naturales con capacidades específicas en rastreo, búsqueda y rescate en diferentes actuaciones.

Este anteproyecto “Sobre extravío de personas y la realización de las primeras diligencias orientadas a su búsqueda boletín N°12392-25”, ingresa como proyecto de ley en enero de 2019 a la H. Cámara de Diputados y Diputadas. En enero de 2021 pasa a Senado, encontrándose actualmente en segundo trámite constitucional, discusión general, bajo el título “Proyecto de Ley que regula el proceso unificado de búsqueda de personas desaparecidas y crea el sistema interconectado para estos efectos”. Adicionalmente, busca poder resolver los casos de desapariciones que aún siguen vigentes, y darles un marco que logre la reapertura de las investigaciones, sin trabas hacia las familias y hacia los fiscales a cargo de ésta.

El primer informe de la Comisión de Seguridad Ciudadana de la H. Cámara de Diputados y Diputadas (28 octubre 2020) distingue como organismos intervinientes al Ministerio Público, Carabineros de Chile y Policías de Investigaciones, y como organismos colaboradores del Sistema incorpora al Servicio Médico Legal, entre otros (Boletín N° 12.392-25, 2020).

La Comisión de Seguridad Pública del Senado en su primer Informe, incluye entre los objetivos de este proyecto de ley “Establecer un marco legal integral de búsqueda de personas extraviadas y desaparecidas que permita superar las falencias existentes y así agilizar los tiempos de respuesta (Boletín N° 12.392-25, 2022) ⁴.

Se basa principalmente en la creación de un sistema computacional interconectado entre las instituciones involucradas y colaboradoras, así como la creación de reglamentos para su funcionalidad. Este sistema será administrado por Carabineros de Chile, cuyo objeto será centralizar, organizar e interoperar, a nivel nacional, la información aportada por los órganos intervinientes del Sistema (Ministerio Público, Carabineros de Chile, policía de Investigaciones) y/o por organismos colaboradores (Servicio Médico Legal, Servicio de Registro Civil, entre otros”, de modo de establecer el posible paradero del desaparecido, así como la creación de reglamentos para su funcionalidad.

Con la aprobación de esta ley (Boletín N° 12.392-25, 2022), se asegura que el Estado a través de sus Instituciones, desarrolle y articule los diferentes procesos para la búsqueda de personas desaparecidas. Considerando que otorga por

⁴ Los avances en la tramitación del proyecto de ley que regula el proceso unificado de búsqueda de personas desaparecidas y crea el sistema interconectado para estos efectos, se registraron hasta el 3 de mayo de 2022, en la etapa de segundo trámite constitucional del Senado, República de Chile.

primera vez una base legal, repasa varias de las necesidades levantadas por las Fundaciones de la Sociedad Civil en su diagnóstico, principalmente en que:

- Definirá a la persona desaparecida como “aquella cuyo paradero se desconoce y se teme la afectación a su vida, integridad física o psíquica”. La persona desaparecida dejará de serlo, cuando, por medios físicos o científicos, el Ministerio Público confirme que dicha persona fue hallada o encontrada e identificada. Realizará su aclaración, indicando que se utilizará el término hallada, cuando la persona es encontrada sin vida.
- Otorgará los principios orientadores y establecerá la obligatoriedad de recepción de la denuncia sin que sea exigible un tiempo mínimo de desaparición, siendo obligación del funcionario receptor, comunicar inmediatamente al Ministerio Público, así como aplicar el protocolo interinstitucional considerando las diligencias a realizar dentro de las primeras 24 horas, y el ingreso al Sistema Interconectado de Búsqueda, orientado hacia la utilización de tecnología de la información.
- Garantizará la creación de un protocolo interinstitucional único, para la actuación, investigación y búsqueda de personas desaparecidas, que deberá ser actualizado anualmente por una mesa técnica de los órganos intervinientes, considerando la opinión de los organismos colaboradores y estándares profesionales e internacionales en la búsqueda de personas. Deberá contener a lo menos: **a)** actuaciones inmediatas; **b)** criterios de clasificación del riesgo de las personas desaparecidas basados en la información levantada y obtenida; **c)** contener posibles hipótesis de desaparición; **d)** fijar las diligencias a realizar dentro de las primeras 24 horas considerando la información de puntos anteriores. **e)** procedimientos de actuación respecto de personas encontradas o halladas que no han podido ser identificadas; **f)** regular la emisión de una alerta de desaparición

que pueda difundirse por los órganos intervinientes del Sistema Interconectado de Búsqueda de Personas Desaparecidas; **g)** establecer procedimientos de búsqueda y determinar mecanismos acorde al lugar geográfico; **h)** en relación con el hallazgo de cadáveres o restos humanos, se deberá regular la forma y detalle de las diligencias de custodia, de ingreso de antecedentes, la forma en que se cumpla el deber de dar aviso a la familia del hallazgo de cuerpos y demás funciones que deben realizar los órganos intervinientes y los demás involucrados.

- Por su parte, el denunciante deberá informar al Ministerio Público o a las policías, si la persona desaparecida fue hallada, encontrada o ha aparecido con vida en un determinado lugar, quienes deberán ingresar dicha información en el Sistema, previa comprobación del hecho. Asimismo, el Ministerio Público al tomar conocimiento de una denuncia por desaparición de una persona, entregará información a las familias acerca del curso de la investigación, de sus derechos y demás prestaciones de contención y apoyo a las que podrán acceder, así como de las acciones que debieran realizar para ejercerlos.
- Incorporará el derecho de los familiares de la persona desaparecida, a exigir el levantamiento del perfil de ADN para cotejarlos con los cadáveres o restos humanos no identificados que lleguen al Servicio Médico Legal, y será obligatoria la incorporación a este registro de todas las huellas genéticas correspondientes a víctimas, evidencias o desaparecidos o sus familiares, según lo previsto en la ley 19.970, que crea el Sistema Nacional de Registros de ADN.
- En cuanto a su aplicabilidad, indica que el Ministerio del Interior y Seguridad Pública emitirá el reglamento que incorporará los aspectos

básicos que deberán desarrollarse para el funcionamiento del Sistema Interconectado, su organización, forma de incorporar la información, determinación de organismos colaboradores, tratamiento de datos, categorización del riesgo de la persona desaparecida, hipótesis de desaparición, orientación hacia las primeras diligencias y cualquier aspecto necesario para la implementación y funcionamiento del sistema.

- Autoriza a los órganos intervinientes y los organismos colaboradores del Sistema a tratar, transferir o comunicar datos personales, incluyendo datos sensibles como los de salud o perfil biológico, con el objeto de cumplir con la finalidad de esta ley, pudiendo aportar al Sistema los datos personales de la persona desaparecida, cuando se genere una denuncia.

Marco institucional del Servicio Médico Legal

El Servicio Médico Legal (SML), es un servicio público dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, desconcentrado territorial y funcionalmente a través de Direcciones Regionales. Su misión es “Otorgar un servicio altamente calificado en materias medicolegales y forenses a los órganos de la administración de justicia y la ciudadanía en general, a través de la realización de pericias medicolegales, garantizando calidad, confiabilidad, oportunidad, imparcialidad y trato digno a mujeres y hombres. Desarrollando, asimismo, la investigación científica, docencia y extensión en materias propias de su competencia” (Servicio Médico Legal, 2021).

Además, le corresponde a este Servicio la tuición y supervigilancia técnica y directiva en la prestación de servicios relativos a la realización de pericias medicolegales, poniendo énfasis en su calidad, eficiencia y oportunidad. Los peritajes

medicolegales que realiza se enmarcan en materias Tanatológicas, Clínicas, de Salud Mental y de Laboratorios, evacuando los informes periciales del caso (Ley N° 20.065, 2005).

Entre los servicios que otorga el Servicio Médico Legal, se encuentra la autopsia e Identificación médico legal, pericias practicadas a personas fallecidas por causas traumáticas, accidentales o en situaciones relacionadas con un hecho criminal, con el fin de establecer causa de muerte e identificación. Ésta última, a través de métodos científicamente validados, como dactiloscopia, odontología o genética. No todos los fallecimientos ingresan al Servicio Médico Legal, sino sólo aquellos que requieren de la intervención del Ministerio Público (Servicio Médico Legal, 2021).

Bajo esta tuición y supervigilancia técnica y directiva en la prestación de servicios de materia tanatológica, actualizó y publicó en el Diario Oficial la Guía de Procedimientos para la Realización de Autopsias Médico Legales (Res Ex N° 856, 2018). En este documento, se establecen los objetivos de la autopsia médico legal:

Obtener la Identificación de cadáver.

Establecer la causa de la muerte.

Determinar la eventual acción de terceros y establecer las eventuales circunstancias específicas de comisión que hubiesen plasmado su signología típica en el cadáver.

Para el primer objetivo, correspondiente a la Identificación del Cadáver, indica los procedimientos científicos de identificación todos de tipo comparativo, priorizando la comparación de registros dactilares del fallecido (postmortem) con los registrados las bases de datos del Servicio de Registro Civil e Identificación, posteriormente, la comparación de registros dentales y maxilofaciales de la

persona fallecida con los antemortem obtenidos, al igual que los radiológicos; y por último, la comparación a través de análisis de ADN de la persona fallecida y los obtenidos de los familiares directos a través de las muestras de referencia. Señala otros procedimientos como lo son el reconocimiento en caso de no poder lograr la identificación por los medios científicos (fehacientes), al carecer de información y de los registros adecuados.

De forma paralela, indica el deber de registrar en el informe de autopsia los datos antropomórficos del examen externo (métodos indiciarios): color y características de ojos, de pelo, de piel, de dentadura, amputaciones antiguas, tatuajes, cicatrices, malformaciones, perforaciones, y toda otra modificación corporal, aparatos de ortesis y prótesis; igualmente el deber de detallar todos los anexos culturales que se asocien al cuerpo como relojes, anillos, etc. Idéntica conducta debe desarrollarse con las prendas de vestir y objetos personales asociados al cadáver. Hallazgos autópsicos del examen interno, patológicos, quirúrgicos, secuelas de antiguos traumas o alteraciones del desarrollo deben ser consignados con el fin de identificación.

Posteriormente, con la Resolución Exenta N° 2349 del 23 de septiembre de 2020, se actualiza la norma técnica pericial de autopsia médico legal, tomando como base en términos de identificación la “Normativa sobre la identificación de víctimas en desastres”. Asamblea general de la Interpol en el año 1997. En el ítem de *Identificación*, considera el control de identidad y criterios de identificación; la corroboración de la concordancia entre los antecedentes, inspección visual y brazalete del fallecido; los efectos personales; las características físicas y señas particulares; el examen dental; examen antropológico; las huellas dactilares; la verificación de identidad, la identificación genética y el estudio radiológico.

A pesar de todos los esfuerzos desplegados para la obtención de la identificación, no son pocos los fallecidos que se mantienen sin identidad y sin identidad presunta, cuyos cuerpos permanecen en el Servicio Médico Legal o bien, han sido inhumados en cementerios por la institución.

La resolución exenta N° 4551 de mayo de 2009 del Servicio Médico Legal, crea la unidad de Identificación tanatológica, con el objetivo de colaborar con la identificación de cadáveres, recopilando los antecedentes antemortem y postmortem necesarios para ello. Además, colaborar con los procesos de investigación vinculados con las denuncias de presuntas desgracias para el cruce con datos post mortem y de este modo la identificación positiva y el establecimiento de la existencia de un individuo fallecido en las dependencias del Servicio Médico Legal a nivel nacional. Sin embargo, desde la sociedad civil, la fundación ha señalado de acuerdo con información entregada por el Servicio Médico Legal⁵, que no existe una unidad en el SML, cuya función sea registrar o recopilar información respecto a los cuerpos no identificados que ingresan a la institución a nivel país (Oficio N°12711, 2017).

En 2008, la Policía de investigaciones de Chile (PDI) y el Servicio Médico Legal (SML), celebraron un convenio de Colaboración en materia de búsqueda de personas desaparecidas y cooperación científica recíproca, con el objetivo de facilitar la ubicación de personas con encargo de búsqueda por desaparición, cuyos cuerpos puedan encontrarse no reclamados en el Servicio Médico Legal, en calidad de identificados o sin identidad conocida, en ambos casos para su retiro e inhumación. En este sentido, a través de la Unidad de Identificación del Departamento de Tanatología, el SML se comprometió a enviar a la PDI, de forma

⁵ ORD N° 12711 del 23 de junio de 2017 dirigido a Fundación Kurt Martinson

quincenal, una nómina de fallecidos no reclamados identificados y no identificados con su correspondiente descripción física y morfológica⁶.

El cumplimiento de este convenio, fue reforzado, a través de los compromisos de gestión institucionales 2017-2019, para todos los directores regionales del SML elegidos por el Sistema de Alta Dirección Pública (SADP)⁷, comprometiéndose a enviar quincenalmente a la Policía de Investigaciones regional con copia al Departamento de Tanatología de Santiago, un informe con la nómina de fallecidos identificados no reclamados, así como el listado de personas sin identificar registrando sus datos antropomórficos, de tal forma que la PDI procediera con la ubicación y notificación a las familias para la restitución de sus fallecidos. En el año 2020, las formulaciones y renovaciones realizadas a dichos compromisos a nivel nacional sólo mantienen el cumplimiento de este convenio en dos regiones, Maule y Aysén (Servicio Médico Legal, 2020).

Entre los servicios que presta el SML a través de la Unidad de Identificación Tanatológica, se encuentra la verificación de presuntas desgracias, destinadas a la búsqueda de una persona desaparecida presuntamente fallecida. En estos casos, el SML recibe los antecedentes aportados por el denunciante y/o Policías, Fiscalía a cargo del caso, y los compara con el registro de ingreso de fallecidos disponible a la fecha. Adicionalmente, se señala que el SML no posee atribuciones para ir en búsqueda de los familiares de las personas fallecidas ingresadas y que no hayan sido reclamadas (Servicio Médico Legal, 2020).

⁶ Convenio de colaboración en materia de búsqueda de personas perdidas y de cooperación científica recíproca entre Servicio Médico Legal y Policía de Investigaciones de Chile, abril de 2008.

⁷ El sistema de alta dirección pública (SADP), fue creada el año 2003 tras un acuerdo político legislativo en función de la modernización y transparencia de la función pública. Es un sistema de selección de directivos a través de concursos públicos transparentes, para la ejecución eficaz y eficiente de las políticas públicas definidas por la autoridad.

Planificación estratégica en el Servicio Médico Legal

Este organismo fue creado en 1915 y se rige desde 2005 por la ley N° 20.065, sobre modernización, regulación orgánica y planta del personal del Servicio Médico Legal, donde se establecen sus funciones, organización y atribuciones, asumiendo una política de calidad para validar continuamente la eficacia del sistema y sus procesos.

La modernización, ha estado impulsada por diversas problemáticas del Estado y falencias de la propia institución como fueron los errores en la identificación tras las revisiones del caso de patio 29 del Cementerio General de Santiago, ampliamente difundido en la prensa nacional e internacional, y posteriormente, de los casos asociados a las víctimas de desaparición forzada y de ejecuciones extrajudiciales durante la dictadura cívico militar; todo lo anterior, obligaron a una intervención y perfeccionamiento de algunas áreas técnico periciales del Servicio Médico Legal desde el 2006. En ese proceso, se destaca la actual Unidad de Derechos Humanos, con asignación de recursos financieros, humanos y apoyo de expertos internacionales que promovieron su desarrollo y que actualmente, es reconocida nacional e internacionalmente a partir de sus avances técnico-periciales (Intriago Leiva, 2018). Estos avances, se refieren a la experiencia profesional y la capacidad instalada del trabajo desarrollado durante más de diez años en el Servicio Médico Legal para la identificación de víctimas de violación a los derechos humanos (1973-1990).

La unidad en su trabajo actual está orientado al análisis de restos óseos de larga data, tanto en casos de Derechos Humanos como en situaciones criminales (Servicio Médico Legal, 2021). El abordaje de los casos asociados a víctimas de violación de derechos humanos (1973-1990), se rige bajo el antiguo Código de

Procedimiento Penal, sus investigaciones son llevadas a cabo por el Poder Judicial, con ministros y recursos asignados a las diferentes causas.

Con la entrada en vigencia de la reforma procesal penal en Chile, durante los años 2000 hasta el 2005, se estableció el Código Procesal Penal (Ley N°19696, 2000), que cambió el sistema de procesamiento de las causas judiciales penales desde la fecha en que se aplicó el nuevo sistema, estableciendo un esquema acusatorio, en que se dividen las funciones de investigar, procesar, y dictar sentencia en las causas, complementada con la creación del Ministerio Público, cuyos fiscales son los encargados de dirigir las investigaciones, formalizar y acusar a los imputados. Es entonces que, bajo esta reforma, el Servicio Médico Legal, se ha visto enfrentado a nuevos procesos y cambios profundos en las solicitudes del Ministerio Público.

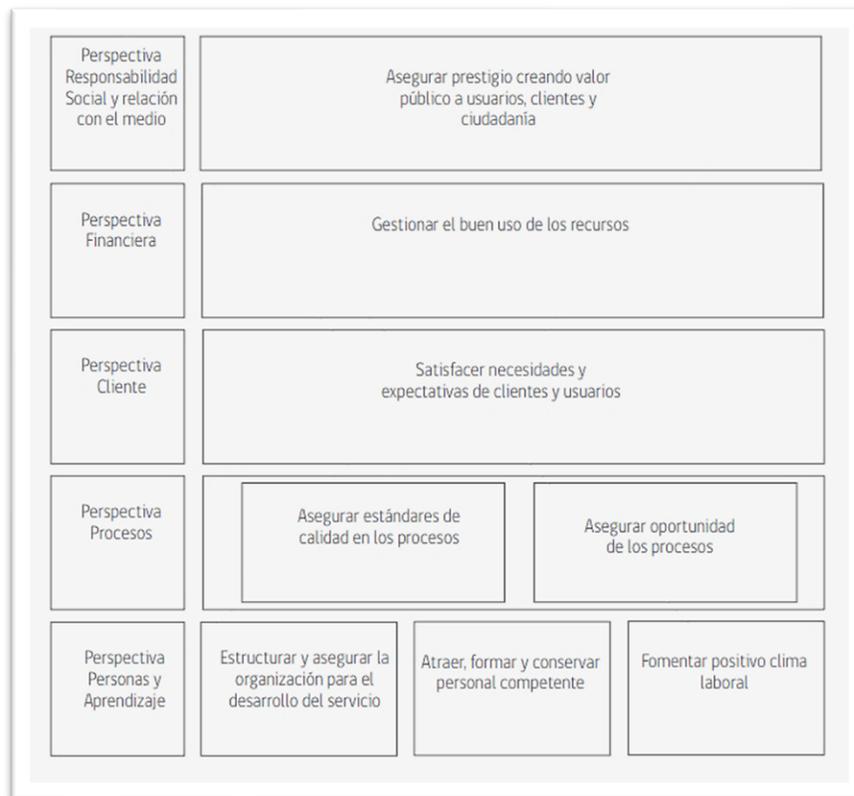
Actualmente, la misión del Servicio Médico Legal (SML) es “otorgar un servicio altamente calificado en materias médico legales y forenses a los órganos de la administración de justicia y la ciudadanía en general, a través de la realización de pericias médico legales, garantizando calidad, confiabilidad, oportunidad, imparcialidad y trato digno a mujeres y hombres. Desarrollando, asimismo, la investigación científica, docencia y extensión en materias propias de su competencia” (Área de Gestión Institucional, 2020).

En 2019, se da inicio al levantamiento y diagnóstico compartido de la situación del SML, que observa una organización que requiere salir del proceso ralentizado en el que se encuentra desde los últimos años. El SML se ha visto enfrentado a grandes desafíos organizacionales; pero sus iniciativas de modernización y gestión administrativa no han alcanzado los objetivos, y sus integrantes directivos afirman la necesidad de adaptación a los cambios y a la generación de valor público. El mayor desafío revelado, se asocia a cumplir con la oportunidad de la labor forense hacia los organismos de la administración de justicia y en avanzar

en el desarrollo de los procesos periciales y de la medicina legal. Con los anteriores antecedentes, se trabajó en la elaboración y obtención del Plan Estratégico Institucional del SML (PLES) (Área de Gestión Institucional, 2020).

Esta planificación estratégica compila una serie lineamientos y perspectivas que permitieron enfocar los objetivos estratégicos de la institución, buscando claridad respecto a su quehacer y las estrategias más adecuadas en su perfeccionamiento. En el siguiente cuadro de mando, se abordan las perspectivas y los objetivos estratégicos para el Servicio Médico Legal 2020-2025.

Cuadro de mando integral Servicio Médico Legal- PLES 2020-2025

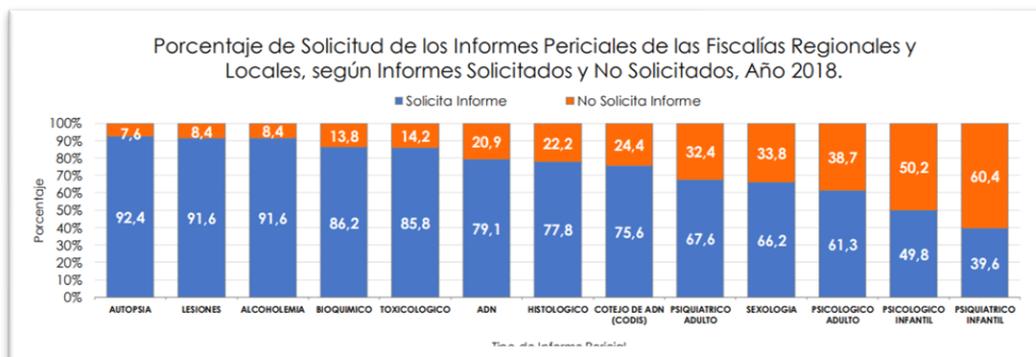


Fuente: Servicio Médico Legal- PLES 2020-2025

Satisfacción de clientes y usuarios

Adicionalmente, desde el año 2006 y en el marco de su misión, el SML ha generado encuestas de satisfacción de usuarios y clientes, bajo la necesidad de obtener una evaluación adecuada de las prestaciones que tiene la institución, que permiten medir y sondear la opinión y grados de satisfacción que tienen las Fiscalías Locales y Juzgados de Familia a nivel nacional en los ámbitos de calidad, oportunidad, claridad y utilidad de los subproductos estratégicos (informes periciales) para la toma de decisiones. La última encuesta realizada y publicada en página institucional, se realizó en 2019 y da cuenta que, en lo que respecta a Ministerio Público, no se pudo calcular la satisfacción general nacional ni regional, por contar con baja participación de Fiscales debido al estallido social del último trimestre, haciendo que la muestra no fuese representativa para la cantidad de fiscales y por lo tanto obtener una investigación eficaz (Unidad de Estadística y Archivo, 2019).

Para el año 2018, se dio cuenta que entre todos los subproductos estratégicos del SML, el Ministerio Público (Fiscalía) solicitó en un 92,4% informes periciales de autopsia (informe médico legal de fallecidos). Este tipo de producto no se encuentra desagregado para el caso de identificación forense, por tanto, no es posible determinar la satisfacción desde Fiscalía acerca de este tema.



Fuente: Unidad de Estadística y Archivo Médico Legal

Además, informó el índice general de satisfacción ponderado, sobre la calidad, oportunidad, utilidad y claridad de los informes periciales de autopsia, emitidos por el SML a las fiscalías regionales y locales, según región, años 2007 – 2018, se mantiene una alta valoración.

		OPORTUNIDAD											
Nº	TIPO DE INFORMES PERICIALES	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1	AUTOPSIA	0,87	0,85	0,87	0,87	0,89	0,88	0,86	0,87	0,91	0,86	0,88	0,87
2	HISTOLOGICO	0,55	0,54	0,53	0,54	0,60	0,59	0,60	0,61	0,62	0,56	0,59	0,59
3	LESIONES	0,75	0,73	0,75	0,73	0,79	0,76	0,74	0,79	0,80	0,75	0,77	0,78
4	SEXOLOGIA	0,80	0,77	0,75	0,76	0,78	0,78	0,75	0,78	0,81	0,76	0,78	0,81
5	ALCOHOLEMIA	0,72	0,75	0,75	0,77	0,70	0,80	0,76	0,78	0,82	0,83	0,80	0,80
6	TOXICOLOGICO	0,54	0,56	0,54	0,57	0,58	0,62	0,63	0,63	0,67	0,61	0,64	0,61
7	ADN	0,52	0,50	0,49	0,49	0,48	0,53	0,50	0,51	0,50	0,49	0,50	0,51
8	BIOQUIMICO	0,59	0,57	0,56	0,56	0,55	0,58	0,58	0,61	0,63	0,58	0,59	0,63

Fuente: Unidad de Estadística y Archivo Médico Legal

		CALIDAD											
Nº	TIPO DE INFORMES PERICIALES	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1	AUTOPSIA	0,81	0,78	0,80	0,80	0,80	0,81	0,75	0,75	0,81	0,78	0,78	0,80
2	HISTOLOGICO	0,75	0,74	0,75	0,75	0,76	0,74	0,74	0,74	0,79	0,74	0,75	0,79
3	LESIONES	0,73	0,71	0,70	0,72	0,72	0,72	0,70	0,69	0,74	0,76	0,72	0,74
4	SEXOLOGIA	0,72	0,68	0,67	0,69	0,70	0,69	0,63	0,65	0,73	0,73	0,71	0,72
5	ALCOHOLEMIA	0,90	0,86	0,87	0,86	0,88	0,89	0,86	0,86	0,87	0,86	0,87	0,88
6	TOXICOLOGICO	0,77	0,79	0,80	0,79	0,80	0,82	0,79	0,81	0,81	0,81	0,82	0,83
7	ADN	0,84	0,84	0,85	0,83	0,85	0,85	0,83	0,82	0,85	0,85	0,85	0,86
8	BIOQUIMICO		0,78	0,79	0,79	0,80	0,82	0,78	0,80	0,81	0,81	0,82	0,84

Fuente: Unidad de Estadística y Archivo Médico Legal

		CLARIDAD											
Nº	TIPO DE INFORMES PERICIALES	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1	AUTOPSIA	0,86	0,86	0,86	0,88	0,88	0,88	0,85	0,85	0,88	0,85	0,87	0,88
2	HISTOLOGICO	0,77	0,75	0,75	0,74	0,76	0,78	0,74	0,78	0,80	0,79	0,79	0,80
3	LESIONES	0,83	0,84	0,84	0,86	0,85	0,86	0,83	0,84	0,87	0,86	0,86	0,88
4	SEXOLOGIA	0,82	0,81	0,81	0,81	0,82	0,83	0,79	0,81	0,86	0,83	0,86	0,86
5	ALCOHOLEMIA	0,94	0,93	0,93	0,93	0,92	0,94	0,90	0,92	0,91	0,91	0,92	0,93
6	TOXICOLOGICO	0,83	0,81	0,82	0,81	0,82	0,85	0,83	0,84	0,85	0,85	0,83	0,85
7	ADN	0,84	0,79	0,83	0,82	0,83	0,84	0,81	0,82	0,81	0,82	0,79	0,81
8	BIOQUIMICO		0,76	0,79	0,79	0,81	0,83	0,79	0,82	0,83	0,82	0,78	0,81

Fuente: Unidad de Estadística y Archivo Médico Legal

		UTILIDAD											
Nº	TIPO DE INFORMES PERICIALES	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1	AUTOPSIA	0,95	0,95	0,95	0,96	0,96	0,95	0,94	0,94	0,94	0,94	0,94	0,88
2	HISTOLOGICO	0,78	0,77	0,75	0,76	0,78	0,80	0,78	0,79	0,78	0,82	0,80	0,82
3	LESIONES	0,92	0,92	0,91	0,93	0,93	0,93	0,91	0,92	0,92	0,92	0,91	0,84
4	SEXOLOGIA	0,89	0,88	0,85	0,89	0,90	0,90	0,85	0,86	0,89	0,88	0,87	0,84
5	ALCOHOLEMIA	0,96	0,95	0,96	0,96	0,95	0,95	0,94	0,94	0,95	0,94	0,93	0,88
6	TOXICOLOGICO	0,82	0,84	0,82	0,82	0,85	0,85	0,84	0,85	0,84	0,87	0,85	0,87
7	ADN	0,92	0,92	0,93	0,93	0,93	0,91	0,92	0,91	0,91	0,91	0,88	0,86
8	BIOQUIMICO		0,83	0,84	0,84	0,86	0,88	0,85	0,87	0,87	0,88	0,86	0,86

Fuente: Unidad de Estadística y Archivo Médico Legal

En síntesis, el Servicio Médico Legal consciente de la necesidad de modernización, ha desarrollado instancias de evaluación para observar cuáles son las necesidades de mejora en la entrega de un mejor servicio a clientes y usuarios. De la misma forma, ha diseñado un plan estratégico que permite identificar y orientar los lineamientos sobre los que se encuentra trabajando durante el periodo 2020-2025 y es en esa dirección que la presente investigación, tomando como base los procesos que actualmente se realizan, propone un sistema de trabajo en el marco de gestión de procesos del área pericial de identificación humana y de gestión de personas desaparecidas, alineado a los objetivos estratégicos planteados en la Planificación Estratégica (PLES).

Marco legal

La presente investigación, se enmarca en los derechos de las personas fallecidas y sus familias. Se desarrolla teniendo en cuenta la normativa nacional constitucional (Decreto N° 100, 2005) e internacional de los Derechos Humanos (ONU, 1948), que tienen por base el reconocimiento de la dignidad y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana. Estas normas, reconocen el derecho a la vida, a la libertad, a la seguridad, al reconocimiento de la personalidad jurídica e igual protección ante la ley.

El Estado de Chile, al ratificar la Convención Americana sobre Derechos Humanos, Pacto de San José de Costa Rica (Decreto N°873, 1990) se comprometió a crear condiciones que permitan a la persona y a la familia gozar de sus derechos económicos, sociales y culturales (Decreto N°326, 1989), así como de sus Derechos Civiles y Políticos, “comprometiéndose a adoptar medidas legislativas con arreglo a sus procedimientos constitucionales, que fueren necesarias para hacer efectivos tales derechos y libertades, sin discriminación

alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social (Decreto N°873, 1990).

Asimismo, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH-OEA, 2019), adoptó una serie de *Principios sobre los Derechos Humanos de todas las Personas Migrantes, Refugiados, Apátridas y las Víctimas de la Trata de Personas*, “que sirven de guía a las autoridades estatales en el desarrollo de legislación, reglamentación, decisiones administrativas, políticas públicas, prácticas, programas y jurisprudencia pertinente”. Entre ellos, destacan para la presente investigación, la importancia del trabajo del Estado y su responsabilidad en la búsqueda de personas desaparecidas, en la investigación de su fallecimiento, en la identificación y el trato digno a las personas fallecidas, en el desarrollo de protocolos forenses, intercambio de información ante y postmortem; así como la información, participación y atención integral a las familias:

- **Principio 44: Garantías de justicia transfronteriza** El deber de los Estados para responder efectivamente en la existencia de víctimas fatales numerosas y desaparición de migrantes durante su travesía, en la búsqueda y rescate, investigación y protocolos forenses, trato digno de los difuntos, identificación y rastreo de familias mediante el intercambio seguro de información *ante mortem* y *post mortem* para viabilizar la identificación *post mortem* (CIDH-OEA, 2019).
- **Principio 45: Derecho a la verdad:** Las familias de migrantes presuntamente desaparecidos o fallecidos, y en su ausencia, sus Estados de origen o nacionalidad, tienen derecho a conocer la suerte que hayan corrido, y a que se les devuelvan los restos y se les provean ritos funerarios adecuados (CIDH-OEA, 2019).

La identificación de un migrante fallecido no identificado presenta también la necesidad de obtener un certificado de defunción, obligatorio para dilucidar asuntos relacionados con herencias, matrimonio, derechos de propiedad e información estadística (CIDH-OEA, 2019).

Se debe garantizar la participación de los familiares en el proceso, que reciban información oportuna sobre las medidas de búsqueda; tener acceso, a los expedientes abiertos para la búsqueda o investigación; solicitar la intervención de expertos independientes de carácter nacional o internacional o expertos en labores de búsqueda; disfrutar de protección y confidencialidad, así como ser informados de los avances del proceso y los resultados de la identificación o la ubicación de los restos. Para ello, los Estados deben implementar un protocolo de análisis forense que cumpla con normas internacionales para obtener, preservar y correlacionar las muestras de ADN, mientras se proteja la confidencialidad de todas las personas involucradas. Los Estados deben implantar una norma de aceptación internacional para la manipulación de los cuerpos o restos y devolverlos intactos a los familiares, y cerciorarse de que éstos sean capaces de proceder a una sepultura culturalmente adecuada. Además, se les deberá proporcionar protección y medios para auxiliar, asistir y prestar una atención integral a las víctimas, particularmente los que faciliten su participación en labores de búsqueda, incluido el apoyo psicosocial (CIDH-OEA, 2019).

En virtud de lo señalado en el Código Procesal Penal (Ley N°19696, 2000), el Ministerio Público y sus fiscales sustentan la acción penal pública, practicando u ordenando las diligencias, y dirigiendo la actuación de la policía con el objetivo de llegar al éxito de la investigación de hechos considerados como delitos en la ley, otorgando, asimismo, información y protección a las víctimas. Considerando como víctima a la persona ofendida por el delito y en caso de fallecimiento al cónyuge o al conviviente civil, a los hijos; ascendientes; conviviente; hermanos.

Las policías (Policía de Investigaciones (PDI) y Carabineros de Chile), son auxiliares en las tareas de investigación del Ministerio Público y deben llevar a cabo las diligencias encomendadas e instruidas por este y por los jueces para la tramitación de un procedimiento. Sin embargo, las policías pueden realizar actuaciones sin orden previa de los fiscales, como prestar auxilio a la víctima; practicar la detención en los casos de flagrancia, resguardar el sitio del suceso, identificar y consignar las declaraciones de testigos, recibir las denuncias y otras que dispongan otros cuerpos legales (Art.83) (Ley N°19696, 2000).

En el caso de recibir denuncias del público, estas deberán ser informadas inmediatamente al Ministerio Público, sin perjuicio de proceder a la realización de actuaciones sin orden previa.

Los fiscales podrán exigir información de toda persona o funcionario público, los que no podrán excusarse de proporcionarla. Podrán ordenar la realización de exámenes médicos y autopsias al servicio Médico Legal o cualquier otro servicio médico. En cuanto a la determinación de huellas genéticas, estas solo se podrán realizar por personal que se desempeñe en el Servicio Médico Legal o en Instituciones acreditadas y que consten en la nómina publicada por dicho Servicio en el Diario Oficial (art.199 bis).

Ante el hallazgo de cadáver y con la sospecha de un hecho punible, el fiscal deberá ordenar la identificación y la autopsia correspondiente, antes de la inhumación, y autorizara la entrega del cuerpo, a los parientes o a quienes invocaren título o motivo suficiente.

En relación al marco regulatorio general de la Institucionalidad Pública, de su organización y funcionamiento y de la participación ciudadana en su gestión; considera que la administración del Estado está al servicio de la persona humana; con el fin de promover el bien común, atender las necesidades públicas en forma

continua y permanente y fomentar el desarrollo del país a través del ejercicio de las atribuciones conferidas en la Constitución y la ley, así como la aprobación, ejecución y control de políticas, planes, programas y acciones de alcance nacional, regional y comunal (DFL N°1-19653; 2000).

Corresponde al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, realizar el estudio crítico de la normativa interna a la luz del Derecho Internacional de los Derechos Humanos y proponer al Presidente de la República las reformas pertinentes. Dictar normas e impartir instrucciones a sus servicios dependientes y fiscalizar su cumplimiento; así como asesorar técnicamente a los tribunales de justicia a través de los organismos de su dependencia, entre otras funciones (DFL N°3, 2016).

Entre las normas emanadas por el Ministerio de Justicia (DFL N°1, 2000), se regula el principio y fin de la existencia de las personas. "La existencia legal de toda persona principia al nacer, esto es, al separarse completamente de su madre" "y termina en la muerte natural". También, se podrá realizar la presunción de muerte del individuo, previa comprobación judicial de la muerte declarada por un juez y justificación previa de que se ignora el paradero del desaparecido, que se han hecho las posibles diligencias para averiguarlo, y que desde la fecha de las últimas noticias que se tuvieron de su existencia, han transcurrido a lo menos cinco años. Entonces, al cumplirse las condiciones, en circunstancias tales que la muerte pueda ser tenida como cierta, aun cuando su cadáver no fuere hallado, el juez a solicitud del interesado podrá comprobar la muerte para efectos civiles y disponer la inscripción en el Servicio de Registro Civil e Identificación. Igual regla se aplicará en los casos en que no fuere posible la identificación del cadáver" (DFL N° 1, 2000).

Asimismo, dicha normativa, regula las inscripciones relativas al estado civil de las personas como nacimientos, matrimonios y defunciones. Estas inscripciones estarán a cargo del Servicio de Registro Civil e Identificación. Para la inscripción de fallecimiento o defunción, se deberá presentar al oficial del Registro Civil el certificado médico de defunción según su reglamento (Decreto N°460, 1970), quien entonces emitirá el pase de sepultación que permitirá la inhumación del fallecido en el cementerio autorizado, de acuerdo a las disposiciones estipuladas en el Código Sanitario, que entre otras, indica “ningún cadáver podrá permanecer insepulto por más de cuarenta y ocho horas, a menos que el Servicio Nacional de Salud lo autorice, o cuando haya sido embalsamado o se requiera practicar alguna investigación de carácter científico, judicial o penal”. “Los cadáveres de personas fallecidas en establecimientos hospitalarios públicos o privados, o que se encuentren en establecimientos del Servicio Médico Legal, que no fueren reclamados dentro del plazo que señale el reglamento, podrán ser destinados a estudios e investigación científica, y sus órganos y tejidos, destinados a la elaboración de productos terapéuticos y a la realización de injertos (DFL N°725, 1967)”.

El Servicio Médico Legal, dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos humanos, tiene como objeto “asesorar técnica y científicamente a los órganos jurisdiccionales y de investigación, en todo el territorio nacional, en lo relativo a la medicina legal, ciencias forenses y demás materias propias de su ámbito. Además, le corresponderá la tuición y supervigilancia técnica y directiva en la prestación de servicios relativos a las materias de su competencia, poniendo énfasis en su calidad, eficiencia y oportunidad. Entre sus funciones se incluyen la realización de peritajes médico-legales, en materias clínicas, tanatológicas, psiquiátricas y de laboratorio, evacuando los informes periciales del caso; ejercer la tuición técnica de los organismos y personal que participe en la realización de peritajes medicolegales públicos o privados, dictando normas que regulen los

procedimientos periciales o los que sirvan para ellos, entre otros (Ley N° 20.065, 2005).

En el marco de la realización de pericias medicolegales en materia tanatológica, la Res. Ex. N°856, 2018, establece la normativa para la autopsia medicolegal, como producto requerido por la autoridad competente, Ministerio Público o Tribunales de Justicia, cuando existe la sospecha de que el fallecimiento de la persona sea el resultado de un hecho punible. En ese sentido, los objetivos de la autopsia médico legal, se enfocan en la obtención de la identificación del cadáver, en el establecimiento de la causa de muerte, en determinar la eventual participación de terceros en el fallecimiento y en establecer sus circunstancias, según los signos en el cadáver (Res Ex N° 856, 2018).

Posteriormente, con la Resolución Exenta N° 2349 del 23 de septiembre de 2020, se actualiza la norma técnica pericial de autopsia médico legal, cuya finalidad principal es “entregar una serie de directrices en el ámbito médico legal, en las que se establecen definiciones, requisitos y lineamientos básicos para la ejecución de la pericia de autopsia en el Servicio Médico Legal.

En la descripción del proceso de autopsia, incluye las medidas preparatorias y documentos relevantes en la autopsia como el Acta de entrega de fallecidos o Formulario para remitir fallecidos al Servicio Médico Legal desde establecimientos de Salud; la solicitud escrita emitida por la Fiscalía o por un Tribunal competente para practicar la autopsia, examen externo o examen segmentario al cadáver.

En términos de identificación, toma como base la “Normativa sobre la identificación de víctimas en desastres”. Asamblea general de la interpol en el año 1997. En el ítem de *Identificación*, considera el control de identidad y criterios

de identificación; la corroboración de la concordancia entre los antecedentes, inspección visual y brazalete del fallecido; los efectos personales; las características físicas y señas particulares; el examen dental; examen antropológico; las huellas dactilares; la verificación de identidad, la identificación genética y el estudio radiológico (Servicio Médico Legal, 2022).

Asimismo, la Res. Ex. N°9414 del 2008, crea la Unidad de Registro Nacional de ADN en el Servicio Médico Legal, entre sus funciones refiere la determinación de huellas genéticas del registro de condenados, de imputados, de víctimas, de familiares de personas desaparecidas, y de evidencias del Sistema Nacional de ADN, ingresar las huellas genéticas determinadas por el Servicio Médico Legal o instituciones públicas o privadas acreditadas , practicar los cotejos o comparaciones de las huellas existentes en el Sistema Nacional de Registro de ADN; realizar las coordinaciones necesarias con otras instituciones como Fiscalías del Ministerio Público, Tribunales de Justicia o laboratorios acreditados para llevar a cabo su función (Res Ex N°9414, 2008).

Por otro lado, la ley N°19970, que crea y regula el Sistema Nacional de Registro de ADN y su reglamento, establecen que la administración y custodia de este sistema estará a cargo del Servicio de Registro Civil e Identificación y corresponderá al Servicio Médico Legal o a las instituciones acreditadas para la determinación de huellas genéticas el ingreso de la información en este sistema. Es un sistema reservado, que considera datos sensibles según la ley N°19.628, sobre protección de la vida privada (LEY N°19628, 1999). La información contenida en este sistema corresponde a huellas genéticas de:

- 1.Registro de Condenados.
2. Registro de Imputados.
3. Registro de Evidencias y Antecedentes.
4. Registro de Víctimas.

5. Registro de Desaparecidos y sus Familiares.

Este último registro, contendrá las huellas genéticas de cadáveres o restos humanos no identificados; material biológico presumiblemente proveniente de personas extraviadas, y de personas que, teniendo un familiar desaparecido o extraviado, acepten voluntariamente donar una muestra biológica que pueda resultar de utilidad para su identificación.

La obtención de la huella genética se realizará por profesionales y técnicos que se desempeñen en el Servicio Médico Legal, o en instituciones públicas o privadas que se encontraren acreditadas para tal efecto, quienes además de evacuar el informe a la Fiscalía solicitante, deberán remitir copia al Servicio Médico Legal junto con los antecedentes y la totalidad del material biológico y el resto del ADN extraído desde el cual se obtuvo la huella genética, para su incorporación en el registro de Desaparecidos o sus familiares y posterior cotejo, que serán ejecutados una vez obtenida la orden del Fiscal del Ministerio Público.

Es deber del SML, realizar la comparación o cotejo de las huellas con las contenidas en el sistema, bajo solicitud del Ministerio Público y enviar el correspondiente informe pericial (Ley N°19970, 2004); (Decreto N°634; 2008) (Res Ex N°1037, 2021).

MARCO TEÓRICO

El marco teórico comprende los temas relacionados a la identificación y ciencias forenses, así como de gestión organizacional, enfocados al desarrollo de la presente investigación. En primer lugar, se aborda el tema de las personas desaparecidas y fallecidas no reclamadas, en tanto forman parte de un problema público complejo de diversas dimensiones. En segundo lugar, expone la gestión pública como un desafío para la respuesta estatal a estos problemas públicos y sus requerimientos, abordando los procesos de modernización del Estado y estrategias para orientar las acciones de las organizaciones como la incorporación de la planificación estratégica y finalmente se aborda la gestión de procesos, como una de las herramientas que permiten dar cumplimiento a lo planificado para la generación valor público.

Las personas desaparecidas y fallecidas no reclamadas

El enfoque inicial para la búsqueda de las personas desaparecidas o extraviadas se basa en la recolección de información permitiendo así el análisis de datos de la investigación, formular un perfil del desaparecido, realizar la búsqueda y en caso de presumir su fallecimiento, facilitar el proceso de identificación del cadáver. De esta forma, se recolecta y se registra información como nombre de la persona desaparecida o extraviada, información respecto a su entorno social, las circunstancias de tiempo, modo y lugar de la desaparición, vestimenta, fotografías más recientes, características físicas, datos antropomórficos, tatuajes, información médica, odontológica, entre otros.

En este sentido, el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR), señala que la labor humanitaria cuenta con el aporte de las incomparables herramientas y conocimientos especializados que ofrecen las ciencias forenses, para que las

personas desaparecidas sean buscadas, y sus cuerpos sean recuperados e identificados (CICR, 2014).

Identificación de fallecidos

De conformidad con el derecho internacional humanitario y los principios fundamentales sobre la protección de la persona, los restos de las personas que mueren en conflictos armados u otras situaciones de violencia, desastres y en situaciones de migración, deben recibir un trato digno y ser objeto de una gestión apropiada, aspectos vitales para las familias y comunidades afectadas para la recuperación de sus restos y permitir el duelo (CICR, 2014).

Así, por razones jurídicas y humanitarias, el Comité Internacional de la Cruz Roja ha preparado y difundido una serie de documentos y folletos con parámetros indispensables para la identificación forense de restos humanos, recomendando que, en situaciones de desaparición de personas, se aborden dos líneas de investigación complementarias:

- La búsqueda de la persona desaparecida ante una denuncia.
- La identificación forense de restos humanos, basada en la comprobación científica de la concordancia entre la información relativa a una persona desaparecida y determinados restos humanos no identificados.

Considera tres etapas de investigación: - Investigación de antecedentes, - Recuperación de restos, y - Análisis de laboratorio y conciliación de datos (CICR, 2014):

Investigación de antecedentes

Considerada como el primer paso de la investigación forense, consiste en la realización de investigaciones preliminares para localizar, evaluar, cotejar y organizar toda la información disponible de las personas desaparecidas y la ubicación de los restos humanos, colaborando a su vez al proceso de identificación. Debe continuar hasta que la persona desaparecida sea encontrada o hasta que sus restos sean identificados y devueltos a su familia. La información de la persona desaparecida antes de su desaparición, denominada datos ante mortem (DAM), puede obtenerse de familiares y a veces de amigos cercanos y colegas.

Las personas que recolectan los DAM y toman muestras biológicas, deben de tener conocimientos forenses especializados o recibir capacitación previa en la materia, siguiendo procedimientos normalizados, garantizando la suficiencia, calidad y credibilidad de los datos. Los errores en el proceso de recopilación de datos pueden obstaculizar el proceso de identificación.

Recuperación de restos

Para llevar a cabo la identificación forense, es esencial que la recuperación y gestión de los restos humanos y de los elementos vinculados con el caso (por ejemplo, prendas de vestir, artículos personales y otros objetos) se lleven a cabo correctamente, ya que pueden ayudar a esclarecer lo que sucedió con la persona buscada.

Los conocimientos teóricos y prácticos de la arqueología forense garantizan la recuperación de restos y ayudan a se efectúe correctamente y que se reúna toda

la información adicional posible para utilizarla en la identificación y demás actividades del caso.

La recuperación incorrecta y el tratamiento irrespetuoso de los restos pueden causar la pérdida de información importante y provocar una situación sumamente traumática para los familiares, en grave detrimento de los objetivos humanitarios de las investigaciones forenses.

En términos generales, la recuperación de restos humanos se desarrolla en tres etapas principales: la localización de los restos; mapeo de los restos y de todo el lugar, y documentación de toda la información pertinente; y recuperación correcta y etiquetado de los restos, preparación de estos para el transporte.

A menudo, la mejor información acerca de la ubicación de restos humanos proviene de declaraciones de testigos.

Estas etapas permiten recrear el sitio, por si fuese necesario regresar a él por alguna razón, y facilita la elaboración de un mapa físico (en papel y/o electrónico) para fines probatorios, de registro y analíticos.

Estas tareas deben ser realizadas por personas debidamente formadas en la materia.

Análisis de laboratorio y conciliación de datos

Una vez efectuada correctamente la recuperación de los restos, deben enviarse a un laboratorio o sala de autopsia donde se realizará el examen y la conciliación de los datos. Para determinar si son humanos, si están relacionados con la situación y contexto, a cuántas personas corresponde, cuáles son sus identidades y determinar la causa de muerte.

El primer paso del análisis de laboratorio y de la conciliación de datos consiste en preparar y examinar los restos, tarea que debe ser realizada por expertos especializados en la materia (patólogos forenses, antropólogos forenses, odontólogos forenses, etc.), que reúnen información o datos post mortem (DPM) sobre los propios restos y sobre los elementos contextuales.

Posteriormente, se recopila información general sobre los restos (grupo etario, sexo, estatura, etc.) y asimismo información médica y odontológica, traumas previos y daños post mortem de los restos, huellas dactilares, ADN, prendas de vestir y artículos personales, información circunstancial del sitio suceso, declaraciones de testigos, etc.

A continuación, los datos postmortem (DPM) se deben cotejar con los datos antemortem o antropomórficos (DAM) de la persona desaparecida (cotejo DAM-DPM), tarea que también debe ser desempeñada por expertos calificados.

Conciliación de datos o cotejo DAM-DPM

Corresponde a la comparación de datos, a mayor número de concordancias entre los DAM y los DPM, mayor será la probabilidad de que los restos efectivamente correspondan a la persona buscada, se cotejarán características generales y particulares, en la búsqueda científica de una concordancia única y auténtica.

Las bases de datos electrónicas dotadas de herramientas de cotejo automatizado y otras aplicaciones, pueden ayudar a formular hipótesis de identidad, sobre todo en investigaciones de gran envergadura que involucran a muchas personas y numerosos restos no identificados.

Normalmente, la identificación se logra cuando la concordancia entre los DAM y los DPM es lo suficientemente detallada como para concluir que se trata de la misma persona, excluyendo toda otra posibilidad o duda razonable. Entre los medios de identificación científicos se cuentan los siguientes:

- cotejo entre huellas dactilares ante mortem y post mortem;
- cotejo entre datos odontológicos ante mortem y post mortem;
- cotejo entre otros identificadores, como características físicas o clínicas particulares, utilizando también elementos como radiografías del esqueleto e implantes quirúrgicos o prótesis numerados;
- cotejo entre los perfiles de ADN tomados de los restos y de muestras de referencia.

Como último paso del análisis de laboratorio y conciliación de datos, es la integración de la información disponible que permita concluir en la identificación positiva de los cuerpos o restos y la persona desaparecida, explicando de forma razonable las discrepancias y concordancias encontradas.

Entre más fiables, completos, detallados y específicos sean los datos, tanto mayores serán las posibilidades de identificar los restos correctamente.

Los profesionales forenses tienen la obligación de mantener a las partes interesadas informadas sobre los avances en el proceso de identificación.

En algunos casos, la integración de la información, puede ser una etapa separada y llevada a cabo por un panel de expertos, a veces denominado “comisión de identificación” (CICR, 2014); (Interpol, 2022).

Modernización del Estado

Durante el gobierno militar en Chile se inicia básicamente el proceso de reforma del Estado, inspirado e impulsado principalmente por las teorías económicas propuestas por la Universidad de Chicago. Con esta economía liberal implementada, se establecieron drásticos ajustes fiscales donde se subvaloraron las funciones desarrolladas por el aparato estatal, llevando a la reducción de su tamaño, responsabilidades y al debilitamiento de la administración pública, favoreciendo la privatización del Estado. En términos generales, este debilitamiento fue una de las variables precursoras de la Política de Modernización de la Gestión Pública en Chile una vez iniciada la democracia, sumado a las recomendaciones emanadas del informe de Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo en 1990, que planteaba una serie de principios para la transformación del aparato público con el mejoramiento de la eficacia y eficiencia, así como de la implementación coherente de líneas de acción en áreas estratégicas que permitieran mejorarlo.

No obstante, la transición política del periodo 1990-1994 se centró principalmente en mantener una gobernabilidad democrática para la recuperación de libertades demandadas por la sociedad, reducir la pobreza e inequidad, surgiendo así una incipiente política de modernización con base en programas sociales para reducir estas brechas, más que aspectos específicos de gestión (Olavarria-Gambi, 2011).

Con las inversiones en programas públicos y ante la necesidad de medir resultados y evidenciar sus avances, en 1994 se crea el Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública, con la misión de coordinar a los distintos Ministerios y proponer al Presidente de la República las políticas generales en materia de gestión, sus acciones, proyectos e instrumentos necesarios para la

implementación, seguimiento y evaluación, extrayendo los necesarios aprendizajes que permitirían potenciar los cambios en el futuro inmediato para la satisfacción real de los requerimientos ciudadanos. Entonces, la promoción de la modernización de la gestión de los órganos del Estado, su coherencia y articulación de los planes de acción, se orientaron a hacia esa finalidad (Olavarria-Gambi, 2011).

De esta forma, la gestión pública se incorporó a la agenda de la Modernización del Estado, permitiendo entenderla como el instrumento que permitiría satisfacer en gran medida las demandas sociales requeridas por los ciudadanos. Así, una serie de desafíos para los servicios públicos implicaba desarrollar nuevas y mayores capacidades e instrumentos de gestión en la búsqueda de la optimización de los recursos financieros, aumento en la cobertura y calidad de los servicios entregados, personal calificado y motivado, incentivo al uso masivo y creativo de las nuevas tecnologías de información, entre otros, que permitirían dejar atrás la cultura burocrática tradicional y asimismo, incorporar la formulación de políticas que cumplieran a cabalidad el fin último de cualquier aparato público: procurar el bien común de todos los ciudadanos.

Sin embargo, la estrategia de los primeros seis años de gobierno en democracia, post gobierno militar, fue básicamente gradual, incentivando las redes de colaboración y apostando al cambio cultural en la gestión pública. Las primeras líneas de acción del comité se basaron en sensibilizar a directivos y funcionarios de instituciones públicas, acompañado por un sistema de gestión estratégica basado en el desarrollo de la planificación estratégica, escrutinio interno, desarrollo de proyectos, diseño e implementación de un sistema de control de gestión y el establecimiento de convenios de desempeño. Asimismo, se propuso introducir una cultura de evaluación para fomentar la eficiencia, eficacia y

responsabilidad de la función pública, así como la transparencia de la información y la apropiada asignación de los recursos.

Para el periodo comprendido entre 1997 -2000, se publicó el Plan Estratégico de Modernización de la Gestión Pública en 1997, sus objetivos fueron:

1. Mejorar continua y permanentemente la certeza, seguridad, accesibilidad, receptividad y acogida que dan los servicios públicos y el gobierno a la ciudadanía.
2. Perfeccionar la gestión pública priorizando el logro de resultados, estimulando la eficiencia en el uso de los recursos humanos, financieros y tecnológicos, e incorporando en la administración pública una cultura de la evaluación.
3. Garantizar a la ciudadanía la transparencia y probidad en el desempeño de las funciones públicas.

Las líneas de acción se basaron principalmente en recursos humanos (ej. incentivos, capacitación, gerencia publica); calidad de servicio y participación ciudadana; probidad y transparencia (ej. sistema de compras públicas, consejo de auditoría interna general de gobierno, implementación de oficinas de información y reclamos, entre otros); gestión estratégica (PMG, indicadores de desempeño); descentralización e Institucionalidad; eficiencia y aplicación de nuevas tecnologías de información en la Administración Pública (Alujas, 2001)

Durante los años 2000-2006, la política de modernización de la gestión pública sufrió el cambio del Comité Interministerial de Modernización de la Gestión en el Proyecto de Reforma y Modernización del Estado. Los objetivos de este proyecto se enfocaron en la generación de una estructura estatal moderna y flexible con el rediseño y reorganización del aparato del Estado, así como en alcanzar una gestión pública eficiente, participativa y transparente con la modernización de la

gestión, participación ciudadana y transparencia, incorporando tecnologías de información y comunicación (Secretaría de Modernización, 2013).

Así las cosas, la modernización del Estado sigue vigente, creándose distintas instancias transformadoras para la gestión pública. En 2015, se crea el Consejo Asesor Presidencial contra los conflictos de interés, el tráfico de Influencias y la corrupción. En 2019, se implementa la agenda de modernización del estado, con el objetivo de desarrollar estrategias de transformación transversales (Estrategia de Transformación Digital , Estrategia de Gobierno Basado en Datos y Estrategia de Servicios Compartidos) que guíen y faciliten el avance de todas las instituciones públicas en las siguientes iniciativas: 1. Mejores servicios del Estado; 2. Mejor Gestión del Estado: Planificación, diseño y control - Coordinación para la gestión - Procesos transversales- Evaluación; 3. Personas en el Estado 4. Transparencia, Probidad y Participación; 5. Mejor Institucionalidad; 6. Desarrollo Local y Descentralización (Secretaría de Modernización, 2019).

En resumen, se entiende que los procesos de modernización de la gestión pública son aquellos que buscan la mejora continua de aspectos institucionales y organizativos de las administraciones, respondiendo y atendiendo las demandas de la sociedad dentro del rol del Estado, bajo nuevos paradigmas y constante adaptación y transformación (Olavarria-Gambi, 2011).

Planificación estratégica

Para el mejoramiento de la gestión del estado, y teniendo como base las iniciativas antes mencionadas en el proceso de transformación constante, se

hace énfasis en la gestión del estado, su planificación, diseño y control. De esta forma, se utilizan como herramientas, procesos e instrumentos que permiten enfocarse al mejoramiento de las instituciones con una planificación estratégica, que se refiere principalmente a la capacidad de observar y anticiparse a los desafíos y oportunidades que se generan de forma dinámica en la organización, tanto a nivel externo e interno. Se determinan los objetivos, asociando recursos y acciones que permitirán acercarse a él, permitiendo también examinar los resultados y consecuencias de las decisiones, en relación con el logro de las metas predefinidas.

Es entonces que, dentro de estas herramientas, la planificación estratégica a través de los procesos compila una serie de acciones y tareas que involucran a la institución buscando claridad respecto a su quehacer y las estrategias más adecuadas en su perfeccionamiento. Y a través de instrumentos, proporciona un marco conceptual orientador a la toma de decisiones que permita implementar los cambios necesarios haciendo un balance entre la misión de la organización, sus capacidades y lo que demanda el entorno dinámico.

Para la implementación del plan estratégico se deben desarrollar acciones secuenciales para, identificar los objetivos y estrategias institucionales; definir las metas de producción y gestión; diseñar los proyectos necesarios para su logro, y constatar el logro de las metas propuestas, haciendo los ajustes necesarios en cada etapa. La planificación estratégica se convierte, de este modo, en una carta de navegación sobre el curso que se estime más apropiado para la institución (DIPRES, 2001)

La planificación estratégica proporciona, además, el Cuadro de Mando Integral⁸, orientador a la toma de decisiones que permite implementar los cambios necesarios haciendo un balance entre la misión de la organización, sus capacidades y lo que demanda el entorno dinámico y por sobre todo, deberá capturar las actividades críticas de creación de valor, creadas por expertos y motivados empleados de la organización.

Gestión de procesos de información

El objetivo de este trabajo consiste en proponer un sistema de trabajo institucional e interinstitucional que permita abordar los procesos informativos que dificultan que las familias con denuncias por presuntas desgracias, puedan encontrar a las personas desaparecidas que hayan ingresado como fallecidas al Servicio Médico Legal a nivel nacional.

Un sistema es un conjunto de procesos y subprocesos integrados en una organización (CAIGG, 2016). De esta forma, se hace necesario abordar la gestión de procesos, permitiendo determinarlos, otorgarles fluidez y conexión con la intencionalidad de agregar valor a los órganos de la administración de justicia y la ciudadanía en general, y por supuesto, cumplir de mejor forma con los objetivos institucionales a través de los productos o servicios que entrega, en este caso la realización de pericias medicolegales en materias tanatológicas, bien conocida como autopsia medicolegal, que para su ejecución requiere la

⁸ El cuadro de mando integral es una herramienta diseñada por Kaplan y Norton, que traduce la estrategia y la misión de una organización en un amplio conjunto de medidas de actuación, que proporcionan la estructura necesaria para un sistema de gestión y medición estratégica. El cuadro de mando mide la actuación de la organización desde cuatro perspectivas equilibradas: las finanzas, los clientes, los procesos internos, y la formación y crecimiento.

elaboración de una serie de tareas, agrupadas sucesivamente en actividades, que conformarán posteriormente el proceso realizado por diferentes áreas funcionales. Su adecuado funcionamiento genera la identidad del Servicio Médico Legal, sobre todo en materias tan dolorosas para las familias y la comunidad y que son requeridas para la investigación penal.

De ahí, la importancia fundamental de documentar los procesos pues servirán de respaldo al informe pericial y a la documentación formal y oficial que emita la institución, porque los procesos al ser transversales a la institución permiten observarla globalmente y entender su funcionamiento y engranaje, más allá del cumplimiento de una tarea específica. Entonces, las personas o funcionarios, de acuerdo con la unidad, departamento o área a la que pertenezcan, tendrán a cargo roles y responsabilidades, buscarán activamente la profesionalización y comprenderán el rol social que desarrollan.

La gestión de procesos (GP) permite identificar, modelar, controlar, mejorar, rediseñar y hacer más productivos los procesos de la organización para cumplir los requisitos explícitos y tácitos que agregan valor al destinatario de la misión, cumpliendo con las restricciones que imponen las demás partes interesadas.

El gran objetivo de la gestión de procesos es mejorar la productividad de las organizaciones. La productividad incluye eficiencia optimizando el uso de recursos (hacer más con menos) y eficacia para lograr los objetivos hacia el exterior de la organización: los destinatarios de la misión y las demás partes interesadas. (Bravo C., 2019).

Un proceso es la competencia de la organización que le agrega valor a clientes y usuarios o satisface alguna restricción de otra parte interesada. Lo hace a través del trabajo en equipo de personas, en una secuencia organizada de

actividades, interacciones, información, estructura y recursos que trasciende a las áreas (Bravo C., 2019).

Una actividad es un conjunto de tareas. Tarea es el trabajo realizado en un tiempo limitado. La secuencia de actividades forma un proceso o subproceso. Entonces la estandarización del proceso, principal y de apoyo, permitirá el perfeccionamiento y avance de la organización, se gestiona el conocimiento adquirido y se plasma en documentación gráfica y escrita que permite tomar las mejores decisiones, no con la intuición sino con la información del saber cómo, de la participación de todos los que ejercen las tareas y actividades para el desarrollo del proceso, permitiendo la modelación visual con mapa de procesos, flujo de información, lista de tareas y procedimientos que deben ser actualizados constantemente para facilitar su control y seguimiento.

El Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG)⁹, ha desarrollado documentos técnicos con el objetivo de ayudar a las instituciones a cumplir sus objetivos, para ejecutar o evaluar el levantamiento y modelamiento de procesos institucionales. Propone una metodología en el documento técnico N°89, que compromete la utilización de herramientas como mapa de procesos, flujograma de información, matriz de asignación de responsabilidades, y modelamiento de procesos.

⁹ El Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG), es un órgano asesor del Presidente de la República en materias de auditoría interna, control interno, y probidad administrativa. Su función consiste en desarrollar, permanentemente, una coordinación técnica de la actividad de las unidades de auditoría interna de los Servicios Públicos dependientes o relacionados con el Ejecutivo, apoyar la generación y mantención de adecuados ambientes de control, elaborar documentación técnica, prestar orientación general y asesoría en materias de auditoría interna, control interno y probidad administrativa y efectuar un seguimiento permanente de los objetivos de control definidos en cada nivel de la Administración.

El levantamiento de procesos comprende una serie de fases que hacen referencia al entendimiento logrado en base a la identificación, categorización y caracterización de los procesos identificados y estudiados:

Fase I: de preparación, que consiste en identificar, diferenciar y concluir con un mapa de procesos.

Fase II: recopila la información, definiendo alcance, objetivo, responsable, ubicación del ámbito en el mapa de procesos y programar una reunión que permite describir el proceso para entrar a la siguiente fase.

Fase III: corresponde a la fase de comprensión del proceso que se debe describir, identificar los participantes, realizar la asignación de responsabilidades, el flujograma de información y el modelamiento gráfico de los procesos identificados.

Fase IV: corresponderá entonces a la documentación de la información, en donde se plasman los procedimientos y/o manuales de usuario, de ser requeridos.

El modelo y notación de procesos de negocio (Business Process Model and Notation, BPMN) es una notación grafica estandarizada que permite el modelado, en un formato de flujo de trabajo (workflow). Entrega una nomenclatura estándar, que permite realizar el modelamiento de procesos y documentar la información a través de diversos medios que pueden ser manual o a través de software especializado como la aplicación Bizagi *modeler*¹⁰ (CAIGG, 2016); (CAIGG, 2016).

¹⁰ BIZAGI Modeler, es un software y un instrumento utilizado para el modelamiento de procesos de negocios.

MARCO METODOLÓGICO

Planteamiento del problema

La desaparición de personas tiene efectos en la sociedad, las primeras víctimas son mismas personas desaparecidas y luego sus familias, quienes sobrellevan las consecuencias directas de la desaparición, la preocupación por su estado de salud, el desconocimiento de su paradero y de la suerte que no ha sido posible esclarecer; adicionalmente pueden verse afectadas por problemas específicos de orden económico, social, administrativo y jurídico y esto les impide reconstruir sus vidas después de la desaparición, a veces durante largo tiempo.

Según la Fundación Kurt Martinson, las familias de personas desaparecidas en Chile señalan numerosas deficiencias en la investigación por parte de las Instituciones que reciben las denuncias por presuntas desgracias y sus primeras diligencias, así como procedimientos no estandarizados, demoras en las gestiones, ausencia de un marco jurídico que respalde las investigaciones, entre otros, que permitan el objetivo de encontrar oportunamente a sus seres queridos.

Al Servicio Médico Legal (SML) son trasladadas las personas fallecidas por hechos violentos o no determinados a solicitud del Ministerio Público, con el objetivo de realizar la autopsia médico legal para la obtención de la identificación del cadáver, establecimiento de causa de muerte, determinación de participación de terceros, entre otros.

Asimismo, en distintas fechas, fuentes periodísticas han dado cuenta sobre la ausencia de funcionarios y registro de los cuerpos no reclamados identificados y sin identificar en las dependencias del Servicio Médico Legal y, la falta de

información de las diferentes instituciones hacia las familias para conocer el paradero de la persona desaparecida.

De acuerdo con la anterior información, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo influye la falta de registro y/o recopilación de información interinstitucional respecto a las personas fallecidas identificadas y no identificadas que ingresan al Servicio Médico legal a nivel país, en la resolución de denuncias por presunta desgracia de personas desaparecidas en Chile?

Objetivos de la investigación

1. Objetivo general del estudio

Proponer un sistema de trabajo institucional e interinstitucional que permita abordar los procesos, para facilitar que las familias con denuncias por presuntas desgracias¹¹ puedan encontrar a las personas desaparecidas, ingresadas como fallecidas al Servicio Médico Legal a nivel nacional.

2. Objetivos específicos

a) Describir los procesos que se llevan a cabo en el Servicio Médico Legal e Instituciones relacionadas para la identificación de fallecidos e información a las

¹¹ Personas desaparecidas no asociadas a víctimas de graves violaciones de derechos humanos durante la dictadura cívico militar (1973-1990).

policías y Ministerio Público, sobre consultas por desapariciones y presuntas desgracias.

b) Describir o mostrar prácticas internacionales respecto de procesos que desarrollan los Servicios Médico Forenses para la identificación de fallecidos y la gestión de personas desaparecidas.

c) Identificar las dificultades de los procesos de identificación y las consecuencias en la búsqueda de personas desaparecidas.

d) Diseñar las bases para un sistema institucional e interinstitucional, que permita analizar y recopilar la información nacional de personas fallecidas no reclamadas y la gestión de personas desaparecidas en el Servicio Médico Legal.

Metodología

Tipo de investigación

El tipo de investigación fue exploratorio y descriptivo mediante un enfoque metodológico de investigación cualitativa. La metodología cualitativa desarrolló un proceso inductivo, de lo particular a lo general, nutriéndose a través de la comparación de las realidades subjetivas que emergieron de la interacción del investigador con los actores de los procesos, de sus experiencias y realidades laborales, socio culturales y personales (Tamayo, 2004).

El diseño fue flexible para enfrentar la realidad y las poblaciones objeto de estudio en cualquiera de sus alternativas. Tratando de integrar conceptos de diversos esquemas de orientación de la investigación social. Como ya se indicó, el carácter exploratorio y descriptivo, permitió recolectar los datos que mostraron la situación objeto de estudio. En este sentido, se integró la información para la comprensión del funcionamiento, decir cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno de investigación referido a la gestión de personas desaparecidas e identificación forense (Dalle, 2005), (Hernández Sampieri, 2004).

Diseño de la investigación

Dado que el propósito del presente trabajo consiste en proponer un sistema institucional e interinstitucional para personas desaparecidas y fallecidas no reclamadas en el Servicio Médico Legal, se optó por un diseño de investigación no experimental, transversal y descriptivo, donde se observó el fenómeno tal y como se da en su contexto natural. Se recolectó la información en un momento dado, se describió en su contexto, proporcionando una visión de los procesos cotidianos, para que, a partir de la experiencia y visión de la función realizada por fuentes internas y externas, se pudiera responder a la pregunta de la investigación (Hernández Sampieri, 2004).

Muestra cualitativa de entrevistas

La presente investigación, está enfocada a un estudio de caso, aplicado en la única institución médico legal y forense de Chile como es el Servicio Médico

Legal. Allí, se levantó información y conocimiento de manera independiente y conjunta, para comprender los procesos que se llevan a cabo en la identificación de personas fallecidas, y asimismo, la interacción que mantiene este Servicio con instituciones u organizaciones relacionadas en las consultas por desapariciones y presuntas desgracias como son las policías, Ministerio Público y sociedad civil, según sus funciones.

A nivel internacional, se seleccionó al Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses (INMLyCF) de Colombia, por su reconocimiento y avance en el desarrollo y gestión en las ciencias forenses Internacionales y específicamente a nivel de Latinoamérica, catalogada como mejor en la Región (CICR, 2015).

El desarrollo científico, técnico e institucional del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Colombia (INMLyCF), se ha constituido en un referente en América Latina en términos de la construcción de estándares y criterios en la gestión de los procesos involucrados en las ciencias forenses, y específicamente, en la identificación forense. Estos avances se han producido en el contexto del flagelo de la desaparición de personas en Colombia desde hace más de 50 años.

Este tipo situaciones ha sido consecuencia de narcotráfico, conflicto armado, entre otros, que cobró la vida de más de 220.000 personas y en donde más del 80% de estas víctimas fueron civiles. El hallazgo de fosas comunes, de cuerpos y restos humanos, sumado a la multitud de reportes de personas desaparecidas, instó al desarrollo del INMLyCF. El propósito de esta institución fue generar las garantías que permitieran el pleno ejercicio de los Derechos Humanos en el país. Esto requirió la modernización en su institucionalidad y la generación grupos de trabajo, enfocados a la certificación y acreditación para el desarrollo de manuales, guías y procedimientos que alinearan los procesos en determinados

temas forenses y en especial en temas tan sensibles como lo es la identificación de cadáveres (Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, 2009).

Los lineamientos se enfocaron en la identificación de cadáveres en casos medicolegales de la práctica cotidiana, en desastres masivos o situaciones individuales o del país ocurridas en el contexto social y político, de las modalidades de conflicto armado. Este desarrollo fue posible gracias al trabajo de la propia institución y la colaboración de diferentes instituciones internacionales como el Comité Internacional de la Cruz Roja, la Comisión Internacional de Personas Desaparecidas, el Programa Internacional de Asistencia en Capacitación en Investigación Criminal del Departamento de Justicia de los Estados Unidos, entre otros.

En el marco de referencia y teórico, se presentó la información relevante desde el punto de vista forense, para el abordaje de personas no identificadas, desaparecidas y sobre las que se presume su fallecimiento. Bajo este contexto, se aplicó el instrumento de recolección de información, previa clasificación de las instituciones o áreas de trabajo, que en el marco de sus funciones, se relacionan directamente con los familiares o conocidos de personas desaparecidas y que de esta forma recolectan u obtienen información antropomórfica antemortem útil para la identificación. Por otro lado, aquellas instituciones o áreas de trabajo que por sus funciones se relacionan con los procesos de autopsia medicolegal e identificación forense, obteniendo principalmente la información postmortem favorable para la identificación; además, instituciones o unidades que cotejan la información antemortem y postmortem con fines de identificación y por último, aquellas instituciones o áreas de apoyo de consulta o facilitadoras. Se clasificó entonces, de la siguiente manera:

CRITERIOS DE SELECCIÓN MUESTRA CUALITATIVA

ENTREVISTAS	RECOLECCIÓN DATOS ANTEMORTEM ANTROPOMÓRFICOS	RECOLECCIÓN DATOS POSTMORTEM	COTEJO DE DATOS AM-PM	AREA FACILITADORA Y ASESORIA A FAMILIAS
Policía de Investigaciones de Chile			No aplica	
Carabineros de Chile			No aplica	
Fiscalía Nacional	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Fiscalía Regional			No aplica	
Dirección Regional Bio Bío SML				
Dirección Regional Metropolitana SML	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Unidad de Derechos Humanos	No aplica			No aplica
Unidad de Genética Forense	No aplica		No aplica	No aplica
Unidad Registro Nacional de ADN	No aplica		No aplica	No aplica
Departamento de Tanatología	No aplica		No aplica	No aplica
Unidad de Identificación Forense				
Fundación Kurt-Martinson		No aplica	No aplica	
Fundación Personas Chile		No aplica	No aplica	

INFORMACIÓN PARCIAL

INFORMACIÓN

La muestra cualitativa efectivamente lograda, contó con la colaboración de la Dirección de la Escuela de Administración Pública de la Facultad de Ciencias

Económicas y Administrativas de la Universidad de Valparaíso. El procedimiento comprendió solicitudes formales de entrevistas a informantes calificados y que fueron autorizadas por las instituciones y organizaciones; quienes designaron y aceptaron voluntariamente a sus representantes, lo que permitió realizar las siguientes entrevistas a:

1. Brigada de Ubicación de Personas (BRIUP), de la Policía de investigaciones de Chile.
2. Sección de Encargo y Búsqueda de Personas (SEBV), de Carabineros de Chile.
3. Fiscalía Nacional, del Ministerio Público de Chile.
4. Fiscalía Centro Norte, del Ministerio Público de Chile.
5. Fundación Kurt Martinson, Organización No Gubernamental.
6. Fundación Personas Chile, Organización No Gubernamental.
7. Unidad Registro Nacional de ADN, del Servicio Médico Legal.
8. Unidad de Derechos Humanos, del Servicio Médico Legal.
9. Departamento de Tanatología Santiago, del Servicio Médico Legal.
10. Unidad de Genética Forense, del Servicio Médico Legal.
11. Dirección Región Metropolitana, del Servicio Médico Legal.
12. Dirección Regional del Bio- Bío, del Servicio Médico Legal.
13. Grupo de información de personas fallecidas y desaparecidas y cadáveres en condición de no identificados, del Instituto Nacional de Medicina legal y ciencias Forenses de Colombia (INMLyCF).

La solicitud de entrevista a Policía de Investigaciones de Chile incluyó a la Brigada de Homicidios y a la Brigada de Ubicación de Personas, se obtuvo la autorización y derivación hacia esta última. Adicionalmente, se realizó solicitud a la Unidad de Identificación Forense del Departamento de Tanatología del Servicio Médico Legal, que excusó su participación por motivos personales.

Técnica de investigación

La técnica de investigación cualitativa fue la entrevista individual semiestructurada. Estas entrevistas utilizan una guía de preguntas que el entrevistador plantea a la persona entrevistada y comprende la introducción de preguntas adicionales, cuyo fin es precisar conceptos u obtener más información sobre el tema (Dalle, 2005)¹².

De esta forma, se buscó recolectar información sobre las funciones y procesos llevados a cabo por cada institución y/o unidad, identificando las interacciones, actores, productos y dificultades en su ejecución, según los criterios de selección aplicados anteriormente en la muestra cualitativa. Se tuvieron en cuenta unidades de análisis inductivas, de lo particular a lo general, orientadas a las prácticas, roles, relaciones, interacciones de los grupos de trabajo e instituciones.

El conjunto de entrevistas fue aplicado en diciembre del año 2020, enero, febrero, marzo y agosto del año 2021, previo envío de carta de solicitud formal y autorización correspondiente. Se realizaron de forma virtual, adaptándose a las circunstancias y recomendaciones efectuadas por la emergencia sanitaria decretada por las autoridades de Gobierno, con ocasión de la pandemia por COVID-19. Fueron efectuadas en un ambiente de tranquilidad, sin interrupciones.

La comparación de Servicio Médico Legal de Chile con el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Colombia, a través de las herramientas de gestión de la información de personas desaparecidas y no identificadas, buscó identificar y describir los nudos claves y las áreas de mejoramiento a partir de los

¹² Ver Anexo N°1

procesos llevados a cabo por la institución forense colombiana. Así, se pudo conocer cómo realizan los procedimientos para la búsqueda de personas desaparecidas y la identificación de fallecidos y su interacción con instituciones externas. Una vez conocida su operatividad, se buscó encontrar las diferencias en la gestión de desaparecidos entre ambos países, para determinar en función de los procedimientos forenses actuales en Chile, cuáles interacciones y procesos serían parte de una potencial propuesta de mejora.

Registro y análisis de la información

El registro de información se basó en el audio grabado de cada entrevista, la cual fue transcrita literalmente. Lo anterior permitió un análisis comparado entre los procedimientos forenses realizados en SML Chile y el INMLyCF de Colombia. Para continuar secuencialmente con el desarrollo de los objetivos de investigación, se tomó como base, la obtención de información anteriormente descrita, entrevistas y comparación de servicios forenses, identificando las dificultades de los procesos de identificación, así como aquellas señaladas por los entrevistados, que permitió el abordaje para el mejoramiento de los procesos.

Modelamiento de procesos de gestión de información

A partir de la información recopilada de personas fallecidas no reclamadas y la gestión de personas desaparecidas en el Servicio Médico Legal, la comparación con otro servicio forense y su posterior análisis, se levantaron y diseñaron los procesos. Así, se modelaron las bases para el funcionamiento de un sistema institucional e interinstitucional.

El levantamiento y modelamiento de procesos, se orientó según las recomendaciones del Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno de Chile (**CAIGG**), consignadas en su documento técnico N°89. En relación con la visualización de la propuesta, se empleó la herramienta de software BIZAGI Modeler, en particular los diagramas de flujo; además se diseñaron fichas de procedimientos correspondientes a cada subproceso, para mejorar la situación actual al problema público de la presente investigación.

RESULTADOS

Los resultados se organizan según cada objetivo específico. El primer objetivo apuntó a la reconstrucción de los procesos de identificación forense y de respuesta a las consultas de las instituciones públicas competentes y a los usuarios. El segundo buscó describir gestiones y prácticas forenses de servicios médico legales en la región de América Latina que se destacan por su labor y compararlas con las que actualmente se desarrollan en SML Chile. En este caso se empleó el desarrollo observado en la República de Colombia. El tercer objetivo se concentra en las dificultades para la identificación forense levantadas y las consecuencias en la búsqueda de personas desaparecidas. Finalmente, el cuarto objetivo corresponde al diseño de un sistema institucional e interinstitucional que permita la recopilación de información y gestión de personas desaparecidos a nivel nacional.

Procesos de identificación forense y respuesta a las consultas de clientes institucionales y ciudadanía usuaria

Para el primer objetivo, la descripción de los procesos de las instituciones relacionadas en consultas por desapariciones y presuntas desgracias, así como la identificación de fallecidos, se encuentra plasmada en las entrevistas semiestructuradas realizadas a cada una de ellas¹³.

Las instituciones externas al SML, esto es Policías y Ministerio Público, desarrollan actualmente sus funciones ejecutando sus procesos institucionales con bases de datos y software propios que contienen la información institucional,

¹³ Los textos con la transcripción de las entrevistas realizadas quedarán disponibles y anonimizados en drive <https://drive.google.com/drive/folders/1tJ68Mf4s3JxTKbxLr59QaN1Y1-9tbw-7?usp=sharing> sujetas a solicitud del interesado.

con acceso restringido, permitiendo visualizar digitalmente los avances en relación con las denuncias desgracias, así como la realización de seguimiento y supervisión. Estas instituciones se encuentran participando activamente en la coordinación y construcción de los procedimientos y reglamentos que permitirán la integración y operatividad del sistema interconectado, en el marco del proyecto de ley en trámite.

Para el desarrollo del segundo objetivo, consistente en la descripción de prácticas internacionales de Servicios Médico Forenses para la identificación de fallecidos y la gestión de personas desaparecidas, se obtuvo información a partir de la entrevista semiestructurada realizada a la representante asignada por el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Colombia (INMLyCF) ¹⁴.

Esta información permitió realizar la comparación entre las prácticas realizadas en Servicio Médico Legal (SML) y el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Colombia (INMLyCF), presentada a continuación:

Comparación de las prácticas de servicios forenses para la atención y la búsqueda de personas desaparecidas, ingresadas fallecidas

	INMLyCF	SML
Comunicación e intercambio de información con Instituciones Involucradas	A través de un sistema informático unificado a nivel nacional llamado Sistema de Información de Personas Desaparecidas y Cadáveres (SIRDEC), con información actualizada. En el módulo de Registro Nacional de Desaparecidos participan todas las instituciones como: - Fiscalía - Defensoría del Pueblo	La comunicación con las instituciones involucradas se realiza a través de consultas por personas desaparecidas vía telefónica y correo electrónico, individuales a

¹⁴ Ídem.

	<ul style="list-style-type: none"> - Procuraduría General de la República - Ministerio de Defensa - ASFADDES Asociación de familiares de detenidos desaparecidos - Vicepresidencia de la República - INMLyCF - La Comisión de búsqueda de personas desaparecidas - UBPD Unidad de búsqueda de personas dadas por desaparecidas. <p>En Bogotá, la ruta de desaparecidos inicia en el INMLyCF, en regiones a través de Policías o Fiscalías, donde las consultas son radicadas por la institución que la recibió. Las policías tipifican o clasifican el tipo de desaparición (forzada, voluntaria, etc.). se registran en SIRDEC.</p>	<p>cada una de las sedes del SML.</p> <p>En cuanto a la información del sitio suceso recibida, es escasa y generalmente se remite solo con el ingreso del cuerpo.</p>
<p>Bases de datos y registro de información</p>	<p>Sistema de Información Red de Desaparecidos y Cadáveres - SIRDEC, es un sistema informático de registro en línea, con varios módulos (desaparecidos, fallecidos, seguimiento entre otros). Los registros y actualización son funciones obligatorias de los diferentes funcionarios de las instituciones intervinientes.</p>	<p>Variadas bases de datos locales no compartidas, con diferencias en los datos de registro. Existe base de datos única nacional que permite unificar la información, pero carece de desarrollo informático completo para ingreso de datos y búsqueda, no se encuentra terminada.</p>
<p>Atención, búsqueda y recepción de casos de personas desaparecidas.</p>	<p>Atención de familiares y búsqueda en el SIRDEC (sistema unificado nacional), se hace notificación si está como fallecido identificado, si no, se toma la entrevista y se realiza cruce con fallecidos no identificados a nivel local y posteriormente a nivel nacional.</p>	<p>Se realiza atención de familiares y búsqueda como fallecido identificado a nivel local, si se encuentra, se deriva para reclamación. Si no está identificado, se muestran fotos disponibles en sede, en</p>

		algunos casos se toma entrevista. Se deja registro de atención por presunta desgracia en base de datos individuales en algunas sedes. Y en algunos casos se toma entrevista. No existe consenso de actuación y recolección de datos de personas desaparecidas ni fallecidos no identificados a nivel nacional. La institución informa vía oficio a las policías sobre fallecidos identificados para que notifiquen a familiares.
Registro de fallecidos identificar	de sin	Los registros se encuentran en el módulo de fallecidos SIRDEC, incorpora toda la información nacional, con resultados, documentos y avances de las diferentes unidades periciales a nivel nacional.
Información entrega documentación familiares	y de a	A través del sistema unificado, concentra la información a nivel nacional y de diferentes grupos periciales intervinientes para entregar la información a los familiares y aportar los documentos que se necesitan para el trámite de retiro del fallecido.
		No cuenta base de datos que incorpore registros completos de fallecidos sin identificar ni un registro nacional que permita consultar. Información generalmente en papel. Sin consenso de datos útiles de fallecidos para la identificación. Susceptible a pérdida de información.
		La información se entrega a nivel local, se indican trámites de reclamación a familia. Ausencia de integración entre la información nacional y de las diferentes unidades que participan, dificultando la entrega de información a familiares

Derivación a otras instituciones	Formatos de Derivación a instituciones involucradas Policías y Fiscalía, con número que se le dio en el sistema. Información en línea con instituciones involucradas.	No presenta formatos, ni sistema de derivación establecido.
Seguimiento y control	Sistema de seguimiento y control que forma parte de la base de datos, y a la que tienen acceso las instituciones involucradas.	No existe seguimiento ni control, sólo un informe quincenal enviado a policías sobre personas fallecidas no reclamadas.
Consultas públicas-Ruta de desaparecidos	Banner en página web, correspondiente a la ruta de desaparecidos, que permite a las familias hacer seguimiento de su caso.	No presenta
Divulgación pública de fallecidos no reclamados	En página web del INMLyCF se publica listado de fallecidos no reclamados y sin identificar.	No presenta
Cruces técnicos entre fallecidos y desaparecidos	Existencia de un Grupo de trabajo encargado de realizar cruces técnicos de mayor complejidad, entre las bases de datos de fallecidos con o sin nombre presunto. Se derivan a especialidades. Presentan seguimiento.	Sólo cuando se tiene nombre presunto. Ausencia de actividades periciales para cruce técnico de fallecidos con desaparecidos, complejos y/o de larga data que permita estrechar el universo de búsqueda. Sin control ni seguimiento.
Fallecidos entregados a Universidades para docencia	Seguimiento y destino final del cuerpo entregado con fines académicos.	Se realiza la entrega, no se realiza seguimiento.
Trabajo con agrupaciones sociedad civil	Si, trabajo conjunto con agrupaciones de familiares de personas desaparecidas, con acceso al sistema SIRDEC.	No existe interacción continua con agrupaciones de personas desaparecidas, solo con agrupaciones de víctimas de

		violación a DDHH durante la dictadura cívico militar.
--	--	---

La Institución forense colombiana, cuenta con un sistema unificado de registro y consulta de información a nivel nacional conocido como Sistema de Información Red de Desaparecidos y Cadáveres - SIRDEC, que permite mantener comunicadas las distintas instituciones intervinientes para entregar respuesta a los usuarios. Esta herramienta se encuentra actualmente ausente en Chile, donde se observan múltiples vías de consulta por personas desaparecidas hacia el SML, ausencia de registros compartidos que permitan el aporte y consulta de información entre las instituciones.

A nivel nacional el Servicio Médico Legal carece de base de datos y registro unificado de consultas por personas desaparecidas y registro de fallecidos para responder a las consultas realizadas a las instituciones intervinientes y a los usuarios. Al carecer de registros unificados, se presenta ausencia en la estandarización de los datos ingresados en los medios de registro, así como de carencia de procesos estandarizados para la recolección, ingreso y análisis de datos de personas desaparecidas y fallecidos ingresados, dificultando seguimiento y control de los procesos.

La comparación de personas desaparecidas y fallecidas, solo se realiza cuando se cuenta con un nombre presunto quedando rezagados los casos de larga data; aquellos casos de fallecidos NN tienden a quedar sin comparación.

Para llevar a cabo el tercer objetivo, se detectaron las siguientes dificultades a nivel interno del Servicio Médico Legal y en su articulación con las instituciones

externas. Estas fueron obtenidas a partir de las entrevistas realizadas y también, de aquellas observadas en la comparación anterior.

Dificultades identificadas en las instituciones

Ante la oportunidad que representa la planificación estratégica del SML iniciada por el PLES 2020- 2025, la mejora a sus procedimientos actuales y la relación con clientes y usuarios, se exponen las debilidades internas del Servicio Médico Legal y los obstáculos que provienen del entorno en su relación con las instituciones públicas pertinentes a su labor.

Tecnologías de la información

Dentro de las debilidades detectadas para el Servicio Médico Legal, se encuentra el atraso de la modernización en materia de tecnología de información.

En este sentido, se describe principalmente la ausencia de base de datos única a nivel nacional, en la que se incluyan los procesos y subprocesos desde la entrada hasta la salida de sus productos estratégicos, específicamente en el área tanatológica de la que se desprenden solicitudes a otras unidades y departamentos del SML para la entrega del informe pericial final y la identificación de fallecidos.

En las unidades y sedes se utilizan diversas planillas o bases de datos de forma local que permiten cambios y sin registro de usuario que realizó modificaciones, generalmente con Excel, Epi, Access.

Cuando en el contexto de búsqueda de personas desaparecidas las policías, familiares o instituciones consultan por posibles ingresos, deben hacer consultas a diferentes unidades y/o sedes para la obtención de respuesta.

Comunicación interna

Insuficiente comunicación entre unidades, departamentos y sedes, así como desconocimiento de las diferentes áreas periciales del servicio que realizan trabajo complementario y los aportes que presentan. Algunas unidades exteriorizan sus resultados directamente hacia fiscalías, sin ofrecer retroalimentación de resultados a otras unidades internas.

Las policías informan escasa información sobre datos de ingreso de cadáveres que puedan aportar a la identificación de fallecido y por consiguiente a la investigación por presunta desgracia, como datos de hallazgo de cadáver, comuna, entre otros; teniendo en cuenta que la denuncia por presunta desgracia puede ingresar a una institución policial diferente a la que participó en el sitio suceso.

Registro de la información

Se señala insuficiencia y/o desactualización en los registros de información postmortem de personas fallecidas identificadas y no identificadas a nivel nacional, así como de registros de información antropomórfica y datos antemortem de personas desaparecidas.

La información local, se mantiene principalmente en papel, no digitalizada, mostrando también heterogeneidad en los registros y con parámetros técnicos no estandarizados.

Comparaciones a nivel nacional

Teniendo en cuenta la ausencia de registros de fallecidos no identificados, así como de consultas por presuntas desgracias en una base de datos única nacional, se observa ausencia de comparación de datos antropomórficos y/o antemortem con datos postmortem (AM- PM)

Estandarización de procesos

Ausencia de procedimientos estandarizados para la identificación de fallecidos y atención de presuntas desgracias.

Existe doble toma y análisis genéticos a familiares, cuando son tomadas, analizadas y/o comparadas por la Unidad de Genética Forense, pues no son aceptadas para su ingreso al Registro Nacional de ADN, por contar con procedimientos distintos, entonces la fiscalía debe solicitar nueva toma de muestra a la familia para que el perfil genético sea ingresado al Registro Nacional de ADN (RNADN).

Control y seguimiento

Ausencia de controles y seguimiento de casos de identificación y presuntas desgracias que permita actuar de forma oportuna, corregir y mejorar continuamente.

Obstáculos desde el entorno

Comunicación e información compartida

A pesar de la existencia de convenios interinstitucionales con policías, la información compartida con policías y Ministerio Público, es insuficiente.

La ausencia de un canal único de consultas por posibles ingresos de personas desaparecidas a nivel nacional dificulta la entrega de un mejor servicio a la ciudadanía. Las consultas son telefónicas, escritas (vía correo electrónico u oficina de partes) y no estandarizadas. Los datos aportados sobre la persona desaparecida carecen de un estándar de datos necesarios, que permitan al SML entregar la información en calidad y en congruencia con la desaparición.

Asimismo, en cuanto a la información que emiten algunas sedes del SML, respecto a fallecidos que no han sido reclamados y que permanecen la institución, existe escasa retroalimentación de las policías sobre el estado de búsqueda de red familiar y notificaciones a las familias de personas fallecidas no reclamadas.

Por otro lado, distintas unidades del SML informan escasez o ausencia de información compartida por parte de policías y Ministerio Público hacia el SML, principalmente aquella correspondiente al sitio suceso en casos de hallazgo de cadáver, que constituyen antecedentes indispensables para el análisis pericial.

Tecnologías de Información

Las instituciones involucradas poseen sus propias bases de datos, no compartida entre ellas, con ausencia de una base de datos unificada.

Coordinación con Instituciones y estandarización de procedimientos

La debilidad en la comunicación e información compartida permite observar una inadecuada coordinación entre las instituciones, que se convierte en situaciones que alteran los flujos de trabajo, pues los procedimientos carecen de estándares transversales y de la utilización de terminología común entre las instituciones. Se observan diversos procedimientos en las instituciones involucradas.

Una de estas debilidades observadas, muchas veces debido a la rotación de fiscales y ausencia de fiscales preferentes, es la carencia de continuidad en la investigación que conlleva a pérdida de información en el traspaso, así como la ausencia de órdenes o instrucciones claras para solicitar la obtención de perfil genético, su ingreso y comparación en la base de datos del Registro Nacional de ADN CODIS (RNADN). Las instrucciones de los fiscales, en virtud de los procedimientos establecidos en la ley 19.970 de 2004, son indispensables para completar el proceso.

Existen también dificultades en el entendimiento de las solicitudes, debido a la diferente denominación de los informes periciales por las instituciones.

Información a las familias de personas desaparecidas

Los familiares carecen de información de sus derechos, de las diligencias y procedimientos secuenciales que deben realizar o cuál será el flujo de trabajo en el que se enfocará la búsqueda de su familiar desaparecido. Asimismo, describen que no existe información y difusión de personas fallecidas no reclamadas, ni de indicaciones de procedimientos hacia las familias.

Consecuencias en la búsqueda de personas desaparecidas

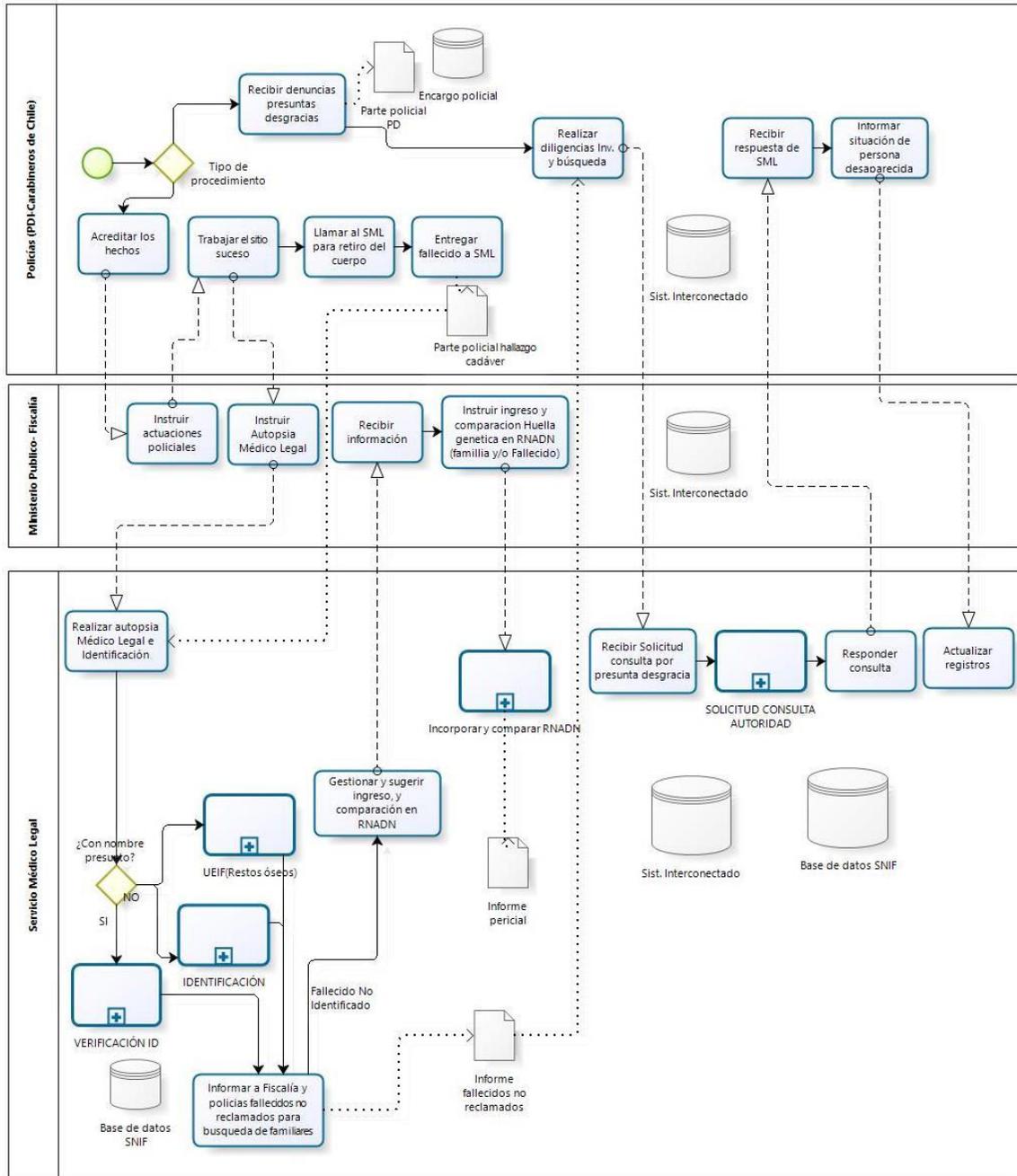
Todas estas debilidades, impiden la necesaria obtención y registro de datos de las personas desaparecidas y de los fallecidos que ingresaron al Servicio Médico Legal cuyos cuerpos no han sido reclamados por familiares.

Entregar una respuesta de calidad a las consultas que realizan las policías y los familiares, requiere de una adecuada comparación de información de personas desaparecidas con personas fallecidas no identificadas, que permita establecer su identidad y, por lo tanto, verificar si efectivamente se presentó ingreso de la persona desaparecida al SML.

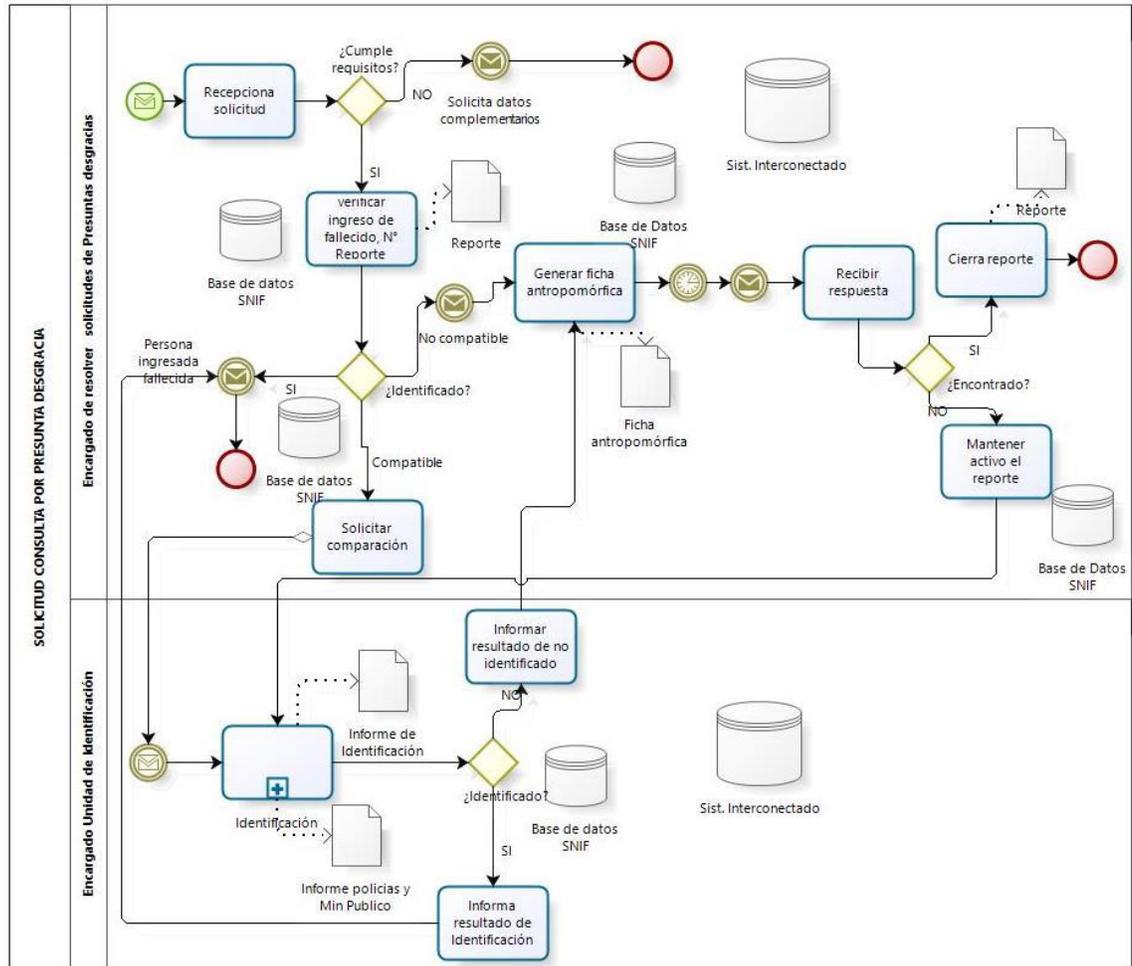
Modelado

De acuerdo con los resultados obtenidos anteriormente y en cumplimiento del cuarto objetivo; se modelaron las bases para un sistema institucional e interinstitucional, que permitiría analizar y recopilar la información nacional de personas fallecidas no reclamadas y la gestión de personas desaparecidas en el Servicio Médico Legal, a través de la herramienta de software BIZAGI Modeler.

Modelado instituciones

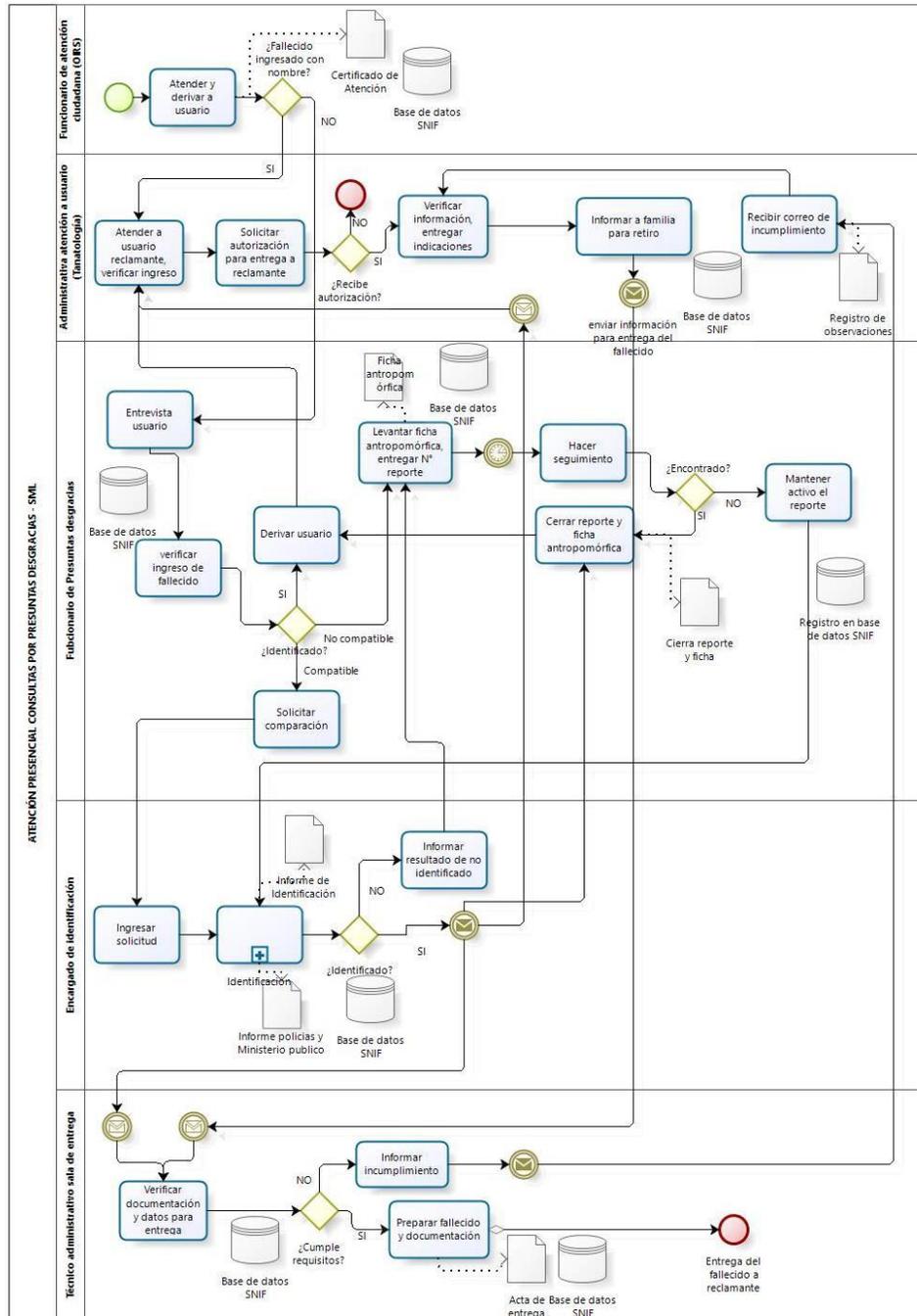


Consulta de instituciones por ingreso de persona desaparecida - SML ¹⁵



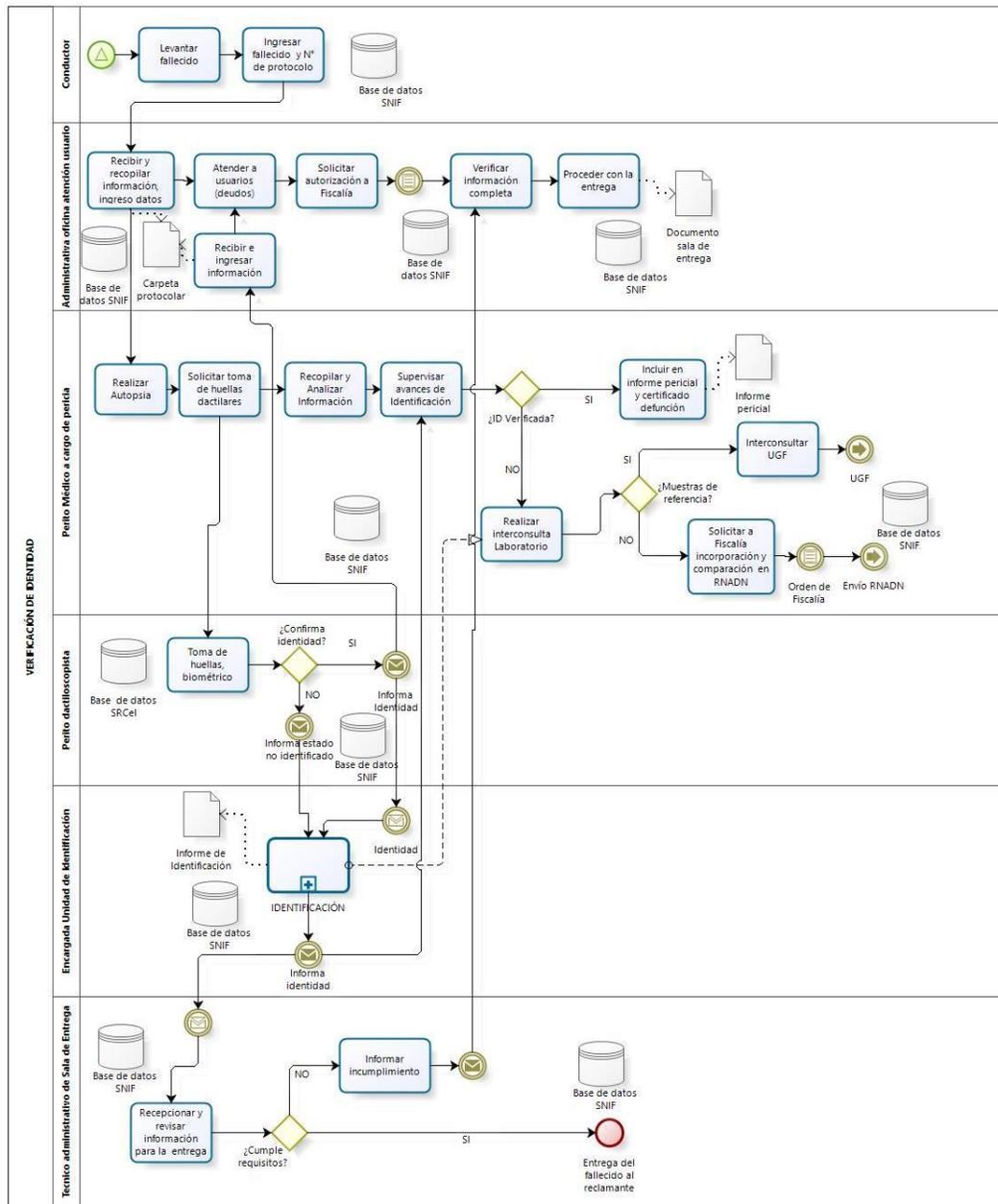
¹⁵ Ver Anexo N°2, ficha de procedimiento consulta de instituciones por ingreso de persona desaparecida SML

Atención presencial a familias de desaparecidos - SML¹⁶



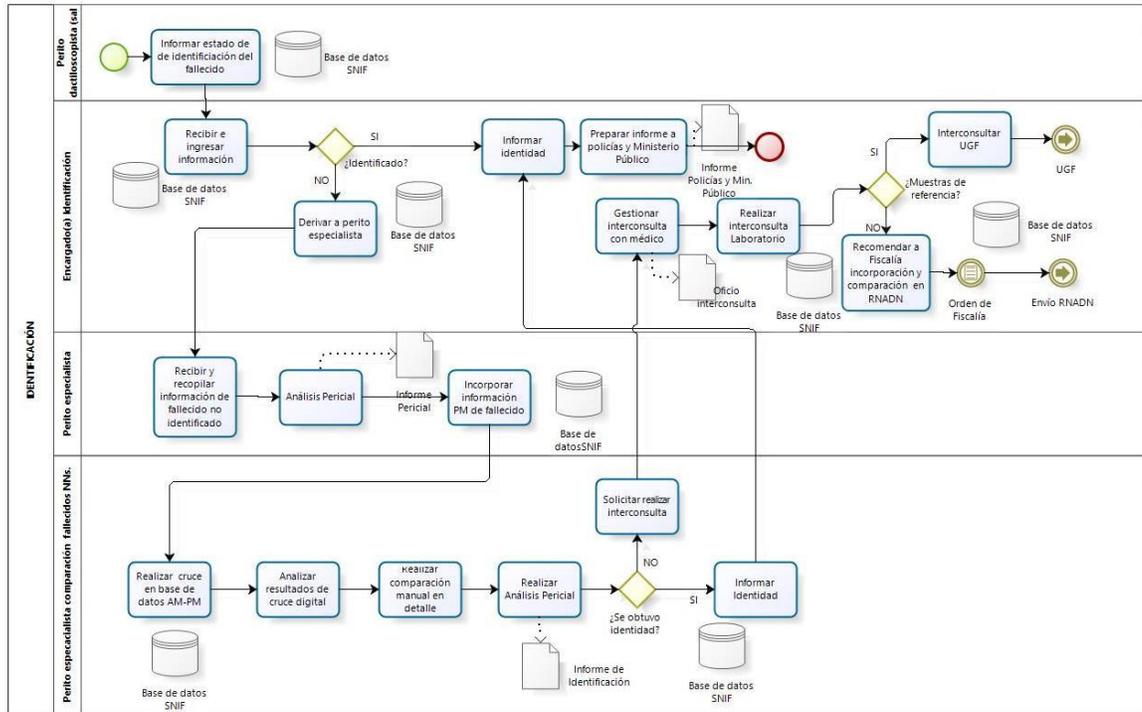
¹⁶ Ver Anexo N°3, ficha de procedimiento Atención presencial a familias de desaparecidos - SML

Verificación de identidad de fallecidos ingresados al departamento de tanatología ¹⁷



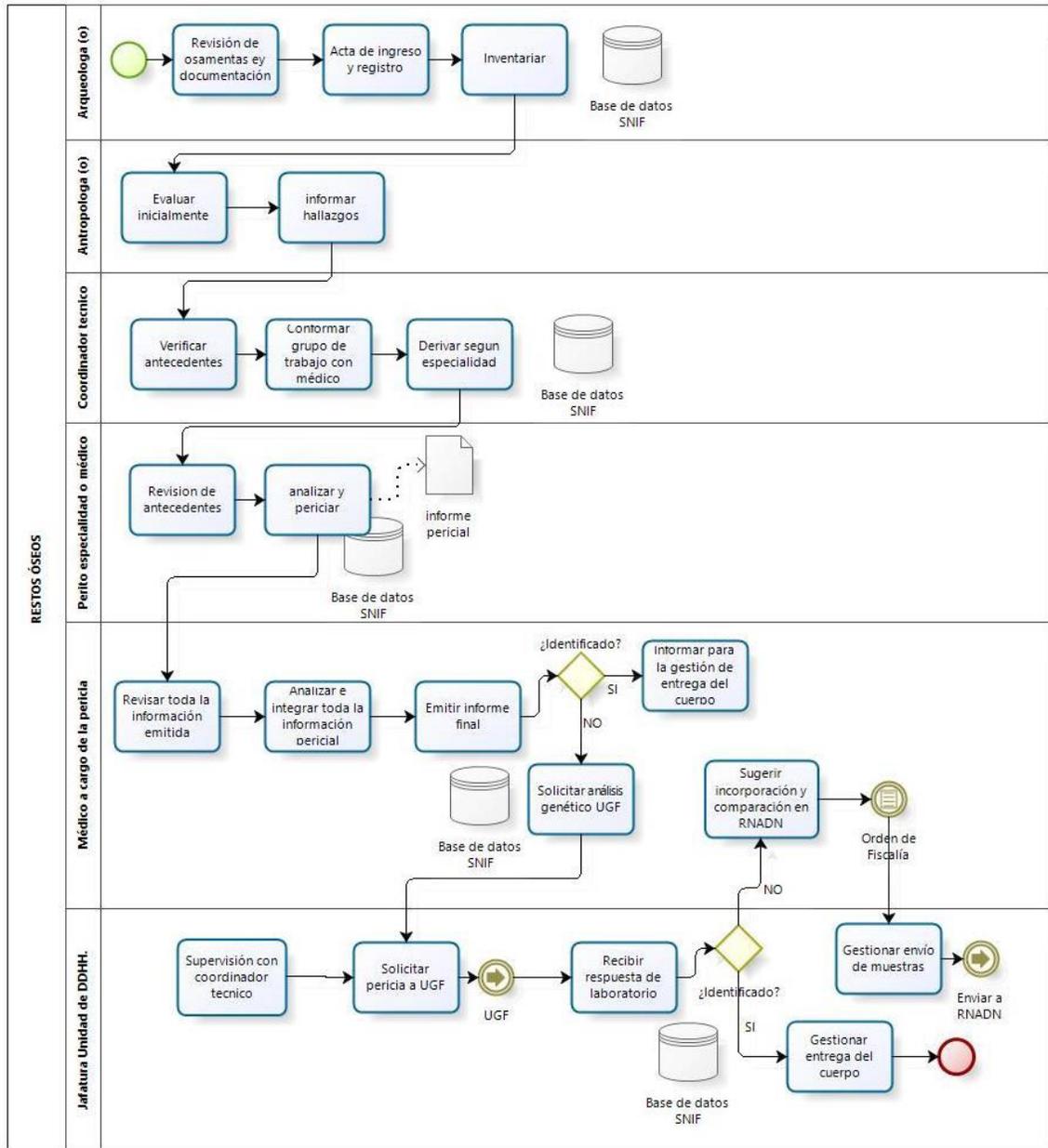
¹⁷ Ver Anexo N°4, Ficha de procedimiento Verificación de identidad de fallecidos ingresados al departamento de tanatología

Identificación de fallecidos ingresados al departamento de tanatología¹⁸



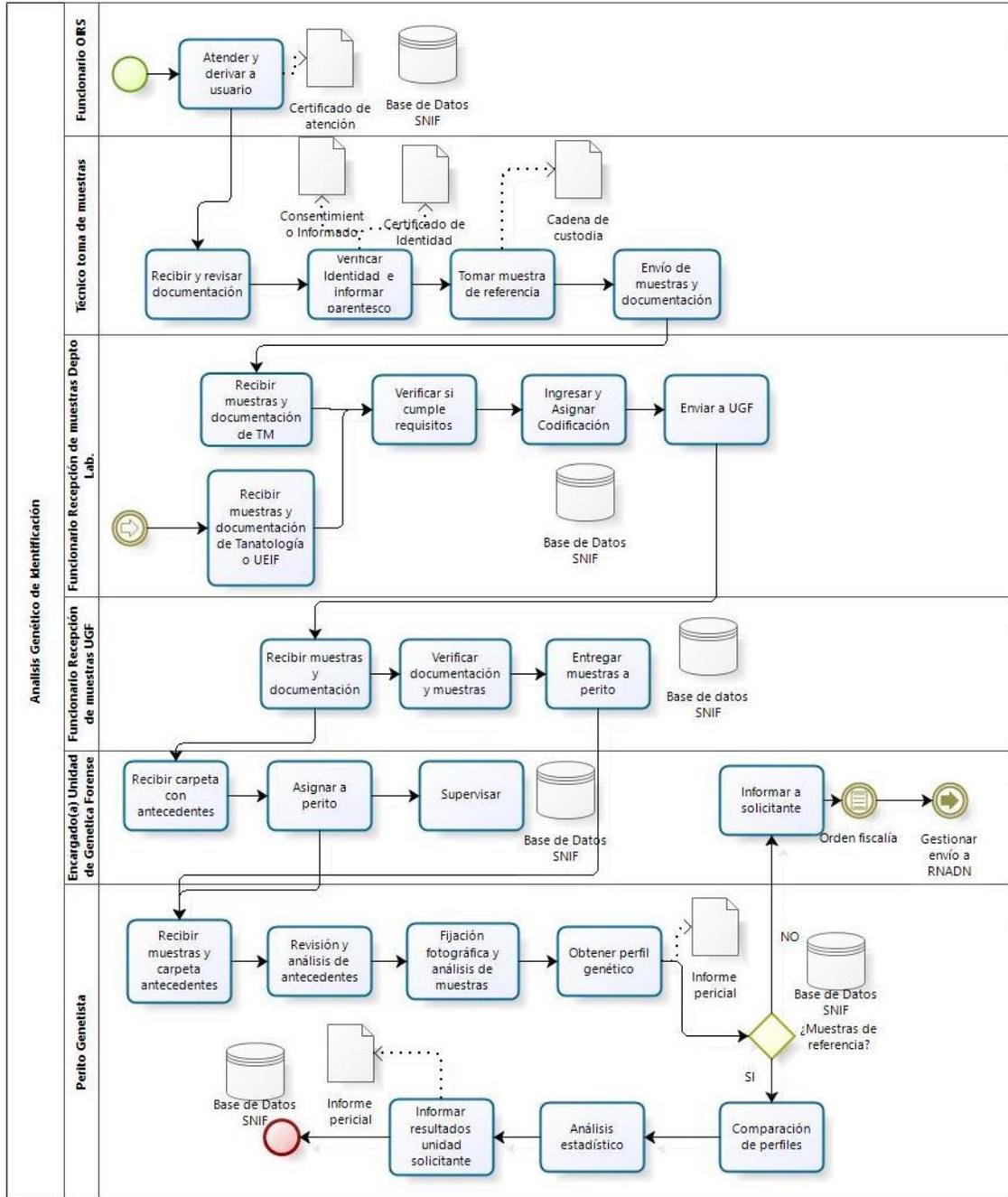
¹⁸ Ver Anexo N°5. Ficha de procedimiento Identificación de fallecidos ingresados al departamento de tanatología

Estudio y análisis de restos óseos y cadáveres en estado de esqueletización ¹⁹



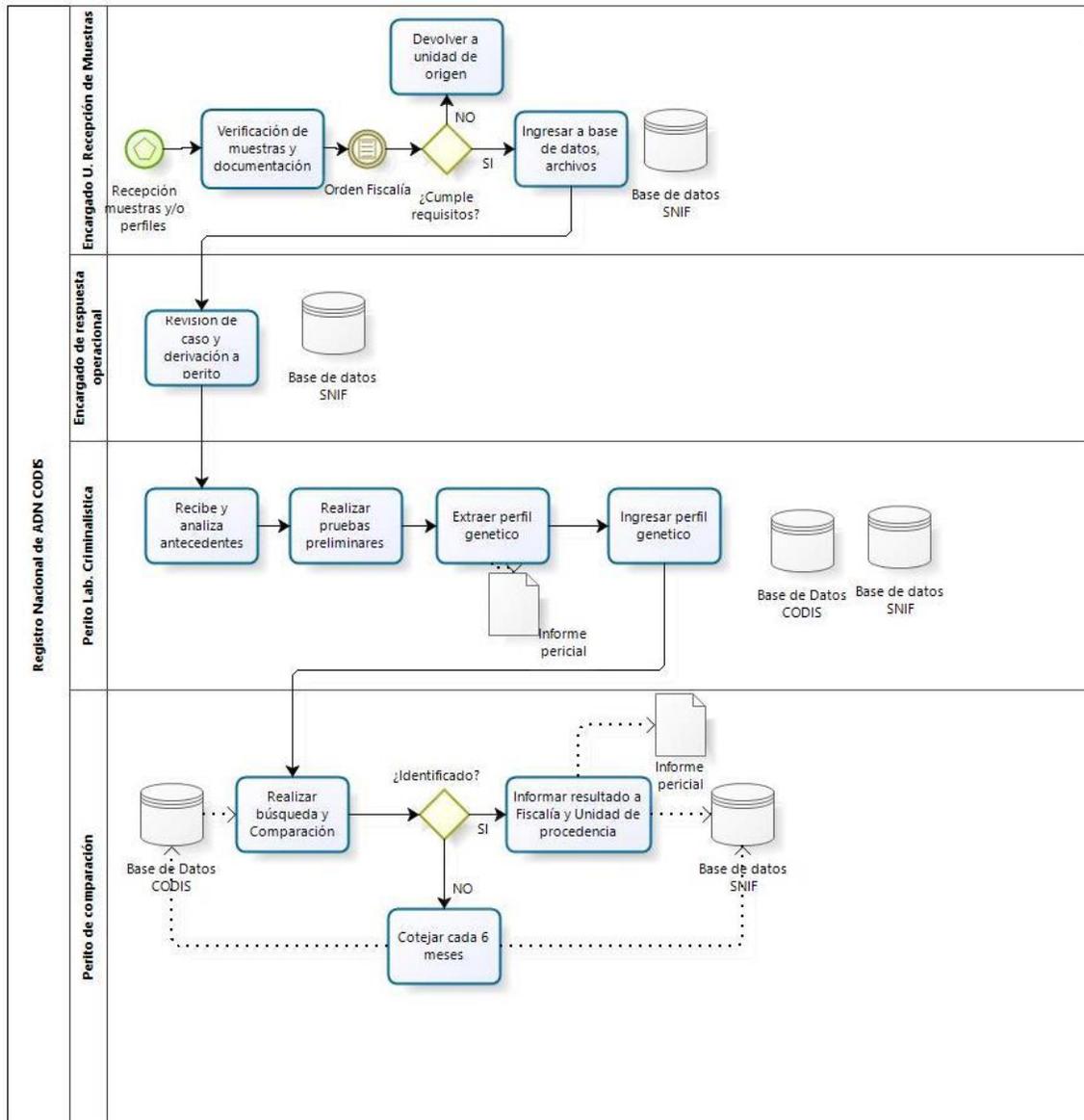
¹⁹ Ver anexo N°6. Ficha de procedimiento Estudio y análisis de restos óseos y cadáveres en estado de esqueletización

Análisis genético de identificación²⁰



²⁰ Ver anexo N°7. Ficha de procedimiento Análisis genético de identificación

Incorporación y comparación de muestras de fallecidos y familiares al registro nacional de ADN²¹



²¹ Ver anexo N°8. Ficha de procedimiento Incorporación y comparación de muestras de fallecidos y familiares al registro nacional de ADN

DISCUSIÓN

En esta discusión de resultados se aborda el contexto y avance actual en los procesos de búsqueda de personas desaparecidas en Chile, otorgando primero un análisis de los resultados en función del objetivo general para la propuesta del sistema de trabajo institucional e interinstitucional y posteriormente analiza los principales resultados en función de cada uno de los objetivos específicos.

Según objetivo general

La desaparición de personas se enmarca en situaciones de extravío, desaparición voluntaria, desastres masivos, migraciones irregulares, situaciones de violencia como desaparición forzada, crimen organizado, delincuencia organizada transnacional, trata de personas, entre otros; que se han ido expandiendo a nivel internacional y que obliga a los estados a asumir este problema público, a través de la investigación, búsqueda, desarrollo de actividades que conduzcan a encontrar a las personas desaparecidas para que puedan reencontrarse con su familia o realizar de manera oportuna el proceso de devolución y entrega digna de cadáveres a los familiares de las víctimas.

Uno de los temas coincidentes entre las personas entrevistadas sobre el asunto de las personas desaparecidas, es la insuficiente comunicación entre las instituciones, como son el Ministerio Público, las Policías y el Servicio Médico Legal, así como, la necesidad de contar con herramientas informáticas a nivel nacional. En este último aspecto se destaca la necesidad de conectarse, compartir información y de esta forma, hacer más efectivos los resultados y la entrega de un mejor servicio a la ciudadanía.

Si bien cada institución, mantiene un conocimiento de sus procesos internos, se debería realizar una articulación entre las instituciones que permita darle operatividad, implementación, control y seguimiento para mejorar constantemente aquellos aspectos identificados.

El proyecto de ley boletín N°12392-25 regula el proceso unificado de búsqueda de personas desaparecidas y crea el sistema interconectado, abordaría parte de las necesidades expresadas por la sociedad civil, las instituciones intervinientes y colaboradoras. Sin embargo, para que el Servicio Médico Legal se integre al sistema interconectado y sea operativa su colaboración, resulta indispensable que cuente con un sistema informático que también unifique y concentre la información interna de sus distintas unidades, departamentos y sedes a nivel nacional.

El Servicio Médico Legal avanzó en un sistema informático de registro de información antropomórfica y/o antemortem y postmortem, desarrollado por la unidad de DDHH., denominado Sistema Nacional de Identificación Forense (SNIF). Este sistema quedó sin terminar de desarrollarse en el año 2019, quedando pendiente el apoyo informático, de programación y de recurso humano para su continuidad y completo desarrollo; situación que se observa generalizada en el SML al contar con frágiles y rezagados sistemas informáticos, en atención a las necesidades forenses actuales. De esta forma, al carecer de información digital e integrada dentro del SML, la respuesta que se entrega a los familiares, policías y demás instituciones consultantes, en cuanto al ingreso de fallecidos asociados a personas desaparecidas, resulta parcial.

A partir de los resultados de esta tesis se propone que una base de datos a nivel nacional, en el Servicio Médico Legal, debería contener información forense referente a:

- Las consultas por presuntas desgracias que nutren al sistema de información antemortem o antropomórfica de la persona desaparecida, obtenidas a través de familiares y/o conocidos, policías y/o Fiscalía.
- Registros de fallecidos identificados y sin identificar, estos últimos con todos los antecedentes postmortem, desde el sitio suceso, investigación policial, proceso de autopsia médico legal y sus análisis complementarios que permitan hacer seguimiento, determinar los avances y conocer su trazabilidad, para seleccionar en cada uno de los casos, las mejores alternativas y métodos para lograr la identificación.
- Un sistema unificado que permita comparar, hacer cruces de información entre la información obtenida en los registros antemortem y postmortem. En estas comparaciones, además de las herramientas necesarias, es de gran importancia contar con el conocimiento, habilidades periciales y tiempo destinado a esta labor, permitiendo pasar de un universo de búsqueda abierto a uno acotado para aplicación del método científico más apropiado en cada caso.

Adicionalmente, esta ausencia de base de datos única conlleva también a procesos desarticulados dentro del SML, la información no compartida entre las unidades, departamentos periciales y sedes a nivel nacional, obstaculizando la entrega de una respuesta oportuna y actualizada ante las consultas por presuntas desgracias.

Es entonces que la presente investigación, enfocada en la gestión de procesos, incorpora la utilización de sistemas y tecnologías de la información como una herramienta que permitirá consolidar la información de los procesos aquí propuestos. Además, servirán también como fuente de información para el desarrollo de las bases de datos requeridas.

La calidad y cantidad de información deberá ser suficiente para cumplir con los objetivos forenses, por lo que resulta relevante la información que el Servicio Médico Legal aporte y reciba de las instituciones. Para esto, es indispensable compilar la información de los fallecidos ingresados no reclamados, de tal forma que las policías puedan realizar las consultas por ingreso de personas desaparecidas, en función de las diligencias previas o de aquellas órdenes de investigar que llevan a cabo en el marco de las presuntas desgracias.

En cuanto a las personas fallecidas ingresadas al SML que carecen de verificación de identidad (ingresadas con nombre presunto) o no han podido ser identificadas (NN puro), la información de la investigación en el sitio suceso es limitada y se basa principalmente, en la escasa información recolectada en el momento del hallazgo del cadáver y levantamiento del cuerpo en el sitio suceso. Como no se ha completado la investigación por parte de la policía encargada, la información postmortem aportada al SML mantiene esta limitación, impidiendo en la mayor parte de los casos, conocer una posible identidad del fallecido que disminuya el universo de comparación, máxime cuando se cuenta con registros decadaactilares del fallecido y el Servicio de Registro Civil e Identificación indica que no ha sido posible establecer la identidad según los registros dactiloscópicos de sus bases de datos. Esta situación es particularmente sensible en el caso de un inmigrante que ha ingresado de forma irregular al país y, por lo tanto, carece de registros en Chile.

Lo anterior, se torna más complejo, cuando el estado del cuerpo no permite la toma de impresiones dactilares para que sean comparadas con las bases de datos del Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel), requiriendo en estos casos, contar obligatoriamente con antecedentes aportados por familiares o personas conocidas, que permitan realizar la comparación médica/odontológica

o análisis genéticos, obviamente contando ya, con un nombre presunto del fallecido.

Es por esta razón, que la información aportada en las denuncias por presunta desgracia por familiares o conocidos de personas desaparecidas debe ajustarse también a la información requerida según las necesidades de identificación, teniendo en consideración que, en algunos casos, presentan la posibilidad de ingresar fallecidas al SML. Bajo este escenario, se deben incluir todas las características físicas y antropomórficas que puedan ser levantadas también en un fallecido. En los procesos, es determinante entonces, el uso de formularios, formatos y terminología transversal a las instituciones, que permita registrar y posteriormente comparar datos estandarizados, ante una posible aproximación.

Las primeras aproximaciones disminuyen el universo de posibles identidades, pero será solo con comparaciones realizadas por especialistas del área, las que permitirán a través de método científico, establecer la identidad con comparaciones uno a uno. En este sentido, al carecer de un grupo especializado de trabajo para estas funciones en el Servicio Médico Legal, se propone además contar con un grupo técnico pericial de comparación que permitirá establecer la identidad de la persona fallecida y además realizar la selección y derivación de casos a los laboratorios de genética y/o Registro Nacional de ADN, aumentando la eficacia y eficiencia del sistema.

Según objetivos específicos

- Los principales resultados en las entrevistas realizadas a las instituciones que reciben consultas y/o denuncias por presuntas desgracias en el contexto de personas desaparecidas, permitieron conocer los procedimientos llevados a cabo por cada grupo de trabajo y la necesidad de contar con herramientas

como una base de datos unificada, que permita la comunicación e información actualizada entre las diferentes instituciones, situación que está siendo abordada por el proyecto de ley que crea el sistema interconectado para la búsqueda de personas desaparecidas.

A nivel interno del SML, también se lograron describir los procedimientos que actualmente realizan los grupos de trabajo y surgió la necesidad de contar con sistemas informáticos y base de datos que permita compilar y compartir información de fallecidos identificados no reclamados y fallecidos no identificados entre las distintas unidades, sedes y departamentos a nivel nacional.

En general, las entrevistas permitieron observar la necesidad de unificar procedimientos, interacciones institucionales y de compartir información entre las instituciones que permita asimismo su retroalimentación y mejora, planteándose los siguiente:

- La necesidad de que los acuerdos institucionales se generen con participación de las unidades técnicas y que sean conocidos por todas las unidades intervinientes para su aplicabilidad.
- La necesidad de utilizar terminología común y transversal a todas las instituciones y/o unidades institucionales.
- La necesidad de recolectar información básica y clave para el desarrollo del trabajo de las instituciones y el SML.
- La necesidad de herramientas informáticas y base de datos nacional unificada en el Servicio Médico Legal.
- La necesidad de fiscales preferentes que otorguen continuidad a los procesos de búsqueda de personas desaparecidas.

- En cuanto a la entrevista realizada al Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses de Colombia (INMLCF) para la identificación de fallecidos y la gestión de personas desaparecidas y la comparación en el Servicio Médico Legal en Chile, se pudo observar principalmente lo siguiente:

Teniendo en consideración el avance de las ciencias forenses promovido en el INMLyCF como consecuencia del conflicto interno que vive desde hace varias décadas Colombia, se han desarrollado diferentes iniciativas interinstitucionales e institucionales para mejorar la entrega del servicio al país.

Entre estas iniciativas, se destacó el trabajo interinstitucional que permitió que a través de una base de datos unificada SIRDEC (Sistema de Información, Red de Desaparecidos y Cadáveres), se entregara una mejor respuesta a la ciudadanía.

En este sentido, en Chile es indispensable un sistema unificado de información nacional en el que participen todas las instituciones relacionadas con la búsqueda de personas desaparecidas y de todas las sedes de los servicios forenses.

Se observó la necesidad en Chile de implementar en el Servicio Médico Legal, herramientas informáticas que permitan unificar y consolidar la información de los diferentes grupos periciales, con el objetivo de aportar la información necesaria sobre las consultas por presuntas desgracias y de los fallecidos ingresados. Estas herramientas, permitirán también apoyar la implementación de controles y seguimiento de casos de fallecidos no identificados en el Servicio Médico Legal.

También se observó la necesidad de la conformación de equipo técnico de cotejo de información, que permita realizar el cruce de información antemortem o antropomórfica (AM) y postmortem (PM), con miras a la identificación a nivel local y nacional, según las presuntas desgracias vigentes en el país.

La necesidad de contar con información antemortem y postmortem con la calidad y cantidad suficiente que fuese aportada por las distintas unidades e instituciones. La información en línea, actualizada, compartida y comparada, permitirá los mejores resultados en la identificación y proveerá una posterior información a las policías, para que puedan notificar a las familias de personas desaparecidas sobre su hallazgo.

En cuanto al trabajo con la sociedad civil, es necesario desarrollarlo, generar instructivos y permitir el acceso a plataformas para que las familias accedan a la información respecto a la búsqueda de la persona desaparecida, evitando que deambule por una y otra institución buscando la información.

- Entre las principales dificultades identificadas en los procesos de identificación vuelve a repetirse que la ausencia de una base de datos única que compile la información nacional del Servicio Médico Legal en cuanto a personas fallecidas no identificadas, las consultas por presuntas desgracias y su posterior comparación. Esta situación, permite que la información se mantenga en múltiples ubicaciones (registros físicos y archivos digitales con distinto formato), lo que conlleva a una desactualización en los avances de los procesos de identificación, Información insuficientemente compartida de los casos analizados

dentro de las unidades, departamentos y sedes del SML, así como un escasa información y conocimiento de casos de fallecidos no identificados, cuyos perfiles genéticos hayan sido incorporados en el Registro Nacional de ADN y los resultados obtenidos en los cruces realizados con el registro de desaparecidos.

Si bien es cierto, se realizó el intento de implementar a nivel nacional una base de datos desarrollada por funcionarios de la UDDHH., ésta no ha presentado continuidad ni alcanzado su completo desarrollo, situación que se observa generalizada en el SML al contar con sistemas informáticos rezagados, dada las necesidades forenses actuales. De esta forma, al carecer de información integrada, digital y actualizada dentro del SML, la respuesta que se entrega a los familiares, policías y demás instituciones consultantes, en cuanto al ingreso de una persona desaparecida, resulta parcial.

Por otro lado, se observó la ausencia de grupo de trabajo que realice las comparaciones entre información postmortem con la antemortem de personas desaparecidas que mantienen presunta desgracia vigente, principalmente, porque las consultas que realizan las policías se realizan por nombre y una muy limitada o escasa información de la persona desaparecida. Se detecta, asimismo, ausencia de manual de procedimientos para la identificación de fallecidos, para la respuesta a las consultas por presuntas desgracias e igualmente, la ausencia de controles y seguimiento de estos procesos, que permita incorporar mejoras.

En relación con las consultas que realizan las policías en la búsqueda de personas desaparecidas, se observa ausencia de un canal único de consulta, estas son realizadas a cada una de las sedes del SML por medios electrónicos o telefónicos, a través de OIRS, portal de transparencia, entre otros.

En el trabajo con instituciones externas, la información aportada y compartida al SML es insuficiente, generalmente en la información de la investigación y/o del sitio suceso en hallazgo de cadáver; de características de personas desaparecidas con presunta desgracia vigente o su aparición, así como la ausencia de lenguaje común, coordinación y protocolos de trabajo conjunto que limitan la respuesta que pueda ser entregada desde el SML. Finalmente, el trabajo coordinado entre las instituciones permitirá mejorar la respuesta y orientación a los usuarios intervinientes del sistema.

- Se realizó el modelado de los procesos y subprocesos relacionados con las consultas por presuntas desgracias y la verificación e identificación de fallecidos ingresados al SML, a nivel interinstitucional y dentro del Servicio Médico Legal.

En la totalidad de los procesos modelados, se recogieron las mejores prácticas levantadas en la presente investigación, incorporando, asimismo, una base de datos única nacional del SML con repositorio, que permita el ingreso, seguimiento y revisión de la información de forma digitalizada y actualizada. Su contenido, debería incluir los avances de los procesos de identificación del fallecido, con actividades y tareas que se encadenan de forma secuencial y ordenada, aportadas por todas las unidades, sedes y departamentos que participan en los procesos de identificación y consultas por personas desaparecidas en relación con una presunta desgracia y que deberán contener como mínimo:

- Módulo con la información de personas desaparecidas (consultadas a la institución).
- Módulo con la información de fallecidos ingresados al SML (fallecidos no reclamados y fallecidos no identificados o sin verificación de identidad).
- Módulo de búsqueda y comparaciones.

- Módulo de control y seguimiento de casos.

El desarrollo de esta base de datos nacional y unificada del SML, no hace parte de la presente investigación, sólo se levanta la necesidad de esta herramienta, para dar cumplimiento a los procesos, en virtud de las necesidades y mejoras informáticas de modernización en el Servicio Médico Legal.

En el modelado de procesos de instituciones, que adicionalmente contará con el desarrollo del sistema interconectado según proyecto de ley, se incorporaría la retroalimentación entre las instituciones para el conocimiento del estado y vigencia de las presuntas desgracias de personas desaparecidas, asimismo, información aportada por el SML al sistema, en relación con personas fallecidas ingresadas no reclamadas, identificadas, no identificadas o cuya identidad no haya podido ser verificada.

Dentro de este gran proceso, se incorporaron y modelaron los siguientes subprocesos:

- Consulta de instituciones por ingreso de persona desaparecida – SML
- Atención presencial a familias de desaparecidos - SML
- Verificación de identidad de fallecidos ingresados al departamento de tanatología
- Identificación de fallecidos ingresados al departamento de tanatología
- Estudio y análisis de restos óseos y cadáveres en estado de esqueletización
- Incorporación y comparación de muestras de fallecidos y familiares al registro nacional de ADN

De esta forma, la información generada en cada uno de estos procesos deberá estar contenida secuencial y ordenadamente en la base de datos unificada del SML. Todas las unidades participantes del SML, incorporarían los datos generados según las actividades que realicen, permitiendo el paso secuencial de los procesos que sean necesarios, permitiendo su trazabilidad y seguimiento.

Para los subprocesos de verificación de identidad e identificación, se incorpora en el inicio la recepción del llamado por parte de las policías al SML y el trabajo en el sitio suceso con el levantamiento del fallecido, realizado por los técnicos de turno de la unidad de movilización y terminan con la entrega del cuerpo a los reclamantes por la unidad de sala de entrega del departamento de tanatología.

En relación con el subproceso de verificación de identidad, realizado principalmente en sala de autopsia a través de sistema biométrico y comunicación directa con Servicio de Registro Civil e identificación, los peritos dactiloscopistas ingresarán la respuesta del biométrico o del Registro Civil directamente a la base de datos en los registros del caso. Si no fue posible verificarla, se creará una alerta que permita que el subproceso de identificación continúe con los procedimientos necesarios.

Los subprocesos de identificación y restos óseos UEIF, serán revisado constantemente por el médico a cargo de la pericia. Cuando la identidad no haya sido obtenida a través de métodos macroscópicos, trabajará directamente con los profesionales del proceso de comparación en identificación y profesional encargado de unidad, para obtener la información de red familiar que permita generar las órdenes al laboratorio UGF para análisis genéticos. Si esto no fuese posible, por no contar con información de

red familiar, muestras de referencia o consultas por presuntas desgracias asociadas, recomendará al fiscal a cargo, la incorporación del perfil genético al registro nacional de ADN CODIS para su posterior comparación, quien generará el oficio que lo instruye. Todo lo anterior, deberá ser ingresado a base de datos según unidad de trabajo permitiendo a las demás unidades y departamentos conocer el estado de avance, según sus alcances.

Adicionalmente, el subproceso de identificación incorpora peritos especialistas que realizan el examen postmortem del fallecido (dactiloscopistas y odontólogos) y también peritos especialistas para la comparación de la información antemortem obtenida en las consultas por presuntas desgracias y aquella levantada en los exámenes postmortem.

Se incorporó al inicio de los procesos de atención presencial de presuntas desgracias y análisis genético UGF, a la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) del SML, quienes tendrán acceso restringido a la base de datos y otorgarán la primera atención para derivación a las unidades correspondientes, lo que será registrado en base de datos.

En atención presencial de consultas por presunta desgracia, se otorgará un número de reporte a los consultantes, con el cual los familiares o consultantes podrán hacer seguimiento al caso, situación que también se incorpora en las funciones de los funcionarios de presuntas desgracias, permitiendo que el reporte sea cerrado o se mantenga activo tomando como complemento la Información de presuntas desgracias vigentes en el sistema interconectado.

Al mantenerse activo el reporte, se indica que la persona desaparecida continua en esta condición, debiendo permanecer en la base de datos de personas desaparecidas, lo que permitiría que periódicamente sea

comparada de forma macroscópica con los fallecidos ingresados no identificados.

Las solicitudes y consultas por presunta desgracia realizadas por las policías deberán ser trabajadas en conjunto, para disponer de un formato con información básica que permita proceder con la solicitud, a través de un solo canal de comunicación. Una vez ingresada la solicitud, se revisará el ingreso de la persona al SML y se responderá la solicitud, si no se registra ingreso por nombre, se generará un reporte con número que será el mismo, si la consulta es realizada por familiares o conocidos, pues estará basado en el nombre y número de documento de identificación de la persona desaparecida y se mantendrá activo mientras la desaparición se encuentre vigente.

De la calidad y cantidad de los datos aportados depende la identificación de los fallecidos ingresados al SML, sin embargo, dada la posibilidad de que no se cuente con datos antropomórficos, médicos y/o odontológicos asociados a una posible identidad, es necesario que los fiscales a cargo de la investigación, reciban las sugerencias y recomendaciones del SML, emitiendo las instrucciones detalladas, de tal forma que de aquellas muestras biológicas para ADN obtenidas del fallecido, pueda obtenerse su perfil genético y sea incorporado al Registro Nacional de ADN CODIS, para que posteriormente, se compare con los registros de familiares incluidos en este registro.

CONCLUSIONES

En la presente investigación, se planteó como objetivo general proponer un sistema de trabajo institucional e interinstitucional que permita abordar los procesos para facilitar que las familias con denuncias por presuntas desgracias puedan encontrar a las personas desaparecidas que hayan ingresado como fallecidas al Servicio Médico Legal a nivel nacional. Bajo este objetivo se logró determinar una propuesta, desde el punto de vista de la gestión de procesos de información forense, habilitante de la cooperación en la institución y entre instituciones abocadas al esclarecimiento y administración de justicia en estos casos.

Básicamente la propuesta plantea que hay procesos establecidos que pueden ser reorientados hacia esta cooperación técnica, y hay otros, que deben ser modificados o agregados para estos fines. La factibilidad se encuentra dada por que existe una institucionalidad y procesos de modernización del Estado de varias décadas, lo que ha permitido que el tema tenga una maduración y el escenario sea propicio para este avance. De hecho, existe al momento de redactar esta investigación, julio de 2022, tanto un proyecto de ley sobre las personas desaparecidas en Chile²², asimismo, en el SML se ha iniciado un proceso de planificación estratégica para los años 2020 a 2025.

Este sistema planteado, permite compartir y articular la información entre unidades internas del SML y las instituciones investigadoras para dar respuesta a la ciudadanía. Su aplicación permitiría complementar los procesos actuales y requeriría del necesario apoyo tecnológico para incorporar, compartir y analizar la información.

²² Proyecto de Ley, boletín N°12392-25 que regula el proceso unificado de búsqueda de personas desaparecidas y crea el sistema interconectado para estos efectos. Senado de la República de Chile.

BIBLIOGRAFÍA

Alujas, Á. V. (2001). Reforma del Estado, modernización de la gestión pública y construcción de capital social. El caso chileno (1994-2001). Panel “La Modernización del Estado y de la Gestión Pública como Construcción e Incremento del Capital Social”. Obtenido de <http://www.dii.uchile.cl/~ceges/publicaciones/ceges32.pdf>

Área de Gestión Institucional, Servicio Médico Legal. (2020). *Plan Estratégico PLES 2020-2025*. Servicio Médico Legal, Área de Gestión Institucional, Santiago.

Boletín N° 12.392-25 (28 de Octubre de 2020). *Senado República de Chile*. Obtenido de <https://www.senado.cl/appsenado/index.php?mo=tramitacion&ac=getDocto&iddocto=23209&tipodoc=info> *

Boletín N° 12.392-25 (3 de Mayo de 2022). *Senado Republica de Chile*. Obtenido de <https://www.senado.cl/appsenado/index.php?mo=tramitacion&ac=getDocto&iddocto=24655&tipodoc=info>

Bravo C., J. (2019). *Gestión de Procesos* (Octava edición ed.). Santiago, Chile: Evolución.

CAIGG. (2016). Documento Técnico N° 88: *Propuestas Metodológicas para el Levantamiento y Modelamiento de Procesos*. Biblioteca Digital General de Gobierno de Chile. Obtenido de <http://biblioteca.digital.gob.cl/handle/123456789/115>

CAIGG. (2016). Documento Técnico N° 89: *Propuestas Metodológicas para el Levantamiento y Modelamiento de Procesos*. Biblioteca Digital General de Gobierno de Chile. Obtenido de <http://biblioteca.digital.gob.cl/handle/123456789/109>

CICR, Comité Internacional de la Cruz Roja. (2014). *Identificación Forense de restos humanos*. Obtenido de https://www.icrc.org/sites/default/files/topic/file_plus_list/icrc-003-4154.pdf

CICR, Comité Internacional de la Cruz Roja. (2014). *Ciencias forenses y acción humanitaria*. Obtenido de https://www.icrc.org/sites/default/files/topic/file_plus_list/icrc-003-4156.pdf

CICR, Comité Internacional de la Cruz Roja (2020.). *Restablecimiento del contacto entre familiares*. Obtenido de <https://familylinks.icrc.org/es/Paginas/ComoTrabajamos/Personas-desaparecidas-y-sus-familias.aspx> *

CICR. *Comité Internacional de la Cruz Roja*. (2015). *Colombia: lo que aprenden los forenses de su trabajo con los vivos*. Obtenido de <https://www.icrc.org/es/document/colombia-lo-que-aprenden-los-forenses-de-su-trabajo-con-los-vivos-0>

CIDH-OEA. (2019). *Principios interamericanos sobre los derechos humanos de todas las personas migrantes, refugiadas, apatriadas y las víctimas de la trata de personas*. Obtenido de <https://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/Principios%20DDHH%20migrantes%20-%20ES.pdf>

Ciper Chile. (Julio de 2020). *Reportaje*. Obtenido de <https://ciperchile.cl/wp-content/uploads/PROTOCOLO.pdf>

Cooperativa.cl. (11 de octubre de 2018). *SML confirmó que en Santiago hay 362 cuerpos identificados y sin notificar a familiares*. Obtenido de <https://www.cooperativa.cl/noticias/pais/policial/sml-confirmando-que-en-santiago-hay-362-cuerpos-identificados-y-sin/2018-10-11/090830.html>

Dalle, Pablo; Boniolo, Paula; Sautu, Ruth; Elbert, Rodolfo; (2005). Manual de metodología, construcción del marco teórico, formulación de los objetivos; CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales, Buenos Aires; Obtenido de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/gsd/collect/clacso/index/assoc/D1532.dir/sautu2.pdf>

Decreto N° 100, (2005). *Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile*. Biblioteca del Congreso Nacional. Obtenido de <http://bcn.cl/2f6sk>

Decreto N°326, (1989). *Pacto internacional de derechos economicos, sociales y culturales*. Ministerio de Relaciones Exteriores. Obtenido de <http://bcn.cl/29h0v>

Decreto N°460, (1970). *Reglamento sobre extensión de certificado médico de defunción*. Ministerio de Salud Pública. Santiago, Chile. Obtenido de <http://bcn.cl/2eqn1>

Decreto N°634, (2008). *Aprueba reglamento de la ley N° 19.970*. Ministerio de Justicia. Biblioteca del Congreso Nacional. Santiago, Chile:. Obtenido de <http://bcn.cl/2bc6q>

Decreto N°873, (1990). *Aprueba Convención Americana sobre Derechos Humanos, denominada "Pacto de San José de Costa Rica"*. Ministerio de Relaciones Exteriores. Biblioteca del congreso Nacional Chile. Obtenido de <http://bcn.cl/2crn9>

DFL N°1-19653, (2000). *Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Organica constitucional de bases generales de la administración del Estado*. MINSEGPRES Santiago, Chile. Obtenido de <http://bcn.cl/297k3>

DFL N° 1, (2000). *Fija texto refundido, coordinado y sistematizado del código civil*. Ministerio de Justicia. Biblioteca del Congreso Nacional. Santiago, Chile. Obtenido de <http://bcn.cl/2e5vi>

DFL N°3, (2016). *Ley organica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos*. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Santiago, Chile. Obtenido de <http://bcn.cl/2f43p>

DFL N°725, (1967). *Código Sanitario*. Ministerio de Salud Pública. Santiago, Chile: Biblioteca del Congreso Nacional. Obtenido de <http://bcn.cl/2e7ae>

DIPRES (2001). *Guía metodológica: Planificación estratégica en Servicios Públicos*. Dirección de Presupuesto Gobierno de Chile. Obtenido de <http://www.dipres.gob.cl/598/w3-article-22431.html>

Fundación Kurt Martinson. (2017). *Protocolo 1° publicación*. Obtenido de <https://fundacionkurtmartinson.files.wordpress.com/2017/05/protocolo-1c2b0-publicacion3b3n1.pdf>

Fundación Kurt Martinson. (2018). *Diagnostico desapariciones Fundacion Kurt Martinson*. Obtenido de <https://fundacionkurtmartinson.files.wordpress.com/2018/09/diagnostico-desapariciones-chile.pdf>

Fundación Nuevo Periodismo Iberoamericano FNPI. (2020). *Premio FNPI*. Obtenido de http://premio.fnpi.org/pdf/Muertos_de_nadie.pdf

Hernández Sampieri, R. e. (2004). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, (2009), Manual identificación de Cadáveres en la Práctica Forense. Obtenido de <https://www.medicinalegal.gov.co/documents/20143/40476/Manual+de+identificaci%C3%B3n+de+cad%C3%A1veres+en+la+pr%C3%A1ctica+forense.zip/20013afa-359f-b257-35d7-762e23e5bade>

Interpol, (2022), Identificación de Víctimas de Catástrofes (IVC). Obtenido de <https://www.interpol.int/es/Como-trabajamos/Policia-cientifica/Identificacion-de-Victimas-de-Catastrofes-IVC>

Intriago Leiva, M. (2018). El Camino de la Identificación Forense en el Servicio Médico Legal. (A. E. Forense, Ed.) *Revista Internacional de Antropología y Odontología Forense*, Volumen 1 (N° 2), 20-28. doi:ISSN 2603-6797.

Ley N°19628. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 18 de Agosto de 1999. Obtenido de <http://bcn.cl/2er4g>

Ley N°19696. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 12 de octubre de 2000. Obtenido de: <http://bcn.cl/2dae7>

Ley N°19970. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 10 de Septiembre de 2004. Obtenido de <http://bcn.cl/2bc41>

Ley N° 20.065. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, Chile, 21 de Octubre de 2005. Obtenido de <http://bcn.cl/2epmr>

Oficio N° 12711. Solicitud de acceso a la información pública. Servicio Médico Legal. Santiago, Chile, 23 de junio de 2017. Obtenido de https://fundacionkurtmartinson.files.wordpress.com/2017/11/oficio_nro-12711_2017.pdf

Olavarria-Gambi, M. &. (2011). Política de Modernización de la Gestión Pública en Chile 1990-2006: evidencias a partir de un modelo de análisis. *Convergencia* 18, 61-99.

ONU, (1948) Declaración Universal de los Derechos Humanos. (1948). *Resolución 217 A (III)*. París, Francia.

Res Ex N° 856, (2018). Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Servicio Médico Legal. *Biblioteca del Congreso Nacional Ley Chile*. Obtenido de <http://bcn.cl/2epcy>

Res Ex N° 1037, (2021). Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Servicio Médico Legal, Santiago, Chile. Obtenido de [https://www.sml.gob.cl/portal ta/2018/07 Actos resoluciones efectos terceras/Otros/2021_res_1037 Norma Tecnica HuellaADN Ley19970.pdf](https://www.sml.gob.cl/portal_ta/2018/07_Actos_resoluciones_efectos_terceras/Otros/2021_res_1037_Norma_Tecnica_HuellaADN_Ley19970.pdf)

Res Ex N°9414, (2008). Crea Unidad de Registro Nacional de ADN. Servicio Medico Legal, Santiago, Chile. Obtenido de [http://www.sml.gob.cl/portal ta/2018/03 organica funciones/Res Exta 9414 2008 Un idadRegistroNacionalADN.pdf](http://www.sml.gob.cl/portal_ta/2018/03_organica_funciones/Res_Exta_9414_2008_UnidadRegistroNacionalADN.pdf)

Servicio Medico Legal. (2021). Misión/Visión. Obtenido de <http://www.sml.gob.cl/index.php/mision-vision/>

Servicio Médico Legal. (s.f.). *Autopsia e identificación médico legal* Obtenido de <http://www.sml.gob.cl/index.php/autopsia-e-identificacion-medico-legal/>

Servicio Médico Legal. (2020). *Transparencia Activa- Otros antecedentes- Compromisos de Gestión Institucional.* Obtenido de <https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdttta/-/ta/AK003/OA/PP0201/49206190>

Servicio Médico Legal. (2020). *Verificación de presuntas desgracias.* Obtenido de <http://www.sml.gob.cl/index.php/verificacion-de-presuntas-desgracias/>

Servicio Médico Legal. (s.f.). *Servicio Médico Legal Unidad de Derechos Humanos.* Obtenido de <https://www.sml.gob.cl/index.php/unidad-de-derechos-humanos/>

Servicio Médico Legal (2022). Normativa técnico pericial de autopsia médico legal. Obtenido de [http://www.sml.gob.cl/portal ta/2018/01 Actos diario oficial/2022 Res 602 2020 RE S_EX-2349-Normativa Tanatologia anula RES 856.pdf](http://www.sml.gob.cl/portal_ta/2018/01_Actos_diario_oficial/2022_Res_602_2020_RE_S_EX-2349-Normativa_Tanatologia_anula_RES_856.pdf)

Ministerio de Secretaría General de la Presidencia, (2013). *Proyecto de reforma y Modernización del Estado 2000-2006*. Obtenido de <https://modernizacion.gob.cl/biblioteca/documentos-de-modernizacion/proyecto-de-reforma-y-modernizacion-del-estado-2000-2006-2013-/proyecto-de-reforma-y-modernizacion-del-estado-2000-2006-2013->

Secretaría de Modernización, Ministerio de Hacienda. (2019). *Agenda de Modernización del Estado*. Obtenido de https://cdn.digital.gob.cl/filer_public/d3/e3/d3e3bb10-4ad2-4df8-adfa-b4ff69a658b6/agenda-de-modernizacion-del-estado.pdf

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. México DF, México: Editorial Limusa.

Unidad de Estadística y Archivo- Servicio Médico Legal. (2019). *Gobierno Abierto, Servicio Médico Legal*. Obtenido de <https://www.sml.gob.cl/wp-content/uploads/2020/12/Encuesta-de-Satisfaccion-a-Clientes-del-SML-2019.pdf>*

ANEXOS

Anexo N° 1

Modelo de entrevista semiestructurada

Planificación Entrevistas Actores Claves

1. Nombre del Entrevistado:
 2. Profesión:
 3. Cargo en la institución:
 4. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la Unidad respectiva?
 5. ¿Cuál cree usted que es la función de su unidad o departamento?
 6. ¿Cuál cree que es la misión de la Institución?
 7. ¿Cuál cree debe ser la visión de la Institución?
 8. ¿Con cuales personas, funcionarios, instituciones o unidades, interactúa para el cumplimiento de sus funciones?
 9. Preguntas directas a los actores identificados, respecto a sus funciones
 10. ¿Cuál es su función dentro de la Unidad/ Departamento/ Institución?
 11. ¿Cómo inicia el proceso en su institución /unidad / departamento?
 12. ¿Cuál es el resultado o producto que se obtiene del proceso de la Unidad/Departamento/Institución?
 13. ¿Quiénes participan?
 14. ¿Qué documento o antecedente recibe?
 15. ¿Como se desarrolla o realiza este proceso en sus diferentes etapas? (Mencionar numeradamente) ¿Existe alguna condición previa para desarrollar su función? Autorización, firma, etc.
 16. ¿Cuáles son los procedimientos que se realizan en la Unidad/ Departamento/ Institución?
 17. *Detallar los distintos procedimientos que contiene el proceso en el que interviene
 18. ** Si requiere la utilización de representación gráfica para comprender el proceso (procedimiento), entregar materiales necesarios. (Ante la respuesta, preguntar por cada procedimiento mencionado por el entrevistado)
 19. ¿Dónde se hace el o los procedimientos señalados en la pregunta anterior? Especificar por cada uno.
 20. ¿Por qué el o los procedimientos que señala es/son relevante para el cumplimiento del proceso?
 21. ¿Dónde se registran el o los procedimientos que ha mencionado?
 22. ¿Qué herramientas se utilizan para realizar el procedimiento?
 23. ¿Tienen documentos estandarizados para la realización del proceso? Señalarlos todos
 24. ¿Quién firma en cada uno de sus procedimientos (en el caso de que así sea) el proceso?
 25. ¿Existen mecanismos de control y seguimiento para velar por el cumplimiento del proceso?
 26. ¿Qué problemas (puntos críticos) visualiza que tiene el proceso en el que participa?
 27. ¿Como usted cree usted que podría mejorar su trabajo en función a los problemas mencionados anteriormente?
-

Anexo N° 2

Ficha de procedimientos consulta de instituciones por ingreso de persona desaparecida - SML

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO Consulta de instituciones por ingreso de persona desaparecida

Descripción Recibir, comparar y entregar respuesta a Policías y/o Min Público que consultan por información derivada de una investigación de búsqueda de personas desaparecidas que confirme o descarte el ingreso como fallecido al SML.

Objetivo Resolver las consultas realizadas por las policías o Ministerio Público.

Relevancia ALTA

N°	Responsable	Actividad	Observaciones	Documentos
1	Funcionario encargado de resolver solicitudes de presuntas desgracias Tanatología	Recepción de solicitud y verificación de información requerida.	Recibe solicitudes de consulta vía mail u oficio de autoridades (Policías o Ministerio Público), verificando si cumple requisitos de datos completos para la búsqueda.	- Formato estándar
2	Funcionario encargado de resolver solicitudes de presuntas desgracias Tanatología	Solicita datos complementarios para la búsqueda.		- Mail u oficio de solicitud de datos complementarios.
3	Funcionario encargado de resolver solicitudes de presuntas desgracias Tanatología	Verificar ingreso de fallecido, Ingresar información y otorgar respuesta con número de reporte.	Realiza búsqueda en base de datos verificando el ingreso de fallecido, ingresar información y enviar respuesta creando número de reporte. Pueden existir las siguientes posibilidades: - Que la persona desaparecida haya sido ingresada e identificada. - Que sea compatible con un fallecido ingresado. - Que no sea compatible con algún fallecido ingresado a la fecha. Ingresa consulta a base de datos y/o actualiza datos.	- Ingreso de información en Base de datos. - N° de reporte.
4	Funcionario encargado de resolver solicitudes de	Enviar respuesta, fallecido ingresado e identificado con numero de reporte.	Enviar respuesta de consulta a autoridades que confirma el ingreso al SML de la persona desaparecida, una vez	- Mail de respuesta de persona ingresada como fallecida, con número de reporte.

	presuntas desgracias Tanatología		verificada su identidad o identificada, incorporando el N° de reporte generado con actualización de información	- Base de datos.
5	Funcionario encargado de resolver solicitudes de presuntas desgracias Tanatología	Solicitar comparación de persona desaparecida con fallecidos ingresados que sean compatibles	Solicitar vía mail a la Encargada de la Unidad de Identificación la comparación de los registros de la persona desaparecida con los fallecidos ingresados compatibles. Actualizar información en base de datos.	- Mail de solicitud de comparación. - Base de datos SNIF.
6	Funcionario encargado de resolver solicitudes de presuntas desgracias Tanatología	Enviar respuesta a autoridades, solicitando el levantamiento de ficha antropomórfica de persona desaparecida.	Responder y solicitar levantamiento de ficha antropomórfica de la persona desaparecida.	- Mail de respuesta y solicitud de levantamiento de ficha antropomórfica de persona desaparecida (ficha AM). - Actualiza base de datos SNIF.
7	Funcionario encargado de resolver solicitudes de presuntas desgracias Tanatología	Generar ficha antropomórfica de persona desaparecida	Agrega antecedentes y genera ficha antropomórfica en base de datos de persona desaparecidas SNIF Registro de información en base de datos.	- Ficha antropomórfica (AM) - Ingreso a base de datos de personas desaparecidas SNIF
8	Funcionario encargado de resolver solicitudes de presuntas desgracias Tanatología	Hacer seguimiento de reporte de persona desaparecida consultando autoridades sobre resultados de búsqueda.	Cada 15 días hace seguimiento para actualización de estado. Consultar vía mail a institución, consultando si la persona fue encontrada o no.	- Mail de consulta a autoridades sobre resultados del desaparecido.
9	Funcionario encargado de resolver solicitudes de presuntas desgracias Tanatología	Recibir respuesta de autoridad sobre resultados de búsqueda.	Recibir respuesta de autoridad sobre resultados de búsqueda de la persona desaparecida, actualizando registros. La persona registrada como desaparecida pudo haber sido encontrada viva o no haber sido encontrada.	- Registro de respuesta. - Actualización de registros en base de datos SNIF.
10	Funcionario encargado de resolver solicitudes de presuntas desgracias Tanatología	Cerrar el reporte si la persona ha sido encontrada viva.	Cerrar el reporte si la persona ha sido encontrada viva, actualizar base de datos para no incluir en los procesos de identificación.	- Fin o Cierre de reporte. - Actualización de base de datos

11	Funcionario encargado de resolver solicitudes de presuntas desgracias Tanatología	Mantener activo el reporte de persona desaparecida.	Mantener activo el reporte de persona desaparecida, actualizando la información en base de datos SNIF que permita que persona desaparecida este en constante comparación con fallecidos ingresados en los procesos de identificación.	- Reporte actualizado en base de datos.
12	Encargado(a) Unidad de Identificación Tanatología	Ingresar solicitud de comparación para identificación	Ingresar solicitud de comparación con fines de identificación y deriva según especialidad.	- Solicitud de comparación. - Actualiza información en base de datos.
13	Encargado(a) Unidad de Identificación Tanatología	Identificación. Supervisar, hacer seguimiento y actualizar información del estado de identificación de fallecidos.	Supervisar el avance, hacer seguimiento y controlar la realización de peritajes de identificación solicitados por presuntas desgracias, así como la comparación de la información de fallecidos no identificados con las presuntas desgracias ingresadas en la base de datos. Actualizar información del estado de identificación de fallecidos ingresados al SML en base de datos. Informar quincenalmente a las policías sobre las personas fallecidas sin reclamar y NN para búsqueda de familiares.	- Informe de Identificación. - Actualiza información en base de datos SNIF. - Informe quincenal a policías sobre fallecidos no reclamados y NN. Registros de seguimiento de casos.
14	Encargado(a) Unidad de Identificación Tanatología	Informar estado de no identificado	Informar estado de no identificado a funcionario de presuntas desgracias	- Mail de respuesta de no compatible (no identificado), base de datos
15	Encargado(a) Unidad de Identificación Tanatología	Informar identificación de la persona fallecida	Informar identificación positiva a funcionario de presuntas desgracias, funcionario de sala de entrega y administrativa de atención al usuario.	- Actualizar información Base de datos SNIF. - Mail con información de identidad de la persona fallecida a presuntas desgracias, sala de entrega y administrativa.

Anexo N°3

Ficha de procedimientos atención presencial a familias de desaparecidos - SML

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Atención presencial de familiares o conocidos de personas desaparecidas.
Descripción	Atender y entregar respuesta a los usuarios (familiares o conocidos) que consultan por personas desaparecidas y su ingreso como personas fallecidas al SML. Se consulta y compara la información entregada por los consultantes, con la contenida en los registros de personas fallecidas.
Objetivo	Resolver las consultas presenciales realizadas sobre personas desaparecidas y presuntas desgracias.
Relevancia	ALTA

N°	Responsable	Actividad	Observaciones	Documentos
1	Funcionario de atención ciudadana OIRS(SIAC)	Atención al usuario/a y derivación a la oficina de presuntas desgracias o a la oficina administrativa de Tanatología	Funcionario revisa datos de fallecidos ingresados al SML Según los datos aportados por usuarios, consulta en registros de fallecidos y deriva a oficina administrativa para reclamación en caso de existir ingreso de fallecido con nombre o deriva a Presuntas desgracias cuando no se tengan registros por nombre. Ingresa datos de usuario en base de datos, consulta y emite comprobante de atención y derivación.	- Comprobante de atención y derivación.
2	Administrativa atención al usuario (Tanatología)	Atender a usuario que reclama fallecido.	Atiende a usuario, verifica ingreso de persona desaparecida, informa pasos a seguir.	- Ingresa información a carpeta y base de datos.
3	Administrativa atención al usuario (Tanatología)	Solicitar autorización de Ministerio Público (Fiscalía) para entrega a reclamante.	Solicitar y recepcionar autorización para entrega a reclamante.	- Envía y recibe mail con oficio de Fiscalía
4	Administrativa atención al usuario (Tanatología)	Verificar información y entregar indicaciones para la entrega.	Verificar recepción de autorización por parte de fiscalía para la entrega a familia o reclamante. Entrega indicaciones a familia o reclamante.	
5	Administrativa atención al usuario (Tanatología)	Informar a familia o reclamante para retiro	Informar a familia o reclamante fecha y hora de retiro. Informa a Sala de entrega N° de protocolo y datos de	- Ingresa información a base de datos - Envía mail que informa fallecido listo para entrega.

			fallecido y reclamante para proceder a la entrega.	
6	Administrativa atención al usuario (Tanatología)	Recibir correo de incumplimiento y corregir información	Recibir correo de incumplimiento, identificándolo y corrigiéndolo para dar continuidad.	- Registrar observaciones corregidas en base de datos.
7	Funcionario de presuntas desgracias (Tanatología)	Entrevista a usuario/a, registro datos del desaparecido	Entrevista a usuario, levantamiento de información básica de persona desaparecida y registro	
8	Funcionario de presuntas desgracias (Tanatología)	Verificar ingreso de la persona desaparecida consultando en base de datos.	Consulta en base de datos de fallecidos ingresados. Puede encontrarse la persona desaparecida como ingresada al SML e identificada, ser compatible con datos de cadáveres NN ingresados, o que la comparación no arroje ninguna compatibilidad entre fallecidos ingresados.	- Base de datos SNIF
9	Funcionario de presuntas desgracias (Tanatología)	Derivar usuario	Derivar usuario a oficina administrativa para reclamar el cuerpo de persona fallecida.	- Ficha derivación a oficina administrativa para reclamar el cuerpo del fallecido.
10	Funcionario de presuntas desgracias (Tanatología)	Solicitar comparación con fallecido(s) ingresado(s)	Envía mail de solicitud a encargada Unidad de Identificación para que se realice la comparación entre la persona desaparecida y el fallecido ingresado NN.	- Mail que solicite comparación.
11	Funcionario de presuntas desgracias (Tanatología)	Levantar ficha antropomórfica y entregar N° de reporte	Cuando al verificar el ingreso como fallecido, la persona desaparecida no sea compatible con ninguno de los fallecidos ingresados, se entrevistará al usuario y se levantará la ficha antropomórfica con información completa de la persona desaparecida, generando asimismo un número de reporte e ingresándola a la base de datos SNIF. Usuario informará sobre estado de la persona desaparecida.	- Ficha antropomórfica y número de reporte - Consentimiento informado - Ficha antropomórfica persona desaparecida (ficha AM) y genera N° de reporte. - Ingreso a base de datos de presuntas desgracias SNIF

12	Funcionario de presuntas desgracias (Tanatología)	Hacer seguimiento	Cada dos semanas se realizará seguimiento del estado de las personas desaparecidas a las que se levantó ficha antropomórfica para conocer e ingresar el estado de desaparición en base de datos.	-	
13	Funcionario de presuntas desgracias (Tanatología)	Cerrar reporte y ficha antropomórfica	Cierra el reporte y ficha antropomórfica si fue encontrado.	-	Cerrar reporte y ficha antropomórfica (base de datos)
14	Funcionario de presuntas desgracias (Tanatología)	Mantener activo el reporte	Si no fue encontrado se actualiza la información manteniéndose abierto o activo el reporte.	-	Actualizar información de persona que se mantiene desaparecida. (base de datos)
15	Encargado(a) Unidad de Identificación Tanatología	Ingresar solicitud de comparación para identificación	Ingresar solicitud de comparación con fines de identificación y deriva según especialidad.	-	Solicitud de comparación. Actualiza información en base de datos.
16	Encargado(a) Unidad de Identificación Tanatología	Identificación, Supervisar, hacer seguimiento y actualizar información del estado de identificación de fallecidos.	Supervisar el avance, hacer seguimiento y controlar la realización de peritajes de identificación solicitados por presuntas desgracias, así como la comparación de la información de fallecidos no identificados con las presuntas desgracias ingresadas en la base de datos.	-	Informe de Identificación. Actualiza información en base de datos SNIF. Informe quincenal a policías sobre fallecidos no reclamados y NN. Registros de seguimiento de casos.
			Actualizar información del estado de identificación de fallecidos ingresados al SML en base de datos.		
			Informar quincenalmente a las policías sobre las personas fallecidas sin reclamar y NN para búsqueda de familiares.		
17	Encargado(a) Unidad de Identificación Tanatología	Informar estado de no identificado	Informar estado de no identificado a funcionario de presuntas desgracias	-	Mail de respuesta de no compatible (no identificado)
18	Encargado(a) Unidad de Identificación Tanatología	Informar identificación de la persona fallecida	Informar identificación positiva a funcionario de presuntas desgracias, funcionario de sala de entrega, médico a cargo de la pericia y administrativa de atención al usuario.	-	Mail con información de identidad de la persona fallecida a presuntas desgracias, sala de entrega y administrativa.

19	Técnico administrativo de Sala de entrega	Verificar información y datos para la entrega.	Verifica datos, documentación e información enviada por funcionaria de oficina administrativa, encargada de unidad de Identificación y datos para la entrega.	
20	Técnico administrativo de Sala de entrega	Informar incumplimiento de requisitos para la entrega	Informa razones de incumplimiento de requisitos para la entrega de fallecido a oficina administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Envío de mail que informa incumplimiento para la entrega. - Incorpora observaciones en base de datos.
21	Técnico administrativo de Sala de entrega	Preparar fallecido para la entrega y documentación correspondiente	Preparar fallecido, verifica información, realiza acta de entrega a reclamante.	<ul style="list-style-type: none"> - Acta de entrega
22	Técnico administrativo de Sala de entrega	Realizar la entrega del fallecido a los reclamantes	Actualiza información de entrega	<ul style="list-style-type: none"> - Registra entrega en carpeta y base de datos.

Anexo N°4

Ficha de procedimiento de verificación de identidad de fallecidos ingresados al departamento de tanatología

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		Verificación de identidad de fallecidos		
Descripción		Comprobar la identidad de personas fallecidas que ingresan con nombre al departamento de tanatología del SML a través de métodos de identificación con cruce de datos referenciales.		
Objetivo		Comprobar la identidad de personas fallecidas que ingresan al departamento de tanatología del SML.		
Relevancia		ALTA		
N°	Responsable	Actividad	Observaciones	Documentos
1	Conductor (movilización)	Realizar retiro, levantamiento de fallecido.	Acudir al sitio suceso por solicitud de autoridad, para levantamiento de fallecido y posterior traslado hacia el SML.	<ul style="list-style-type: none"> - Acta de levantamiento de fallecido o formulario para emitir fallecido al SML (hospitales) - Parte policial con información del sitio suceso.
2	Conductor (movilización)	Realizar ingreso del fallecido al SML, asignando N° de protocolo.	Ingresar persona fallecida al SML, obteniendo N° de protocolo. Entregar toda la documentación a la administrativa de la oficina de atención al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> - N° de protocolo y registro de ingreso
3	Administrativa Oficina de atención al usuario Tanatología	Recibir y recopilar información y documentación de ingreso de fallecidos al SML	Recepciona documentación de ingreso y orden de Ministerio Público para realización de necropsia. Registra antecedentes, genera carpeta del protocolo incorporando el nombre presunto asociado. Ingreso a base de datos.	<ul style="list-style-type: none"> - Genera carpeta de protocolo. - Incorporar información en Base de datos SNIF.
4	Administrativa Oficina de atención al usuario Tanatología	Atender a usuario que reclama fallecido.	Atiende a usuario, verifica ingreso de persona desaparecida, informa pasos a seguir.	<ul style="list-style-type: none"> - Ingresa información a carpeta y base de datos SNIF.
5	Administrativa atención al usuario (Tanatología)	Solicitar autorización de Ministerio Público (Fiscalía) para entrega a reclamante.	Solicitar y recepcionar autorización para entrega a reclamante.	<ul style="list-style-type: none"> - Envía y recibe mail con oficio de Fiscalía
6	Administrativa atención al usuario (Tanatología)	Verificar información y entregar indicaciones para la entrega.	Verificar recepción de autorización por parte de fiscalía para la entrega a familia o reclamante. Entrega indicaciones a familia o reclamante.	
7	Administrativa atención al usuario (Tanatología)	Informar a familia o reclamante para retiro	Informar a familia o reclamante fecha y hora de retiro.	<ul style="list-style-type: none"> - Ingresa información y avance a base de datos SNIF.

				Informa a Sala de entrega N° de protocolo y datos de fallecido y reclamante para proceder a la entrega.	- Envía mail que informa fallecido listo para entrega.
8	Administrativa atención al usuario (Tanatología)	Recibir información de identificación del fallecido.		Recibir correo de identificación del fallecido e ingresarla a la carpeta, actualizar base de datos para posterior atención a usuarios que reclaman.	- Registrar información de identificación en carpeta.
9	Perito Médico a cargo de la pericia	Realizar autopsia médico legal		Realizar Autopsia, levantamiento de datos, toma de muestras para exámenes de laboratorio (mancha de sangre ADN) y solicitud de toma de huellas dactilares del fallecido y fotografías.	- Formularios y formatos tipo de levantamiento de información. - Cadena de custodia.
10	Perito Médico a cargo de la pericia	Solicitar toma de huellas dactilares		Solicitar a perito dactiloscopista en sala de autopsia la toma de huellas dactilares para identificación.	
11	Perito Médico a cargo de la pericia	Recopilar y analizar información.		Recopila y analiza los antecedentes, información y resultados obtenidos	-
12	Perito Médico a cargo de la pericia	Supervisar avances de Identificación		Supervisar avances de Identificación. En el caso de no estar verificada la identidad analizar pasos a seguir en laboratorio. Si fue verificada la identidad incluir información.	-
13	Perito Médico a cargo de la pericia	Incluir información en documentación		Recibe información de identidad y la incorpora en su informe pericial que será enviado a Ministerio Público. para emisión de informe pericial y envío a Fiscalía solicitante, Incluir información en certificado de defunción.	- Informe pericial - Certificado de defunción
14	Perito Médico a cargo de la pericia	Realizar interconsulta a laboratorio		Cuando por medios macroscópicos científicos no se obtuvo identidad del fallecido, realizar interconsulta a laboratorio UGF o RNADN CODIS, dependiendo si existen familiares que reclaman y de los que se pueda obtener muestras de referencia.	- Solicitud de interconsulta a laboratorio. - Avance en base de datos SNIF
15	Perito Médico a cargo de la pericia	Interconsultar con UGF		En caso de contar con posibles familiares reclamantes, enviar muestras y solicitar a UGF obtención de perfiles genéticos de muestras de fallecidos y compararlas con las muestras de referencia solicitadas por Fiscalía a esa unidad.	- Oficio y antecedentes para Interconsulta con UGF - Cadena de custodia. - Avance en base de datos SNIF
16	Perito Médico a cargo de la pericia	Sugerir y solicitar a Fiscalía incorporación y		En caso de no contar con posibles familiares reclamantes, o de no producirse compatibilidad entre	- Oficio a Fiscalía

			comparación en RNADN CODIS	las muestras de fallecido con las de referencia, sugerir y solicitar a Fiscalía la incorporación y comparación en el RNADN CODIS. Una vez obtenida la orden de fiscalía, enviar a RNADN.	
17	Perito dactiloscopista	Tomar huellas dactilares para comprobación de identidad.		Toma de huellas dactilares con sistema biométrico y/o envío a SRCel a través de comparación con nombre presunto para comprobar identidad del fallecido. La respuesta arrojará la confirmación de la identidad presunta o la no correspondencia.	<ul style="list-style-type: none"> - Obtención de tarjeta decadactilar. - Mail de envío y respuesta de solicitud de comparación al SRCel y/o respuesta de sistema biométrico.
18	Perito dactiloscopista	Enviar resultado de comparación de identidad del fallecido con nombre presunto		Envía resultado (de comparación de identidad del fallecido con nombre presunto obtenido desde el SRCel) a la funcionaria administrativa de atención al usuario y a la encargada de la Unidad de Identificación.	<ul style="list-style-type: none"> - Mail con resultado de comparación biométrico, respuesta del SRCel y/o Informe pericial
19	Encargada Unidad de Identificación	Recibir resultado de identificación y actualizar información.		Recibe resultado de identificación del SRCel. Incorpora registros de identidad a base de datos SNIF.	<ul style="list-style-type: none"> - Base de datos SNIF
20	Encargada Unidad de Identificación	Identificación		Supervisar, controlar y gestionar subproceso de Identificación	<ul style="list-style-type: none"> - Base de datos SNIF - Informe de identificación.
21	Encargada Unidad de Identificación	Informar identidad		Informar identificación positiva a médico a cargo de la pericia y sala de entrega.	<ul style="list-style-type: none"> - Base de datos SNIF - Mail que informa identificación positiva.
22	Técnico administrativo de Sala de entrega	Recepcionar y verificar información y datos para la entrega.		Verifica cumplimiento de requisitos en datos base de datos SNIF, documentación e información enviada por funcionaria de oficina administrativa, encargada de unidad de Identificación, para la entrega del fallecido.	
23	Técnico administrativo de Sala de entrega	Informar incumplimiento de requisitos para la entrega		Informa razones de incumplimiento de requisitos para la entrega de fallecido a oficina administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Envío de mail que informa incumplimiento para la entrega. - Incorpora observaciones en base de datos SNIF.
24	Técnico administrativo de Sala de entrega	Preparar fallecido para la entrega y documentación correspondiente		Preparar fallecido, verifica información, realiza acta de entrega a reclamante.	<ul style="list-style-type: none"> - Acta de entrega - Base de datos SNIF.

Anexo N°5

Ficha de procedimiento de identificación de fallecidos ingresados al departamento de tanatología

NOMBRE PROCEDIMIENTO		DEL Identificación de fallecidos		
Descripción		Determinar la identidad de personas fallecidas que ingresan con identidad desconocida al departamento de tanatología del SML a través de métodos de identificación y con cruce de datos referenciales.		
Objetivo		Determinar la identidad de personas fallecidas que ingresan con identidad desconocida al departamento de tanatología del SML.		
Relevancia		ALTA		
N°	Responsable	Actividad	Observaciones	Documentos
1	Perito dactiloscopista	Informar estado de identificación del fallecido.	Informar a encargada de la Unidad de Identificación resultado de identificación del fallecido obtenido por consulta al SRCel	- Reenviar mail de respuesta del SRCel.
2	Encargada Unidad de Identificación	Recibir e ingresar resultado de identificación y actualizar información.	Recibe resultado de identificación del SRCel. Incorpora en registros de identidad de base de datos SNIF. Puede existir 2 posibilidades: Que presente identidad confirmada Que no haya sido posible la identificación.	- Base de datos SNIF.
3	Encargado(a) Unidad de Identificación	Informar identidad de	Informar identificación positiva a médico a cargo de la pericia, funcionaria y técnico administrativo de sala de entrega. Actualiza información.	- Mail que informa identificación positiva. - Base de datos SNIF
4	Encargado(a) Unidad de Identificación	Preparar informe a policías y Min Público	Recopilar la información de fallecidos identificados y no identificados que permanecen sin reclamar en sede del SML	- Informe a policías y Ministerio Público.
5	Encargado (a)Unidad de Identificación	Derivar a perito especialista	En el caso de no haber sido posible identificación por SRCel, según estado y características del fallecido, deriva a perito según especialidad.	- Mail de derivación - Actualiza base de datos SNIF.
6	Encargado(a) Unidad de Identificación	Gestionar interconsulta de	Según corresponda, solicitar a la Unidad de Genética Forense análisis de muestras y comparación y/o gestionar solicitud de autorización y orden de Ministerio Público para análisis de muestras de fallecido, incorporación y comparación en base de datos CODIS.	

7	Encargado(a) Unidad de Identificación	Enviar muestras	Preparar oficio remitir, ubicar muestras y envío a unidad de destino.	- Oficio de derivación o interconsulta, Cadena de custodia
6	Perito especialista	Recibir y recopilar información del fallecido no identificado	Recibe y recopila toda la información del fallecido que permita realizar su análisis	
7	Perito especialista	Realizar análisis pericial	Realiza examen de fallecido, analiza la información obtenida y recopilada emitiendo informe pericial.	- Informe pericial postmortem
8	Perito especialista	Incorporar información postmortem de fallecido	Incorpora información obtenida de fallecido en base de datos	- Base de datos SNIF.
9	Perito especialista comparación fallecidos NN	Realizar cruce relacional AM PM en base de datos SNIF	Realizar cruce de datos relacional entre información AM y PM contenida en base de datos	
10	Perito especialista comparación fallecidos NN	Analizar resultados de cruce digital	Según la información obtenida en el cruce relacional, analizar la información de compatibilidades.	
11	Perito especialista comparación fallecidos NN	Realizar comparación manual en detalle	Realizar la comparación manual con las compatibilidades	
12	Perito especialista comparación fallecidos NN	Realizar análisis pericial	Realiza análisis de información obtenida emitiendo informe pericial de identificación. Puede existir dos posibilidades Que se determine identidad del fallecido Que no haya sido posible establecer la identificación.	- Informe pericial de Identificación
13	Perito especialista comparación fallecidos NN	Informar Identidad	Informar identidad a encargado(a) de Unidad y perito que recopila información de personas desaparecidas. Actualizar información en base de datos.	- Mail que informa identidad - Base de datos SNIF
14	Perito especialista comparación fallecidos NN	Solicitar realizar interconsulta	Cuando por medios macroscópicos, no sea posible establecer identidad del fallecido, solicita a encargada(o) realizar gestiones de interconsulta con Unidad de genética Forense y/o Registro Nacional de ADN, previa solicitud al Ministerio Público y recepción de dicha orden.	- Orden de Ministerio Público para análisis, ingreso y comparación en la base de datos del RNA.
15	Perito especialista comparación fallecidos NN	Incorporar información en base de datos	Incorporar información de no compatibilidad con persona desaparecida según datos de ficha antropométrica.	- Actualizar base de datos SNIF

Anexo N°6

Ficha de procedimiento de estudio y análisis de restos óseos y cadáveres en estado de esqueletización

NOMBRE DEL ESTUDIO Y ANALISIS DE RESTOS ÓSEOS

PROCEDIMIENTO

Descripción

Determinar la identidad de fallecidos que ingresan al SML para el análisis y estudio multidisciplinario de restos óseos u osamentas correspondientes a casos criminales, determinando asimismo su causa de muerte.

Objetivo

Determinar la identidad de personas fallecidas en estado de esqueletización, a través de la comparación de información postmortem y antemortem disponible.

Relevancia

N°

Responsable

ALTA

Actividad

Observaciones

Documentos

1 Arqueólogo(a)

Revisión de osamentas y documentación

Realizar la recepción de muestras enviadas a la unidad, junto con la documentación asociada.

2 Arqueólogo(a)

Registrar ingreso

Realizar el ingreso de los restos óseos y asignar número de protocolo, generar acta de ingreso.

- Cadena de custodia
- Orden de Fiscalía
- Acta de ingreso y número de protocolo.

3 Arqueólogo(a)

Realizar inventario de osamenta o restos óseos

Realizar inventario de restos óseos ingresados y rotular

- Cadena de custodia
- Registro de inventario de restos óseos
- Base de datos SNIF

4 Antropólogo(a)

Realizar evaluación inicial

Analizar y realizar evaluación inicial de caso

- Cadena de custodia

5 Antropólogo(a)

Informar hallazgos

- Registro de hallazgos.
- Actualizar base de datos SNIF.

6 Coordinador técnico

Verificar antecedentes

Recibir, analizar documentos y antecedentes del caso, para determinar abordaje.

7 Coordinador técnico

Conformar grupo de trabajo multidisciplinario

Asignar médico a cargo de la pericia y conformar grupo de trabajo multidisciplinario.

8 Coordinador técnico

Derivar a perito según especialidad

Derivación a perito, según especialidad y hallazgos preliminares.

- Base de datos SNIF
- Orden de derivación.

9 Perito especialidad o médico

Revisar antecedentes

Revisar antecedentes y osamentas para enfocar el análisis.

- Cadena de custodia

10	Perito especialidad o médico	Analizar y periciar	Analizar y realizar pericia según especialidad, realizar comparación según su especialidad y antecedentes disponibles.	- Informe pericial - Base de datos SNIF
11	Médico a cargo de la pericia	Revisar toda la información emitida por las diferentes especialidades	Revisar informes emitidos por diferentes especialidades.	
12	Médico a cargo de la pericia	Analizar e integrar toda la información pericial	Analizar la información emitida por diferentes especialidades	
13	Médico a cargo de la pericia	Emitir informe final integrado de la información	Informar resultados de identificación obtenidos e en el informe integrado y pasar a revisión de supervisor técnico y jefatura para posterior envío a autoridad solicitante. Puede obtenerse o no la identidad de los restos óseos u osamentas.	- Informe pericial integrado de identificación - Base de datos SNIF.
14	Médico a cargo de la pericia	Informar para gestión entrega del cuerpo		- Base de datos SNIF
15	Médico a cargo de la pericia	Solicitar análisis genético UGF	Seleccionar muestras y solicitar análisis a UGF	- Base de datos SNIF. - Cadena de custodia
16	Médico a cargo de la pericia	Sugerir incorporación y comparación en el RNADN	Si la identificación no fue posible de obtener en la UGF por no tener muestras de referencia o por resultado negativo con el perfil comparado, se sugiere a Fiscalía la solicitud de incorporación y solicita comparación en el Registro Nacional de ADN, una vez obtenida la orden de fiscalía, informa a la jefatura para su gestión.	- Informe complementario - Base de datos SNIF. - Cadena de custodia
17	Médico a cargo de la pericia	Enviar muestras y documentación al RNADN		- Cadena de custodia
18	Jefatura Unidad de Antropología (restos óseos) o UDDHH.	Supervisar avances	Supervisar junto con coordinador técnico avance de los procesos	- Base de datos SNIF
19	Jefatura Unidad de Antropología (restos óseos) o UDDHH.	Gestionar solicitud de pericia a UGF		- Oficio de solicitud de pericia UGF
20	Jefatura Unidad de Antropología (restos óseos) o UDDHH.	Recibir respuesta de laboratorio	Recibir la respuesta de laboratorio GF que puede determinar la identidad o no de los restos óseos analizados y derivar a médico a cargo de la pericia.	- Base de datos SNIF
21	Jefatura Unidad de Antropología (restos óseos) o UDDHH.	Gestionar entrega del cuerpo	Si se obtiene la identidad de los restos óseos u osamenta, se realizan las gestiones para la entrega del cuerpo a la familia,	- Orden Fiscalía para entrega a familiares - Acta de entrega - Base de datos SNIF

22	Jefatura Unidad de Antropología (restos óseos) o UDDHH.	Gestionar muestras	envío	de	<p>previa orden de entrega emitida por Fiscalía</p> <p>Gestionar solicitudes y envío de muestras según lo solicitado por perito médico a cargo del caso para su posterior envío a la Unidad RNADN adjuntando orden de fiscalía para incorporación y comparación en base de datos del RNADN CODIS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio de remisión de muestras y solicitud - Base de datos SNIF
----	---	--------------------	-------	----	---	--

Anexo N°7

Ficha de procedimiento de análisis genético de identificación.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO IDENTIFICACIÓN A PARTIR DE RECONOCIMIENTO POR ANALISIS GENÉTICO

Descripción Obtención de perfiles genéticos y/o realización de peritajes comparativos en el área criminal con fines de identificación, cuando no ha sido posible obtener la identidad por medios macroscópicos de comparación.

Objetivo Determinar la identidad de personas fallecidas con identidad desconocida en el SML, a través de la obtención de huella genética y su comparación con muestras de familiares o muestras de referencia, según su disponibilidad.

Relevancia

ALTA

N°	Responsable	Actividad	Observaciones	Documentos
1	Funcionario OIRS	Atender y derivar usuario	Recibe a usuario(s) o familiar(es) que se tomarán la(s) muestra(s) de referencia, verifica su solicitud y deriva a unidad de toma de muestras; emite certificado de atención.	- Certificado de atención.
2	Técnico toma de muestras	Recibe y revisa la documentación	Recibe y revisa la documentación, orden de fiscal para toma de muestra de referencia.	
3	Técnico toma de muestras	Verificar identidad y confirmar parentesco	Verifica la identidad y parentesco de familiar de persona desaparecida a través del SRCel, obtiene certificado de identidad y consentimiento informado	- Certificado de Identidad - Consentimiento informado.
4	Técnico toma de muestras	Tomar muestra(s) de referencia	Tomar muestra, abrir e iniciar cadena de custodia	- Cadena de custodia
5	Técnico toma de muestras	Enviar muestras y documentación	Enviar muestras y documentación a Unidad de Recepción de muestras del laboratorio	- Documento de remisión de muestras. - Cadena de custodia. - Incorporar avance en Base de datos SNIF.
6	Funcionario Unidad de Recepción de muestras laboratorio	Recibir muestras y documentación	Recibir muestras y documentación de la Unidad de Toma de muestras.	- Cadena de custodia. - Incorporar avance en Base de datos SNIF
7	Funcionario Unidad de Recepción de muestras laboratorio	Recibir muestras de fallecidos y documentación.	Recibir muestras de fallecidos (tanatología y restos óseos) y documentación.	- Cadena de custodia. - Incorporar avance en base de datos SNIF.

8	Funcionario de Recepción de muestras laboratorio	Unidad de Recepción de muestras laboratorio	Verificar muestras y documentación si cumple requisitos	Verificar que las muestras y documentación asociada cumplan con los requisitos establecidos para su ingreso al laboratorio.	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio de incumplimiento de requisitos - Avance base de datos SNIF.
9	Funcionario de Recepción de muestras laboratorio	Unidad de Recepción de muestras laboratorio	Ingresar y asignar codificación	Ingresar a base de datos, archivos, asignar número de pericia.	<ul style="list-style-type: none"> - Numero de pericia - Ingreso en base de datos SNIF.
10	Funcionario de Recepción de muestras laboratorio	Unidad de Recepción de muestras laboratorio	Enviar a UGF	Enviar muestras y documentación a unidad que realizará los análisis, Unidad de genética Forense.	<ul style="list-style-type: none"> - Cadena de custodia - Registro en base de datos SNIF.
11	Funcionario de Recepción de muestras UGF	Unidad de Recepción de muestras UGF	Recibir muestras y documentación	Recibir muestras y documentación	<ul style="list-style-type: none"> - Cadena de custodia. - Registro avance en base de datos SNIF
12	Funcionario de Recepción de muestras UGF	Unidad de Recepción de muestras UGF	Verificar información y muestras		<ul style="list-style-type: none"> - Registro avance en base de datos SNIF
13	Funcionario de Recepción de muestras UGF	Unidad de Recepción de muestras UGF	Entregar muestras a perito		<ul style="list-style-type: none"> - Registro avance en base de datos SNIF - Cadena de custodia
14	Encargado de Genética Forense	Unidad de Genética Forense	Recibir carpeta con antecedentes	Recibir carpeta con los antecedentes y evaluar tipo de pericia, incorporar etapa en base de datos SNIF.	<ul style="list-style-type: none"> - Actualizar base de datos SNIF.
15	Encargado de Genética Forense	Unidad de Genética Forense	Asignar a perito	Según los antecedentes analizados, asignar a perito especialista según el caso.	<ul style="list-style-type: none"> - Mail de derivación - Avance en base de datos SNIF
16	Encargado de Genética Forense	Unidad de Genética Forense	Supervisar avances	Realizar supervisión de avances realizados al caso	<ul style="list-style-type: none"> - Base de datos NSIF
17	Encargado de Genética Forense	Unidad de Genética Forense	Informar a solicitante	Emitir oficio que informa a Fiscalía y/o perito solicitante: <ul style="list-style-type: none"> - Identificación de fallecido. - No contar con muestras de referencia con las cuales comparar. - No obtener resultados e identificación. <p>En los dos últimos casos, sugiere incorporar y comparar perfiles genéticos a la base de datos del RNADN CODIS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio remisor a solicitante (Fiscalía y/o perito) - Avance base de datos SNIF
18	Encargado de Genética Forense	Unidad de Genética Forense	Gestionar envío a RNADN	Una vez recibida orden de Fiscalía, gestionar el envío de muestras y documentación relacionada al RNADN CODIS	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio remisor de muestras, antecedentes y orden de Fiscalía - Avance base de datos SNIF.
19	Perito de laboratorio criminalística UGF	laboratorio criminalística UGF	Recibir muestras y carpeta con antecedentes del caso	Recibir muestras provenientes de la unidad de recepción de	<ul style="list-style-type: none"> - Cadena de custodia. - Avance base de datos SNIF.

				muestra y antecedentes del encargado de unidad de genética.	
20	Perito de UGF	laboratorio criminalística	Revisión y análisis de antecedentes	Recibir y analizar documentos y antecedentes del caso, para determinar abordaje.	
21	Perito de UGF	laboratorio criminalística	Fijación fotográfica y análisis de muestras	Realizar fotografías y análisis de muestras para obtención de perfil genético	
22	Perito de UGF	laboratorio criminalística	Obtener perfil genético	Como resultado de los análisis genéticos, se obtiene el perfil o huella genética. Existen dos posibilidades, que se cuente con muestras de referencia entonces se procederá con la comparación de perfiles y si no se cuenta con muestras de referencia, se informará a encargado para su gestión.	- Informe pericial - Avance base de datos SNIF
23	Perito de UGF	laboratorio criminalística	Comparación de perfiles genéticos	Realizar comparación de perfiles genéticos obtenidos de muestras de fallecidos con muestras de referencia.	
24	Perito de UGF	laboratorio criminalística	Realizar análisis estadístico de resultados de comparación	Realizar análisis estadístico de resultados de comparación obtenidos, realizar informe pericial. Pueden presentarse dos posibilidades, obtener identificación de la persona fallecida o no. Enviar a encargado para su gestión.	- Informe pericial - Avance base de datos SNIF

Anexo N°8

Ficha de procedimiento de incorporación y comparación de muestras de fallecidos y familiares al registro nacional de ADN.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO INCORPORACIÓN Y COMPARACIÓN EN REGISTRO DE DESAPARECIDOS Y SUS FAMILIARES

Descripción Incorporar las huellas genéticas de cadáveres no identificados y muestras de familiares de personas desaparecidas para su posterior cruce, buscando la identificación de cadáveres con identidad desconocida que no fue posible obtener con técnicas macroscópicas de comparación.

Objetivo Determinar la identidad de personas fallecidas con identidad desconocida en el SML, a través de la comparación de huella genética contenidas en la base de datos CODIS.

Relevancia ALTA

N°	Responsable	Actividad	Observaciones	Documentos
1	Encargado de Recepción de muestras	Recibir muestras y /o huellas genéticas.	Realizar la recepción de muestras y/o huellas genéticas previamente obtenidas en laboratorios acreditados y unidades de toma de muestras del SML, junto con la documentación asociada.	
2	Encargado de Recepción de muestras	Verificar muestras y documentación	Verificar que las muestras y documentación asociada cumplan con los requisitos establecidos para su incorporación y posterior comparación en el Registro Nacional de ADN.	<ul style="list-style-type: none"> - Cadena de custodia - Orden de Fiscalía - Consentimiento informado (si corresponde a muestra de familiar) - Antecedentes
3	Encargado de Recepción de muestras	Devolver a unidad de origen	En caso de no cumplir con los requisitos, devolver a unidad de origen, indicando situación de incumplimiento para que sea corregida.	<ul style="list-style-type: none"> - Oficio de incumplimiento de requisitos.
4	Encargado de Recepción de muestras	Ingresar a bases de datos y archivos	Ingresar a base de datos, archivos, asignar número de pericia.	<ul style="list-style-type: none"> - Numero de pericia - Ingreso en base de datos RNADN y SNIF.
5	Encargado de respuesta operacional	Revisar el caso y derivar al perito	Realizar la revisión del caso según muestras y antecedentes y derivar al perito especialista, incorporar etapa en base de datos SNIF.	<ul style="list-style-type: none"> - Mail de derivación - Actualizar base de datos SNIF.
6	Perito laboratorio de criminalística	Recibir y analizar el caso	Recibir y analizar documentos y antecedentes del caso, para determinar abordaje.	
7	Perito laboratorio de criminalística	Realizar pruebas preliminares	Realizar pruebas preliminares para obtención de perfil genético	
6	Perito laboratorio de criminalística	Obtener perfil genético	Como resultado de los análisis genéticos, se obtiene el perfil o huella genética	<ul style="list-style-type: none"> - Informe pericial
7	Perito laboratorio de criminalística	Ingresar perfil genético	Ingresar el perfil genético a la base de datos CODIS.	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de ingreso en base de datos CODIS
8	Perito de comparación	Realizar comparación	Realizar búsqueda y comparación o cruce con perfiles genéticos ingresados a la fecha en base de	<ul style="list-style-type: none"> - Base de datos CODIS - Informe pericial de identificación.

			datos CODIS y analizar estadísticamente las compatibilidades encontradas con fines de identificación, emitiendo informe pericial. Se producen dos posibilidades: se logra identificación o no.	
9	Perito especialista comparación	Informar resultados de identificación a Fiscalía	Al lograrse la obtención de la identidad por cotejo genético, enviar Informe de resultados de identificación a Fiscalía, actualizar base de datos e informar a Unidad de procedencia.	- Oficio a fiscalía de remisión de informe pericial. - Base de datos SNIF
10	Perito especialista comparación	Realizar cotejo cada 6 meses	Si no es posible obtener la identificación, se realizará la comparación o cotejo cada 6 meses con los perfiles que a la fecha se hayan ingresado a la base de datos CODIS.	- Base de datos CODIS - Base de datos SNIF