

Estudio cualitativo

Actualización de Ruta Crítica de Violencia Contra la Mujer

2020

Núcleo de Género Julieta Kirkwood, Universidad de Chile
Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género
Banco Mundial



Resumen Ejecutivo

A pesar de los esfuerzos estatales por erradicar la violencia contra la mujer, los datos sobre prevalencia de violencia interfamiliar y femicidios en los últimos ocho años¹ indican que la violencia contra la mujer no ha disminuido.

En Chile el diseño de la política pública en materia de violencia de género contra la mujer se funda en la concepción jurídica de ésta y circunscribe la oferta estatal de servicios en VCM a los tipos de violencia que sanciona la ley: Violencia intrafamiliar, violencia sexual y femicidio.

El concepto de Ruta Crítica de Violencia Contra la Mujer se refiere al trayecto que sigue una mujer que ha experimentado violencia cuando decide “romper el silencio” y buscar ayuda. Tanto el Estado como la sociedad civil ofertan servicios en dicha ruta. Las grandes etapas de la Ruta son: Acogida de primera instancia, contención, prevención, acompañamiento, persecución, sanción y reparación.

Llamamos Ruta Crítica Institucional -RCI- a la oferta de servicios estatales en violencia contra la mujer. Esta investigación aborda los aspectos institucionales que la sostienen, así como también la percepción y expectativa que tienen sobre su funcionamiento las mujeres que la han transitado, las y los funcionarios que se desempeñan en ella y algunos especialistas de la sociedad civil que la observan desde afuera.

En general, los servicios que oferta la RCI están orientados a iniciar y dar continuidad a los procesos judiciales que contempla la ley en materia de violencia de género, poniendo énfasis en la persecución, sanción y reparación jurídica.

En base a los datos ENVIF 2020, un 22% de las mujeres que experimentaron violencia de género por parte de sus parejas o ex parejas denunciaron su caso.

Un 53,3% de las mujeres consultadas señalan haber demorado más de 5 años en buscar ayuda, siendo el apoyo y consejo de su círculo afectivo íntimo el principal motor para hacerlo.

Las y los funcionarios consultados declaran que la mayoría de las mujeres que atienden son mujeres dueñas de casa, cesantes o en situación de vulnerabilidad económica, residentes en zonas urbanas.

Las instituciones clave de la RCI son:

1. Carabineros de Chile que se identifica como la principal puerta de entrada a la RCI y también como la institución a cargo de velar por el cumplimiento de las medidas dictadas por tribunales. Esto es: Acogida de primera instancia, acompañamiento y protección de la mujer.
2. Poder Judicial que juega un rol fundamental en las etapas de persecución, sanción y reparación jurídica de los casos VCM que ingresan al sistema judicial, pero que están orientadas hacia el agresor.
3. Ministerio Público o Fiscalía, que se hace parte en los casos en los que la violencia es un delito y que vela porque éste sea perseguido jurídicamente.
4. Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género -SernamEG- que otorga atención multidimensional a las sobrevivientes durante todo el proceso.

¹ 2012 a 2020

El diseño de los servicios que oferta la RCI se observa por las y los entrevistados como un embudo que va dejando fuera a las sobrevivientes por diversos motivos, siendo muy pocas las que finalizan el proceso. Las principales razones son:

1. Malas prácticas de acogida en primera instancia por parte de funcionarios/as de Carabineros: Naturalización de la violencia, deslegitimación de los relatos, que los casos no se ajusten a las descripciones legales de la violencia contra la mujer (no tener marcas físicas, no haber sido agredida por un familiar, entre otras).
2. Alta demanda en la red de servicios (listas de espera) especialmente en dispositivos SernamEG.
3. Ausencia de información sobre los pasos a seguir, especialmente de parte de tribunales a las sobrevivientes.
4. Obligación legal de contar con representación de una abogado ante tribunales y aportar pruebas de habitualidad en causas VIF.
5. Revictimización en los procesos legales.
6. Demoras excesivas en los juicios.
7. Falta de acompañamiento integral.
8. Medidas cautelares que no se dictan oportunamente (Tribunales) o no se cumplen (Carabineros).
9. Ausencia de un proceso reparatorio integral, que considere atención psicológica consistente y apoyo estatal en la construcción de autonomía económica para las sobrevivientes.

El Ministerio de la Mujer y Equidad de Género -MMEG- es la institucionalidad llamada a velar por el diseño y aplicación de la política pública en materia de violencia de género, y aún cuando es considerado a nivel internacional como un Mecanismo de Adelanto para la Mujer -MAM- del más alto nivel, su rol en la RCI se observa débil, espacialmente en su capacidad resolutoria para los casos que ingresan.

El actual funcionamiento de la RCI no fomenta la detección temprana de casos de violencia contra la mujer ni la gestión integral de los casos, principalmente porque la colaboración inter institucional está diseñada para dar respuesta a los procesos administrativos internos y no para otorgar respuesta oportuna a las sobrevivientes.

La expectativa de protección y reparación de las sobrevivientes no se cumple debido a que no hay un acompañamiento integral por parte de las instituciones de la RCI, con excepción de SernamEG cuya labor en los Centros de la Mujer es muy valorada por las sobrevivientes.

Las y los funcionarios de la RCI reportan un nivel de demanda que no son capaces de abordar, por falta de personal y de recursos.

Tanto especialistas como funcionarios/as señalan la necesidad de contar con procesos de sensibilización y capacitación en todos los estamentos de sus servicios en materia de violencia de género, diversidad y derechos humanos.

Se recomienda:

- √ Fortalecer el rol de MMEG como garante de la política pública en materia de violencia de género.
- √ Mejorar la coordinación inter institucional de la RCI con foco en el intercambio de información como el cimientto de un sistema de detección temprana y gestión integral de casos.
- √ Diseñar un sistema de capacitación para funcionarios/as de la RCI fundado en los principios de respeto institucional por los derechos humanos, la diversidad y la multiculturalidad y cuyo fin es fortalecer la atención y ampliar su alcance en términos multidimensionales.
- √ Mejorar los mecanismos de primera acogida en Carabineros de Chile.
- √ Mejorar los procedimientos judiciales para erradicar la revictimización.
- √ Incorporar a la RCI instituciones cuya labor propician la detección temprana y el seguimientos de casos: Salud pública, municipalidades y SENAME.
- √ Generar alianzas estratégicas con otras instituciones que no forman parte de la RCI pero que pueden colaborar en reformular el proceso de reparación avanzando hacia una reparación integral.

“Carabineros de Chile me juzgó por ser joven, no me creyeron ni hicieron seguimiento, muchas veces los llamé posterior a golpizas y no llegaron. El sistema judicial me juzgó , me cuestionó por mi edad de no tener la madurez suficiente, según su criterio, culpándome y con todas las pruebas ahí, fotos, videos, pantallazos, papeles médicos de urgencias, los golpes en mi cuerpo no las creyeron verídicas. El único lugar que me apoyó y acogió desde la primera instancia fue el Centro de la Mujer”.

Joven de la Región del Biobío que vive en un sector rural y cuya primera aproximación a la oferta de servicios estatales VCM fue a través del número de teléfono 133 de Carabineros

Tabla de Contenidos

I.	INTRODUCCIÓN	1
	ANTECEDENTES	1
	RUTA CRÍTICA DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER	2
	OFERTA DE SERVICIOS ESTATALES EN VIOLENCIA DE GÉNERO CONTRA LA MUJER	3
	LA INVESTIGACIÓN	4
	ALCANCES DEL ESTUDIO.....	5
II.	METODOLOGÍA DEL ESTUDIO	5
	OBJETIVOS GENERALES	5
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
	PRODUCTOS	6
	TÉCNICAS DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN	6
	SELECCIÓN DE CASOS.....	7
	MUESTRA	8
	CARACTERIZACIÓN DE LAS Y LOS PARTICIPANTES	8
	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	10
III.	VIOLENCIA CONTRA MUJERES Y NIÑAS HOY	10
	VIOLENCIA CONTRA MUJERES Y NIÑAS EN EL MUNDO.....	10
	VIOLENCIA CONTRA LA MUJER EN CHILE.....	12
	PREVALENCIA DE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN CHILE HOY	13
	FEMICIDIO EN CHILE HOY.....	15
	SUBREGISTRO Y CIFRA NEGRA DE VIOLENCIA DE GÉNERO CONTRA LAS MUJERES Y NIÑAS.....	16
IV.	30 AÑOS DE ESFUERZOS ESTATALES PARA ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER EN CHILE	17
	COMPROMISOS INTERNACIONALES	17
	MECANISMOS DE AVANCE PARA LA MUJER -MAM- EN CHILE PARA LA ERRADICACIÓN DE LA VCM	17
	BREVE HISTORIA DEL MARCO NORMATIVO SOBRE VCM EN CHILE.....	18
V.	MINISTERIO DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO	20
	MISIÓN Y FUNCIONES	20
	SERNAMEG.....	21
	PROGRAMA APR.....	21
	LÍNEA DE VIOLENCIA EXTREMA, FEMICIDIOS Y CASOS DE CONNOTACIÓN PÚBLICA VCM.....	23

VI.	ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL EN VCM SEGÚN LA LEGISLACIÓN CHILENA	23
	ACTUAR INSTITUCIONAL FRENTE A LA VIF.....	24
	ACTUAR INSTITUCIONAL FRENTE AL FEMICIDIO	25
	ACTUAR INSTITUCIONAL FRENTE A LA VIOLENCIA SEXUAL.....	25
	SÍNTESIS DE ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL SEGÚN TIPO JURÍDICO DE VCM	26
VII.	LA RUTA CRÍTICA INSTITUCIONAL DE VCM EN CHILE	27
	DEFINICIÓN RUTA CRÍTICA INSTITUCIONAL DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER.....	27
	QUIÉNES INGRESAN A LA RCI	28
	CÓMO SE INGRESA A LA RCI	29
	CÓMO SE PERMANECE EN LA RCI.....	31
	CÓMO SE SALE DE LA RCI	32
	RESUMEN.....	33
	SÍNTESIS DE RUTA CRÍTICA A TRAVÉS DE SERVICIOS ESTATALES SEGÚN TIPO DE INGRESO Y TIPO DE VIOLENCIA DE GÉNERO CONTRA LA MUJER	35
VIII.	HALLAZGOS	36
	INGRESO: BARRERAS Y BRECHAS	37
	CUESTIONAMIENTO DE LA VERACIDAD DE LOS RELATOS	37
	NORMALIZACIÓN DE VGCM	40
	INSUFICIENCIA EN LA APLICACIÓN DE PROTOCOLOS INSTITUCIONALES.....	43
	CONTINUIDAD: BARRERAS Y BRECHAS	44
	SERVICIOS AMBULATORIOS.....	44
	SERVICIOS RESIDENCIALES	51
	EGRESO: REINSERCIÓN SOCIAL Y AUTONOMÍA ECONÓMICA.....	52
	FUNCIONAMIENTO: NUDOS CRÍTICOS.....	54
	FORTALEZAS IDENTIFICADAS A PARTIR DE EXPERIENCIAS POSITIVAS O EXITOSAS.....	61
	DIMENSIONES EMERGENTES.....	65
IX.	CONCLUSIONES	68
	A NIVEL GENERAL.....	68
	RUTA CRÍTICA INSTITUCIONAL VCM: DESCRIPCIÓN Y VALORACIÓN.....	69
	NUDOS CRÍTICOS DE LA RCI.....	71
	FORTALEZAS DE LA RCI	71
X.	RECOMENDACIONES	72
	POLÍTICA PÚBLICA EN VG.....	72
	DISEÑO Y FUNCIONAMIENTO DE LA RCI	74

Abreviaturas

APR	Programa de Atención, Protección y Reparación de Violencia contra las Mujeres del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género
BM	Banco Mundial
CEDAW	Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Contra la Mujer
CIF	Circuito Intersectorial de Femicidio
DSG	Diversidades sexuales o de género
MINSAL	Ministerio de Salud Pública
MMEG	Ministerio de la Mujer y Equidad de Género
MP	Ministerio Público
PDI	Policía de Investigaciones de Chile
PJ	Poder Judicial
RCI	Ruta Crítica Institucional
RCVCM	Ruta Crítica de Violencia Contra la Mujer
SENAME	Servicio Nacional de Menores
SERNAM	Servicio Nacional de la Mujer
SernamEG	Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género
SML	Servicio Médico Legal
VCM	Violencia Contra la Mujer
VG	Violencia de Género
VGCM	Violencia de Género Contra la Mujer
VIF	Violencia Intrafamiliar

I. INTRODUCCIÓN

Antecedentes

El estudio cualitativo Actualización de Ruta Crítica de Violencia Contra la Mujer - RCVCM- que presentamos a continuación fue realizado en 2020 por un equipo de profesionales pertenecientes al Núcleo de Género Julieta Kirkwood de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile, y fue encargado por el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género -SernamEG- con el objeto de indagar en la percepción que tienen las mujeres sobrevivientes de violencia contra la mujer -VCM- sobre la oferta de servicios estatales orientados a prevenir, acompañar y reparar sus vivencias de violencia de género, una vez que ellas “rompen el silencio” y buscan ayuda en la oferta de servicios estatales en violencia contra la mujer, ya sea a través de constancias, denuncias o demandas, o bien, de forma preventiva. Tránsito que en adelante llamaremos Ruta Crítica Institucional.

Su ejecución se enmarca en las recomendaciones señaladas por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda en 2017 al Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género -SernamEG- donde se indicó, entre otras cosas, que el Programa de Atención, Protección y Reparación Integral de Violencias Contra las Mujeres -APR- de SernamEG está diseñado en base a la oferta de servicios que puede brindar la institución y no a partir de la demanda y lógica de la ruta que transita una mujer sobreviviente de VG cuando decide “romper el silencio” y pedir ayuda, así como tampoco considera la coordinación intersectorial en su implementación, salvo en los casos de femicidio² y femicidio frustrado³.

El único antecedente de esta investigación es el estudio cualitativo⁴ “*Análisis y Evaluación de la Ruta Crítica en Mujeres Afectadas por Violencia en la Relación de Pareja 2009*” cuyos hallazgos señalan que las principales razones por las que las sobrevivientes de VCM no ingresan o demoran su ingreso a la oferta pública de servicios VCM son: Miedo al agresor y a las acciones que éste pudiera tomar; miedo al rechazo social; e incertidumbre respecto a la situación en que quedan sus hijos/as luego de una demanda. La investigación plantea también poca flexibilidad institucional, la que se traduce en procedimientos rígidos y perjudiciales como la no acogida, revictimización y maltrato hacia las sobrevivientes de parte de las instituciones estatales que ofertan servicios VCM. Finalmente, se señala un importante desfase entre la expectativa de las sobrevivientes y el tiempo de respuesta de las instituciones, así como también, la sensación de desinformación y desorientación por parte de las beneficiarias en el ámbito de oferta de servicios públicos en general.

Los resultados que presentamos a continuación permitirán a SernamEG actualizar la información levantada en el estudio anterior y conocer en profundidad la experiencia y expectativas de las mujeres consultadas, así como también, las razones que las llevaron a romper el silencio y buscar ayuda en la oferta de servicios estatales VCM, dando con ello

² Desde 2010 la Ley 20.480 modificó el artículo 390 del Código Penal, estableciendo que:

“Art. 390. El que, conociendo las relaciones que los ligan, mate a su padre, madre o hijo, a cualquier otro de sus ascendientes o descendientes o a quien es o ha sido su cónyuge o su conviviente, será castigado, como parricida, con la pena de presidio mayor en su grado máximo a presidio perpetuo calificado. Si la víctima del delito descrito en el inciso precedente es o ha sido la cónyuge o la conviviente de su autor, el delito tendrá el nombre de femicidio” (Fuente: <https://www.SernamEG.gob.cl/wp-content/uploads/femicidios/Informe-CIF-2015.pdf>) Desde el 04 de marzo de 2020, la Ley 21.212, más conocida como la “Ley Gabriela” amplía la tipificación de femicidio para aquellos delitos cometidos por razón de género o violencia sexual ejercida fuera de la pareja (Fuente: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1143040>)

³ Desde 2009 el Circuito Intersectorial de Femicidios -CIF- establece protocolos y hace seguimiento a casos de femicidio y femicidio frustrado, brindando apoyo a las víctimas directas e indirectas de estos crímenes.

⁴ Encargado en 2009 por el Departamento de Estudios y Capacitación y la Unidad de Violencia Intrafamiliar del Servicio Nacional de la Mujer, y ejecutado por: la Corporación DOMOS, el Centro Clínico; y la Corporación La Morada.

respuesta a la recomendación de DIPRES 2017⁵ que sugirió levantar un estudio que permitiera observar y evaluar el programa APR para una eventual reformulación.

Por otro lado, el Banco Mundial -BM- financió parte de esta investigación con el fin de insumar la elaboración de una *Hoja de Ruta para el Diseño de una Plataforma Unificada de Gestión de Casos de VGCM*, producto comprometido en la cooperación técnica que le brindó el Banco Mundial al Ministerio de la Mujer y Equidad de Género -MMEG- en 2020 y que incluye el levantamiento de otros cuatro componentes⁶ con el objeto de obtener una mirada integral y sistémica sobre el funcionamiento y la coordinación de la red de servicios institucionales VCM. Estos son: Estudio cuantitativo ENVIF 2020; Levantamiento sobre aspectos legales; Levantamiento de procesos; y Levantamiento sobre uso de tecnologías de la información.

El objetivo de esta cooperación técnica es dotar a la autoridad de elementos de análisis multidimensionales y en profundidad que le permitan avanzar hacia la creación de una plataforma de gestión de casos de VGCM unificada en la que colaboren todas las instituciones estatales que hoy prestan servicios a las sobrevivientes de VCM, mejorando la coordinación inter-institucional en casos de VCM.

Ruta Crítica de Violencia Contra la Mujer

El concepto de Ruta Crítica⁷ se refiere al trayecto que inicia una persona que ha sufrido VG cuando decide “romper el silencio” y buscar ayuda más allá de su círculo íntimo, pudiendo hacerlo a través de la oferta de servicios estatales en VCM, pero también, de aquellos servicios ofertados por la sociedad civil.

Esta investigación solo aborda el tránsito de las sobrevivientes de VCM por la Ruta Crítica cuando ellas deciden buscar ayuda en la institucionalidad, por lo tanto, su alcance está acotado a la respuesta institucional del Estado para las mujeres que sufren aquellas violencias de género que, a su vez, están descritas en la normativa nacional como violencias de género contra la mujer y que posibilitan el accionar del Estado en esta materia.

Así, este estudio no observó la oferta proveniente de la sociedad civil para dar respuesta a personas sobrevivientes de VG, aún cuando esta oferta es amplia y reconoce también como sobrevivientes de VCM a hombres y personas que se identifican con las diversidades sexuales y de género.

Por otro lado, es necesario comprender que la vivencia de VG es intransferible y personal, por tanto, no es posible trazar una sola Ruta Crítica, toda vez que cada sobreviviente, como persona única e irrepetible, experimenta la violencia de género de forma diferente, y la procesa en lapsos de tiempo no estandarizables, a través de una secuencia de hitos que nunca podrán ser homologables.

No pretendemos entonces describir un tránsito completo, ideal y lineal a través de la Ruta Crítica que sigue una sobreviviente y que puede incluir intervenciones estatales y privadas de acompañamiento y reparación para las y los sobrevivientes de VG.

⁵ Resumen Ejecutivo Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG) 2017 programas: Prevención Integral de Violencia Contra las Mujeres; y Atención, Protección y Reparación Integral de Violencias contra las Mujeres, período 2013 – 2016. DIPRES. Fuente: https://www.dipres.gob.cl/597/articles-163130_r_ejecutivo_institucional.pdf

⁶ Cada uno de los componentes mencionados cuenta con su respectivo informe. El resultado consolidado de cada uno de ellos está reflejado en el Informe Hoja de Ruta para el Diseño de una Plataforma Integrada de Gestión de Casos de VG.

⁷ Entendemos como Ruta Crítica al “proceso que se construye a partir de las decisiones y acciones que ejecutan las mujeres como así también las respuestas encontradas en su búsqueda de soluciones cuando deciden romper el silencio” (OPS/OMS, 1998).

Más bien, esta investigación busca poner de manifiesto miradas que surgen desde un posicionamiento particular, a través de la voz de las sobrevivientes que participaron en ella, en un tiempo específico, respecto de experiencias profundamente transformadoras.

Se trata de relatos reflexivos, que tienen en común el haber o estar transitando su Ruta a través de la oferta de servicios estatales en VCM, esto es la Ruta Crítica Institucional -RCI-.

Oferta de servicios estatales en violencia de género contra la mujer

Hemos indagado sobre cuáles son los servicios que en la actualidad el Estado chileno oferta a las sobrevivientes de VGCM: Cómo funcionan; cómo se coordinan; cuáles son sus límites; qué barreras o brechas observan, y qué oportunidades y fortalezas ven en ellos, tanto las sobrevivientes, como las y los funcionarios que las atienden, y las y los especialistas en el tema que fueron consultados en este estudio.

Este levantamiento consideró aquellos servicios públicos que tienen como misión expresa la atención directa a sobrevivientes de VGCM en materia de prevención, acompañamiento, reparación y sanción de las violencias contra la mujer descritas en la normativa chilena⁸, dejando afuera otras instituciones cuyos servicios afectan indirectamente los procesos de las y los sobrevivientes directos o indirectos, con excepción de los gobiernos regionales y de los servicios de salud pública, instituciones que incluimos en el levantamiento por su cobertura territorial y contacto cotidiano con la comunidad, asumiendo que es factible que ambas institucionalidades puedan colaborar en la detección temprana de la VCM.

El foco de esta investigación está puesto en la percepción de las beneficiarias sobre los servicios estatales en VCM, por tanto, la mención que se hace de las instituciones que forman parte de la RCI es en función de cómo las perciben sus beneficiarias y no necesariamente de los procesos, protocolos y flujos institucionales⁹.

Estructuramos la descripción oferta de servicios estatales en VCM en tres etapas: 1) Ingreso; 2) Continuidad o estadía; y 3) Salida o egreso, diferenciando especialmente el tipo de ingreso según la normativa chilena (voluntario o no).

Las instituciones estatales que incluimos en este estudio son:

1. Carabineros de Chile (Ministerio del Interior y Seguridad Pública).
2. Fiscalía Nacional o Ministerio Público -MP-.
3. Ministerio de Salud – MINSAL-.
4. Municipalidades.
5. Poder Judicial -PJ-.
6. Policía de Investigaciones de Chile -PDI- (Ministerio del Interior y Seguridad Pública).
7. Servicio Médico Legal -SML- (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos).
8. Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género -SernamEG- (Ministerio de la Mujer y Equidad de Género).
9. Servicio Nacional de Menores -SENAME- (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos).
10. Subsecretaría de Prevención del Delito -SPD- (Ministerio del Interior y Seguridad Pública).

⁸ La normativa vigente en Chile contempla las figuras de violencia contra la mujer en el contexto de violencia intrafamiliar (violencia física, psicológica y económica), femicidio y violencia sexual.

⁹ El informe “Análisis del Proceso de Gestión de Casos VCM” que forma parte del levantamiento que hizo el Banco Mundial para el MMEG en 2020 describe sistémicamente cómo opera cada una de las instituciones estudiadas desde el punto de vista institucional.

La investigación

La primera parte de este documento es el resultado de las reuniones bilaterales que se realizaron con las instituciones mencionadas y cuyo objetivo fue comprender cómo se aborda la violencia de género contra las mujeres a nivel estatal en Chile, cuáles son las responsabilidades de cada institución y el alcance de sus servicios, así como también, definir cómo se coordinan entre ellas a lo largo de la RCI.

Para ello fue necesario contextualizar los conceptos de violencia de género contra las mujeres y las niñas en Chile y en el mundo, y observar los datos oficiales que informa actualmente Chile a nivel internacional sobre VCM.

Luego, reseñamos la historia sobre la institucionalización de la violencia de género contra la mujer en Chile como un asunto de política pública, observando los tratados internacionales que el país ha suscrito en la materia, así como las acciones, tanto jurídicas como institucionales, para abordar los compromisos adquiridos.

Finalmente, definimos qué es y cómo se estructura la Ruta Crítica Institucional de VCM a partir de los tipos jurídicos de violencia contra la mujer que reconoce la legislación vigente y de la oferta estatal de servicios existentes en dicha materia, identificando los nudos críticos más relevantes desde el punto de vista de la coordinación y cumplimiento de la misión institucional en VCM, así como también, desde la perspectiva de las potenciales beneficiarias, esto es: ¿Cómo comprenden y valoran ellas este tránsito?.

La segunda parte de este documento se refiere a los hallazgos del trabajo de campo, que consideró entrevistas y consultas a sobrevivientes -Beneficiarias del Programa APR de SernamEG- a funcionarias y funcionarios que se desempeñan en atención directa de las mujeres que transitan por la RCI y a especialistas de la sociedad civil cuyas trayectorias profesionales están vinculadas a la VGCM.

Este análisis se estructuró en base a una secuencia de momentos o hitos identificados en el la RCI: Ingreso, continuidad y egreso, y pone énfasis en la voz de las sobrevivientes, que reconocen tanto brechas, como fortalezas y oportunidades en la prestación de los servicios de la Ruta.

La última parte del documento presenta tanto las conclusiones como las recomendaciones del equipo investigador en lo relativo a cómo mejorar la oferta de servicios estatales VCM en base a las expectativas que mencionan, tanto beneficiarias como funcionarios/as y especialistas en materia de VGCM.

Alcances del estudio

Por su carácter cualitativo, esta investigación da luces sobre aquellos aspectos significativos y comunes que señalan quienes participaron de él: Mujeres sobrevivientes de violencia, funcionarios/as y especialistas, quienes fueron consultados a través de entrevistas en profundidad y semi estructuradas, cuestionarios en línea y reuniones bilaterales, en 7 regiones del país.

Los testimonios de las sobrevivientes recopilados en esta investigación provienen de aquellas mujeres que transitaron o estaban transitando su Ruta Crítica a través de los dispositivos del Programa de Atención, Protección y Reparación de Violencia contra las Mujeres del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género.

Es necesario decir que el estudio que presentamos a continuación fue ejecutado en 2020, en el contexto de la Pandemia SARS-CoV-2 que desde marzo de 2020 y hasta la fecha ha obligado a las personas a restringir al máximo su circulación y contacto presencial, lo que forzó al equipo investigador a adecuar las técnicas cualitativas de investigación propuestas originalmente con el fin de garantizar la seguridad sanitaria, tanto de investigadores como de participantes.

Así, todas las actividades presenciales tuvieron que ser remplazadas por actividades telemáticas. Ante este pie forzado, tanto el equipo investigador como las contrapartes, observaron y extremaron las precauciones para garantizar, no solo la calidad de la información recolectada, sino también, la seguridad sanitaria y emocional de las mujeres consultadas.

II. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

Esta investigación realizó un levantamiento de carácter principalmente cualitativo según los siguientes antecedentes.

Objetivos generales

1. Reconstruir la ruta crítica que siguen las mujeres víctimas de violencia de género y las barreras que enfrentan para denunciar y acceder a servicios dentro de dicha ruta, visibilizando las actividades necesarias de coordinación intersectorial en cada componente del Programa APR, proponiendo metas e indicadores para observar resultados.
2. Recoger y analizar buenas prácticas provenientes de otros países de la región con el fin de fortalecer el componente de reparación del Programa, y con esto, mejorar la una modalidad de atención intersectorial e integral que enfrente esta dimensión del problema.

Objetivos específicos

1. Identificar buenas practicas a nivel internacional, que aporten evidencia para el mejoramiento y/o ajuste de los modelos de intervención reparatoria en violencia contra las mujeres.
2. Contar con recomendaciones técnicas en base a la revisión y sistematización de buenas practicas internacionales en la región.
3. Conocer las principales percepciones de las mujeres que viven o han vivido violencia de género en relación con las respuestas encontradas en la oferta publica para la atención, protección y reparación en materia de violencia contra las mujeres.

4. Conocer los factores que determinan que una mujer busque ayuda y adopte la decisión de detener la situación de violencia.
5. Detectar las dificultades y obstáculos que perciben las mujeres durante el proceso de la Ruta.
6. Conocer las concepciones y prejuicios que las y los funcionarios poseen sobre la violencia contra las mujeres y la respuesta que proporcionan a las mujeres,
7. Indagar en la percepción de las mujeres víctimas sobrevivientes de violencia de pareja, sexual y trata de personas, en torno a la oferta pública-privada disponible en la ruta crítica que atraviesan/han atravesado.

Productos

1. Informe de Sistematización de experiencias internacionales de la región de modelos exitosos en el abordaje de violencia contra las mujeres, que apunten a la implementación de procesos de atención reparatoria. El alcance esperado de este producto es de carácter descriptivo, en tanto se busca recoger información relativa a un tópico específico, las buenas prácticas en materia de intervención reparatoria para el abordaje de la violencia.
2. Informe de Actualización Ruta Crítica de mujeres afectadas por violencia contra las mujeres: violencia de pareja, sexual y trata. El alcance esperado de este producto es de carácter descriptivo y explicativo. Lo anterior, considerando que se pretende reconstruir la ruta crítica de las mujeres víctimas de violencia y lograr una descripción exhaustiva de sus características, que permita precisar su modo de funcionamiento. Asimismo, se busca obtener una mejor comprensión del funcionamiento de esta ruta, en base a la identificación de las causas subyacentes que determinan la elección de las mujeres respecto de donde buscar ayuda, la respuesta obtenida y como ello incide en su decisión de detener la situación de violencia.

Técnicas de levantamiento de información

1. **Revisión bibliográfica y sistematización de fuentes secundarias** sobre buenas prácticas internacionales de atención, protección y reparación en violencia contra la mujer en la Latinoamérica y El Caribe.
2. **Historias de Vida¹⁰**: A través de conversaciones en profundidad cuyo objetivo es acceder a la experiencia subjetiva de las sobrevivientes de VCM con el fin de reconstruir dichas vivencias y poder acceder a la percepción que ellas tienen del proceso experimentado.
3. **Entrevistas semi-estructuradas**: A través de una pauta de entrevista que guía la conversación con especialistas en VG en torno a ciertas dimensiones de la investigación con el fin de conocer su percepción sobre las cuestiones planteadas en la pauta.

¹⁰ Levantamiento telemático acordado con las instituciones mandantes en el marco de la Pandemia Sars-CoV-2 y que veló por el acceso protegido por parte del equipo investigador a las experiencias subjetivas y personales de violencia de género extrema que han sufrido las entrevistadas, siguiendo todas las recomendaciones del documento “Recomendaciones éticas y de seguridad para la investigación sobre la violencia doméstica contra las mujeres” elaborado por Departamento Género y Salud de la Mujer, de la Organización Mundial de la Salud. Fuente: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/70445/WHO_FCH_GWH_01.1_spa.pdf;jsessionid=1635CF0945C91B40258A65F258AD22BF?sequence=1

4. **Cuestionarios cualitativos en línea:** orientados a recabar información sobre la valoración y percepción, tanto de sobrevivientes como de funcionarios/as, del funcionamiento de la oferta de servicios estatales en VCM.

Selección de Casos

Para la selección de casos se consideraron las siguientes dimensiones:

1. Distribución geográfica casos de VCM

Se seleccionaron las 7 regiones del país que según las características sociodemográficas requeridas en el diseño muestral de las bases técnicas y que presentaron mayores cifras de VCM grave o gravísima en el año anterior al estudio, esto es, 2019, tanto en sus áreas urbanas como rurales¹¹: Arica y Parinacota; Antofagasta; Libertador Bernardo O'Higgins; Biobío; Araucanía; Magallanes y Metropolitana.

2. Instituciones estatales que ofertan servicios a sobrevivientes de VCM en las regiones seleccionadas:

- √ Carabineros de Chile.
- √ Fiscalía Nacional o Ministerio Público.
- √ Ministerio de Salud Pública.
- √ Municipalidades.
- √ Poder Judicial.
- √ Policía de Investigaciones de Chile.
- √ Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género.
- √ Servicio Nacional de Menores.
- √ Servicio Médico Legal.
- √ Subsecretaría de Prevención del Delito.

3. Perfil de las mujeres sobrevivientes de VG:

Que sean o hubiesen sido usuarias de los dispositivos del Programa APR en las regiones seleccionadas y que a su vez, pertenezcan a alguno de los siguientes perfiles:

- √ Mujeres jóvenes, entre 18 y 25 años.
- √ Mujeres migrantes, con y sin papeles.
- √ Mujeres pertenecientes a pueblos originarios.
- √ Mujeres que han sufrido Trata de Personas.
- √ Mujeres residentes en áreas urbanas y rurales.
- √ Mujeres sobrevivientes de femicidio.

4. Perfil de las/os funcionarios que se desempeñan en atención directa a beneficiarias de las instituciones seleccionadas en las siete regiones seleccionadas.
5. Especialistas de la sociedad civil en VG y/o diseño y evaluación de políticas públicas en VG que por su labor profesional o especialidad conocen la oferta de servicios estatales en VCM.
6. Funcionarios/as clave de las instituciones seleccionadas y cuyas funciones están relacionadas con la oferta de servicios en VCM.

¹¹ La selección de las regiones se elaboró en base al análisis de datos sobre violencia contra la mujer en el Sistema Estadístico Delictual de la Subsecretaría de Prevención del Delito del Ministerio del Interior; los datos de la Unidad de Violencia Contra las Mujeres del Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género; y del CENSO 2017 .

Muestra

La distribución de los casos se señala en el siguiente cuadro de muestra:

Región	Historias de Vida Mujeres sobrevivientes de VCM y femicidio frustrado	Cuestionario a Mujeres usuarios de servicios estatales VCM	Consulta en línea Funcionarios de primera atención instituciones seleccionadas	Entrevistas telemáticas a Especialistas sociedad civil	Total
Arica y Parinacota	2	0	29	2	33
Antofagasta	2	1	34	2	39
Metropolitana	1	1	44	3	49
O'Higgins	2	14	31	2	49
Biobío	2	6	41	2	51
Araucanía	2	7	27	2	38
Magallanes	2	1	28	2	33
Total	13	30	234	14	292

Caracterización de las y los participantes

Mujeres sobrevivientes de VCM que denunciaron su caso e ingresaron a la RCI

Entrevistamos a trece mujeres que accedieron a relatar sus historias de vida.

Tres son sobrevivientes de femicidio (dos de ellas residen en zonas urbanas y una en zona rural); Dos mujeres se reconocen como pertenecientes a pueblos originarios (Mapuche y Aymara) ambas residen en zonas rurales y una de ellas es una mujer joven; Dos mujeres son migrantes; Cuatro residen en zonas urbanas y una de ellas es mujer joven; Una mujer reside en zona rural.

Consultamos a 30 sobrevivientes que contestaron el cuestionario en línea

- √ El 63,3% reside en zonas urbanas; el 20% en zonas rurales y el 16,7% en zonas semi rurales.
- √ Un 40% de ellas tiene entre 35 y 45 años y un 26% de ellas tiene entre 18 y 25 años.
- √ Un 16% señala que pertenece a un pueblo originario.
- √ Solo una de ellas señala haber sufrido Trata de Personas.
- √ El 36% de quienes contestaron el cuestionario reporta que no recibe ingresos propios.
- √ Un 30% de ellas señala haber demorado entre 5 y 10 años en romper el silencio y pedir ayuda, un 26,7% señala haber demorado entre 1 y 5 años, un 20% menos de un año y un 16,7% entre 15 y 25 años.

Todas las mujeres que participaron en el estudio son o fueron usuarias de algún dispositivo SernameG: Casa de Acogida y/o Centro de la Mujer.

Funcionarios/as que atienden directamente a sobrevivientes en la RCI

Consultamos a 234 funcionarias/os que atienden directamente a sobrevivientes en la RCI:

- √ Un 17,4% se desempeña en dispositivos de SernamEG.
- √ Un 14,0% pertenece a la Fiscalía o Ministerio Público.
- √ Un 11,1% pertenece a la Subsecretaría de Prevención del Delito.
- √ Un 10,6% pertenece al Servicio Médico Legal.
- √ Un 9,8% pertenece a la Policía de Investigaciones.
- √ Un 9,8% se desempeña en dispositivos de SENAME.
- √ Un 9,4% pertenece a Carabineros de Chile.
- √ Un 8,9% pertenece al Poder Judicial.
- √ Un 5,5% pertenece a Municipalidades.
- √ Un 2,1% pertenece al Ministerio de Salud.
- √ Un 1,3% pertenece a la Corporación de Asistencia Judicial.

La totalidad de los/as trabajadores consultados se desempeña en atención directa a sobrevivientes. Las y los profesionales consultados en SernamEG y SENAME si bien se desempeñan en los dispositivos de dichas instituciones no tienen la calidad administrativa de servidores públicos, pues mantienen contratos con las entidades que administran dichos centros.

Un 92,8% se desempeña en sectores urbanos, un 6,8% en sectores semi rurales y un 0,4% en sectores rurales.

Un 83% de las consultadas son mujeres y un 17% hombres y en promedio se han desempeñado en atención directa de sobrevivientes de VCM por 8 años.

Especialistas en VCM de la sociedad civil y la academia

Consultamos a 15 especialistas: Catorce son mujeres y un hombre.

Los espacios que ocupan hoy en la sociedad civil como especialistas en VGCM son:

- √ Seis de ellas se desempeñan como profesionales en organizaciones sin fines de lucro -ONG- de la sociedad civil en temas de VGCM en los ámbitos de: Trata de Personas, Diversidades sexuales y de género, violencia sexual en trabajadoras sexuales, violencia sexual e niños, niñas y adolescentes -NNA-, mujeres en situación de vulnerabilidad social, y equidad de género para la mujer.
- √ Tres se desempeñan como investigadores y/o docentes en el ámbito académico.
- √ Dos de ellas son ex profesionales de dispositivos de SernamEG.
- √ Una es consultora internacional en Trata de Personas y violencia contra NNA.
- √ Una es Autoridad Municipal de una localidad rural y pertenece a un pueblo originario.
- √ Una de ellas es autoridad regional del Poder Judicial.

Análisis de la información

Revisión de fuentes secundarias: La revisión bibliográfica para buenas prácticas internacionales en prevención, acompañamiento y reparación, disponible en el informe N°1 de esta consultoría¹², tuvo como objetivo la revisión de fuentes secundarias sobre casos exitosos de políticas y programas públicos en la Región de Latinoamérica y El Caribe en lo relativo a la atención de VCM en procesos reparatorios.

Historias de Vida y entrevistas semi-estructuradas: Las historias de vida se aplicaron a las sobrevivientes y las entrevistas semi estructuradas a las/os especialistas. Ambas actividades fueron grabadas en audio y video, así como también, transcritas para facilitar el proceso de análisis. Éste se enfocó en identificar las barreras culturales, sociales, económicas y territoriales, así como también las fortalezas y oportunidades que presenta la oferta de servicios estatales que participan en la Ruta Crítica, en términos de brindar una atención oportuna e integral con enfoque de género y de derechos humanos.

En ambos casos, se vació la información en matrices de análisis organizadas por dimensiones y que, junto con anonimizar la información, permitieron al equipo investigador observar los resultados de manera integral.

Cuestionarios en línea: Aplicados a mujeres beneficiarias y a funcionarios/as de primera atención, se programó y almacenó en SurveyGizmo, una plataforma que permite la visualización y exportación de resultados tanto en Excel como en SPSS.

El análisis de la información recabada a través de estos cuestionarios se hizo en función de las dimensiones que resultaron más relevantes en los levantamientos con las y los especialistas.

III. VIOLENCIA CONTRA MUJERES Y NIÑAS HOY

Violencia contra mujeres y niñas en el mundo

ONU Mujeres define la violencia de género -VG- como “*Actos dañinos dirigidos contra una persona o un grupo de personas en razón de su género. Tiene su origen en la desigualdad de género, el abuso de poder y la existencia de normas dañinas (...) Si bien las mujeres y niñas sufren violencia de género de manera desproporcionada, los hombres y los niños también pueden ser blanco de ella. En ocasiones se emplea este término para describir la violencia dirigida contra las poblaciones LGBTQI+, al referirse a la violencia relacionada con las normas de masculinidad/feminidad o a las normas de género*”¹³.

Además, la violencia contra mujeres y niñas -VCM- es definida por ONU Mujeres como “*Todo acto de violencia basado en el género que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o mental para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada. La violencia contra las mujeres y niñas abarca, con carácter no limitativo, la violencia física, sexual y psicológica que se produce en el seno de la familia o de la comunidad, así como la perpetrada o tolerada por el Estado*”.

¹² Informe Producto N°1 Sistematización de Buenas Prácticas Internacionales en Modelos Exitosos para el Abordaje de la Violencia de Género Contra las Mujeres, que Apuntan a la Implementación de Procesos de Atención Reparatoria.

¹³ ONU Mujeres. Tipos de violencia contra las mujeres y niñas. Fuente: <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/faqs/types-of-violence>

Los tipos de violencia contra mujeres y niñas que identifica ONU Mujeres son:

1. Violencia en el ámbito privado, también llamada maltrato en el hogar o violencia de pareja:
 - √ Violencia económica.
 - √ Violencia psicológica.
 - √ Violencia emocional.
 - √ Violencia física.
 - √ Violencia sexual.
2. Femicidio
 - √ Asesinatos por honor.
3. Violencia sexual
 - √ Acoso sexual.
 - √ Violación.
 - √ Violación correctiva.
 - √ Cultura de la violación.
4. Trata de Personas
5. Mutilación genital femenina
6. Matrimonio infantil
7. Violencia en línea o digital
 - √ Ciberacoso.
 - √ Sexteo o sexting.
 - √ Doxing.

A nivel mundial, ONU Mujeres estima que el 35% de las mujeres han experimentado alguna vez en su vida violencia física o sexual de parte de una pareja íntima, o violencia sexual de parte de una persona distinta de su pareja, y que diariamente 137 mujeres son asesinadas por miembros de su propia familia.

Además, ONU Mujeres estima que menos del 40% de las mujeres que experimentan violencia buscan algún tipo de ayuda. En la mayoría de los países para los que existen datos disponibles sobre esta cuestión se constata que, entre las mujeres que buscan ayuda, la mayoría acude a familiares y amistades. Muy pocas recurren a instituciones formales, como la policía o los servicios de salud. Menos del 10% de quienes buscan ayuda acuden a la policía¹⁴.

En Chile la violencia contra la mujer es tipificada en la Ley como: Violencia intrafamiliar¹⁵; femicidio y violencia sexual.

¹⁴ Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (2015). “The World’s Women 2015, Trends and Statistics”, pág. 159. Fuente: <https://worlds-women-2020-data-undesa.hub.arcgis.com/>

¹⁵ Ley 20.066 que establece las normas sobre procedimientos y sanciones relativos a los actos de violencia intrafamiliar Artículo5º: Fuente: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=242648>.

Violencia contra la mujer en Chile

En Chile, La Ley N° 20.066¹⁶ de 2005 que establece normas sobre procedimiento y sanciones relativos a los actos de violencia intrafamiliar define la VIF en su Artículo 5° como *“Todo maltrato que afecte la vida o la integridad física o psíquica de quien tenga o haya tenido la calidad de cónyuge del ofensor o una relación de convivencia con él; o sea pariente por consanguinidad o por afinidad en toda la línea recta o en la colateral hasta el tercer grado inclusive, del ofensor o de su cónyuge o de su actual conviviente.*

También habrá violencia intrafamiliar cuando la conducta referida en el inciso precedente ocurra entre los padres de un hijo común, o recaiga sobre persona menor de edad, adulto mayor o discapacitada que se encuentre bajo el cuidado o dependencia de cualquiera de los integrantes del grupo familiar”.

Además, la Ley 21.212 define el femicidio como *“el asesinato de una mujer ejecutado por quien es o ha sido su cónyuge o conviviente, o con quien tiene o ha tenido un hijo en común, en razón de tener o haber tenido con ella una relación de pareja de carácter sentimental o sexual sin convivencia”.*

También se considera femicidio el asesinato de una mujer en razón de su género cuando la muerte se produzca en alguna de las siguientes circunstancias:

1. Ser consecuencia de la negativa a establecer con el autor una relación de carácter sentimental o sexual.
2. Ser consecuencia de que la víctima ejerza o haya ejercido la prostitución, u otra ocupación u oficio de carácter sexual.
3. Haberse cometido el delito tras haber ejercido contra la víctima cualquier forma de violencia sexual, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 372bis.
4. Haberse realizado con motivo de la orientación sexual, identidad de género o expresión de género de la víctima.
5. Haberse cometido en cualquier tipo de situación en la que se den circunstancias de manifiesta subordinación por las relaciones desiguales de poder entre el agresor y la víctima, o motivada por una evidente intención de discriminación.

Finalmente, las leyes N° 20.005 de 2005 sobre acoso sexual y N° 21.153 sobre acoso sexual en espacios públicos tipifican el acoso sexual perpetrado por personas que no forman parte del entorno familiar de la sobreviviente.

¹⁶ Fuente: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=242648>

Prevalencia de la Violencia Intrafamiliar en Chile hoy

En Chile, la *Encuesta Nacional de Violencia Intrafamiliar -ENVIF-¹⁷*, publicada por la Subsecretaría de Prevención del Delito en 2020, señala que la prevalencia de violencia intrafamiliar general en la vida¹⁸ de las mujeres en Chile es de 41,4%. El mismo indicador medido en 2017 arrojó un 38,2% y en 2012 un 32,6%¹⁹.

Al desagregar dicha cifra por tipo de violencia intrafamiliar, encontramos que en 2020:

- √ La violencia psicológica presentó un 38,3%
- √ La violencia física un 15,5%
- √ La violencia sexual un 6,9%

Este indicador considera la VIF psicológica y física perpetrada por la pareja, ex pareja u otro miembro de la familia, así como también, violencia sexual de parte de la pareja o ex pareja.

Este mismo indicador para 2020 por grupo etario, registra que la mayor prevalencia de violencia intrafamiliar general contra la mujer en la vida se encuentra en mujeres de entre 19 y 25 años con un 34,5%, seguido por adolescentes de entre 15 y 18 años con un 29,4%.

Solo un 20% de las mujeres que declaran haber sufrido VIF o violencia sexual en la vida señalan haber realizado la denuncia del último episodio de violencia experimentado, ya sea en los últimos 12 meses o antes.

Las principales razones que indica la ENVIF 2020 sobre por qué las mujeres encuestadas no denunciaron el último episodio VIF fueron:

- √ Porque la mujer no valoró la situación de violencia vivida como algo serio o porque no lo consideró necesario.
- √ Porque le daba vergüenza hacer la denuncia.
- √ Porque no cree que la denuncia sirva o porque había denunciado antes y no pasó nada.
- √ Porque las cosas mejoraron y él o ella pidió disculpas o dijo que no volvería a suceder.
- √ Porque tuvo miedo de que le pasara algo malo a ella, a sus hijos/as, familiares o conocidos.
- √ Porque no sabía que se podía denunciar.

Finalmente, el indicador de prevalencia de violencia en el ámbito de espacios públicos para la vida en 2020 es de 46,9%, lo que muestra un importante incremento en relación a la misma medición en 2017 cuando registró un 25%.

¹⁷ Resumen Encuesta de Violencia Intrafamiliar, Chile 2020:

<https://equidaddegenero.mineduc.cl/assets/pdf/Material%20Adicional/Presentaci%C3%B3n%20de%20Resultados%20IV%20ENVIF-VCM.pdf>

¹⁸ El indicador prevalencia de violencia intrafamiliar general en la vida considera la ocurrencia de al menos un episodio de VIF Psicológica, física o sexual declaradas por las mujeres consultadas, quienes tienen entre 15 y 65 años y residen en zonas urbanas de Chile.

¹⁹ Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas, Indicadores subcomisión de estadísticas de género: Prevalencia vida violencia intrafamiliar (Nacional y regional) [https://www.inec.cl/docs/default-source/indicadores-subcomision-de-estadisticas-de-genero/cuadros-estadisticos/autonom%C3%ADa-f%C3%ADsica/prevalencia-vida-violencia-intrafamiliar-\(nacional-y-regional\).xlsx?sfvrsn=b99ba0f5_5](https://www.inec.cl/docs/default-source/indicadores-subcomision-de-estadisticas-de-genero/cuadros-estadisticos/autonom%C3%ADa-f%C3%ADsica/prevalencia-vida-violencia-intrafamiliar-(nacional-y-regional).xlsx?sfvrsn=b99ba0f5_5)

Tomando en cuenta los hallazgos, datos y conclusiones presentados en la ENVIF 2020 deberemos considerar entonces:

- 1) Que la prevalencia de violencia intrafamiliar general en la vida de las mujeres en Chile ha aumentado en 8,8 puntos desde la medición 2012.
- 2) Que los grupos etarios de mujeres más afectados por VIF son la adolescencia y la juventud (entre 15 y 25 años). Grupos que representan un 14,7% de la población femenina en Chile²⁰.
- 3) Que aún existen factores culturales que normalizan la VCM y que impiden que las mujeres denuncien, pero que también -como veremos más adelante- afectan la valoración institucional de los relatos de las sobrevivientes y el servicio que otorgan funcionarios y funcionarias a las mujeres que sí se atreven a hacer la denuncia, pudiendo en algunos casos generar revictimización.
- 4) Que existe una amplia desconfianza en el funcionamiento institucional del sistema de protección y acompañamiento para sobrevivientes de VGCM por parte de la ciudadanía, especialmente de las mujeres sobrevivientes.
- 5) Y que todavía hoy las mujeres desconocen al menos su derecho a denunciar y que es probable que también desconozcan la obligación que tiene el Estado de protegerlas cuando sufren VGCM.

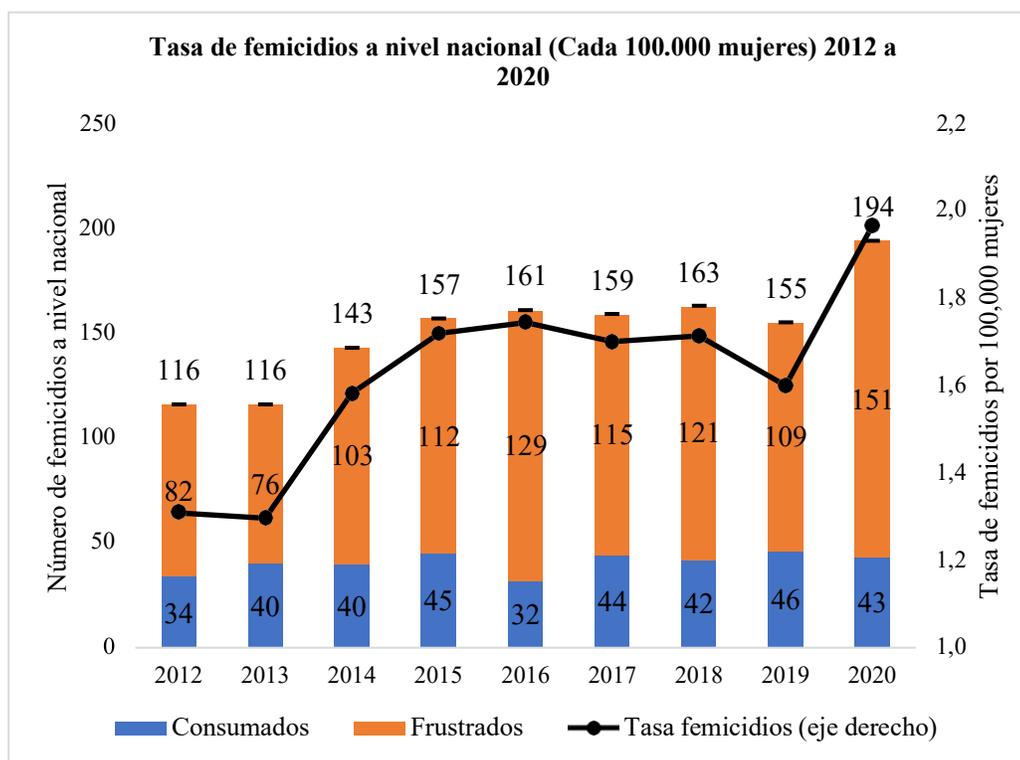
²⁰ Según resultados del CENSO 2017. Fuente: http://resultados.censo2017.cl/download/1_1_POBLACION.xls

Femicidio en Chile hoy

Según la legislación chilena²¹ que tipifica el femicidio por primera vez en 2010, éste se define como “El asesinato de una mujer ejecutado por quien es o ha sido su cónyuge o conviviente, o con quien tiene o ha tenido un hijo en común, en razón de tener o haber tenido con ella una relación de pareja de carácter sentimental o sexual sin convivencia”.

A nivel oficial, en 2020 SernamEG registró 43 femicidios consumados²² y 151 femicidios frustrados²³, lo que quiere decir que, a nivel nacional, en promedio durante 2020 una mujer sufrió violencia física grave o gravísima cada dos días.

Más preocupante aún es que para el período 2012 – 2020 Chile presenta cifras sostenidas sobre femicidio.



Elaboración propia²⁴

²¹ Ley 21.212 de 2020. Fuente: <https://www.bcn.cl/levchile/navegar?idNorma=1143040&tipoVersion=0>

²² A nivel de sociedad civil, en 2020 la Red Chilena Contra la Violencia Hacia las Mujeres registró 58 femicidios consumados, 3 suicidios femicidas y 6 asesinatos por violencia femicida. La diferencia con los datos oficiales se explica por los límites en la tipificación legal del femicidio en Chile. Fuente: Registro de femicidios Red Chilena Contra la Violencia Hacia las Mujeres (consultado el 11.01.20):

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1s_g16Tsm0S1_9oMH2xileDMRNaJTALjjV-wAdR5xVc/edit#gid=1952631340

²³ Fuente: Datos estadísticos sobre femicidios de SernamEG (consultado el 11.01.20):

https://www.SernamEG.gob.cl/?page_id=27084

²⁴ Fuente: Datos sobre femicidios SernamEG https://www.SernamEG.gob.cl/?page_id=27084

Proyecciones de población INE: https://www.ine.cl/docs/default-source/proyecciones-de-poblacion/cuadros-estadisticos/base-2017/ine_estimaciones-y-proyecciones-de-poblaci%C3%B3n-1992-2050_base-2017_tabulados.xlsx?sfvrsn=68eebf1_9

Subregistro y cifra negra de violencia de género contra las mujeres y niñas

La valoración y registro adecuado por parte de la institucionalidad de los hechos de VGCM son la base para la formulación de políticas públicas efectivas.

Sin embargo, y tal como hemos señalado, si se considera que a nivel mundial ONU Mujeres estima que menos del 40% de las mujeres que sufren violencia buscan ayuda, y que menos del 10% de quienes lo hacen acuden a la policía, es factible pensar que a nivel global detrás de la denuncia de una sobreviviente hay al menos 3 que no lo hacen.

Con esos datos a la vista, podríamos presumir que las cifras informadas a nivel nacional no reflejan realmente la envergadura del problema de violencia de género contra la mujer en Chile, pues se deben considerar no solo las limitaciones de la tipificación legal de la VG en el país (VIF, femicidio y violencia sexual) sino también la variedad de sistemas de registro institucional de las denuncias²⁵, así como los aspectos culturales que, por un lado desincentivan la denuncia por parte de las sobrevivientes, y por el otro deslegitiman los relatos de las sobrevivientes por parte de la institucionalidad.

Con todo y tal como se consigna en el informe de Naciones Unidas de 2012 “*Si no se cuenta, no cuenta: Información sobre la violencia contra las mujeres*”²⁶ la falta de denuncia es uno de los factores que más incide en el abordaje institucional de la violencia contra la mujer, así como también, el sub registro de aquellas causas que no son tipificadas como VCM cuando se ingresan en los sistemas.

El femicidio es la expresión más extrema de la violencia basada en género. Sin embargo, la violencia de género contra mujeres y niñas, pero también contra hombres y personas que se identifican con las diversidades sexuales o de género -DSG-, abarca muchos tipos de violencias de género que no siempre culminan en femicidio y que suelen no ser denunciadas, o bien, desestimadas por la institucionalidad²⁷.

Por eso las cifras presentadas son alarmantes, pues detrás de ellas se esconde una cifra indeterminada de VG.

Ya en 2019 ONU Mujeres declaró que “*La violencia contra las mujeres y las niñas es una violación de los derechos humanos de proporciones pandémicas que ocurre en espacios públicos y privados*”.

²⁵ El levantamiento del componente TI identificó al menos 18 sistemas entre las 10 instituciones estudiadas y 28 en el Ministerio de Salud Pública.

²⁶ Naciones Unidas “Si no se cuenta, no cuenta” Fuente: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/27860/S2012012_es.pdf

²⁷ Según ONU Mujeres la violencia de género “La violencia de género se refiere a los actos dañinos dirigidos contra una persona o un grupo de personas en razón de su género. Tiene su origen en la desigualdad de género, el abuso de poder y la existencia de normas dañinas (...) Si bien las mujeres y niñas sufren violencia de género de manera desproporcionada, los hombres y los niños también pueden ser blanco de ella. En ocasiones se emplea este término para describir la violencia dirigida contra las poblaciones LGBTQI+, al referirse a la violencia relacionada con las normas de masculinidad/feminidad o a las normas de género” Fuente: <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/faqs/types-of-violence>

IV. 30 AÑOS DE ESFUERZOS ESTATALES PARA ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER EN CHILE

Compromisos Internacionales

En el marco de los esfuerzos a nivel global por visibilizar y comprometer a los estados en la erradicación de toda violencia contra la mujer, en 1993 la Conferencia de Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, celebrada en Viena, reconoció por primera vez en la historia que la violencia contra las mujeres es una violación flagrante a sus derechos humanos.

Además, en el mismo año, el Sub-comité de Mujer, Salud y Desarrollo de la OPS exhortó a la organización a establecer una estrategia y elaborar líneas de acción que incorporaran el tema de la violencia contra la mujer como una emergencia de salud pública que exigía atención inmediata.

Desde entonces la comunidad internacional ha insistido arduamente en mejorar los mecanismos nacionales para abordar la violencia de género contra la mujer de manera integral, considerando que es un problema que afecta no solo la vida íntima de las sobrevivientes, sino también, el ámbito público, en temas tan sensibles para las sociedades como lo son la salud, la educación, la pobreza y el desarrollo, entre otros.

A la fecha Chile ha ratificado la Convención Sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer -CEDAW- (1993) y su protocolo (2019), así como también, la Convención de Belem do Pará (1996).

Estos tratados y protocolos reconocen el derecho humano de las mujeres a llevar una vida sin violencia y obligan a los estados firmantes a garantizar la prevención, el acompañamiento, la sanción y la erradicación de todo tipo de violencia contra la mujer a través de la creación de instancias, dispuestas desde el Estado y distribuidas a nivel nacional, regional y local, que coadyuven a transversalizar la perspectiva de género en las políticas públicas, y que realicen acciones concretas para promover los derechos humanos de las mujeres y niñas, así como para erradicar de la violencia contra ellas.

Mecanismos de Avance para la Mujer -MAM- en Chile para la erradicación de la VCM

En 1991, con la creación del Servicio Nacional de la Mujer -SERNAM- el Estado chileno institucionalizó su compromiso por implementar políticas públicas y programas orientados a garantizar la equidad de género, la igualdad de derechos entre hombres y mujeres, así como también, la eliminación de toda forma de discriminación en contra de las mujeres, dando con ello respuesta a la ratificación de la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Contra la Mujer -CEDAW- que Chile ratificó en 1989 y que instruye, entre otras cosas, a generar Mecanismos de Avance para la Mujer -MAM- en los países miembro.

Desde entonces, primero el SERNAM (1991) y luego el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género -MMEG- (2016) y su servicio SernamEG, han sido las institucionalidades llamadas a desarrollar, implementar y coordinar políticas, planes y programas públicos destinados a atender, prevenir, erradicar y sancionar la violencia contra las mujeres, generando espacios de colaboración entre los organismos de la Administración del Estado a nivel nacional, regional y local, así como también, con organizaciones de la sociedad civil e Internacionales, posicionándose como la institucionalidad líder en materia de violencia contra la mujer en Chile.

El MMEG ha sido jerarquizado como un MAM del más alto nivel, porque su máxima autoridad tiene plena participación en el Gabinete.²⁸

Otras iniciativas institucionales que se han implementado en Chile para observar, prevenir, acompañar o reparar la VCM son²⁹:

- √ Comisión Interministerial Asesora de Prevención de la Violencia Intrafamiliar de SERNAM (1992).
- √ Red de Atención a Víctimas de Delitos Violentos contra las Personas -RAV- de la Subsecretaría de Prevención del Delito (2007).
- √ Mesa Intersectorial sobre la Trata de Personas del Ministerio del Interior y Seguridad Pública (2008).
- √ Circuito Intersectorial de Femicidio -CIF- (2009)
- √ Comisión Familia de la Cámara de Diputados (2010).
- √ Red de Atención a Violencia Intrafamiliar Migrante Ministerio de Relaciones Exteriores y SERNAM (2012).
- √ Capacitación de Fiscales y Jueces en el tema de la Violencia Contra las Mujeres, Ministerio Público y Fiscalía (2010).

Breve historia del marco normativo sobre VCM en Chile

A nivel legislativo, en 1994 se dictó en Chile la primera ley de protección para las mujeres que sufren violencia en el ámbito doméstico a través de la Ley 19.325 sobre Procedimiento y Sanciones Relativos a los Actos de Violencia Intrafamiliar, donde se estableció que un acto de violencia intrafamiliar -VIF- es “...*todo maltrato que afecte la salud física o psíquica de quien, aún siendo mayor de edad, tenga respecto del ofensor la calidad de ascendiente, cónyuge o conviviente o, siendo menor de edad o discapacitado, tenga a su respecto la calidad de descendiente, adoptado, pupilo, colateral consanguíneo hasta el cuarto grado inclusive, o esté bajo el cuidado o dependencia de cualquiera de los integrantes del grupo familiar que vive bajo un mismo techo...*”³⁰.

Con ello, la Ley VIF circunscribió la violencia (contra la mujer) al ámbito doméstico, en el marco de la familia, y según algunas investigadoras, el enfoque de dicha Ley fue de orden terapéutico “...*bajo la premisa de que era necesario buscar la reconciliación y la reparación de los vínculos familiares afectados por la violencia a través de la intervención judicial, específicamente mediante la conciliación*”³¹ donde las sanciones tendieron a proteger a la institución familia por sobre el derecho humano a la no violencia de sus integrantes.

En 2005 se crean los Tribunales de Familia, cuya función es acoger y sancionar las causas civiles relativas a los asuntos de familia y filiación, entre las que se encuentran los actos de violencia intrafamiliar.

²⁸ Nivel jerárquico de los Mecanismos para el Adelanto de la Mujer -MAM-. Naciones Unidas. Ficha del indicador: https://estadisticas.cepal.org/cepalstat/tabulador/SisGen_MuestraFicha_puntual.asp?id_aplicacion=17&id_estudio=223&indicador=2243&idioma=e

²⁹ ONU Mujeres: Base de datos mundial sobre la violencia contra las mujeres. Fuente: <https://evaw-global-database.unwomen.org/en/countries/americas/chile?typeofmeasure=2adb4f35f599429e8138b117fd26ae56>

³⁰ Ley 19.325. Artículo 1º. Fuente: Biblioteca del Congreso Nacional: <http://bcn.cl/2k37i>

³¹ Lidia Casas y Macarena Vargas, “La respuesta estatal a la violencia intrafamiliar”. Revista de Derecho (Valdivia), vol. 24 n° 1 (2011): 135. Fuente: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502011000100007>

En adelante, Chile avanzó en temas legislativos para precisar y mejorar la normativa que caracteriza y sanciona la violencia de género contra la mujer, llegando a tipificar por primera vez el femicidio³² en 2010, el acoso sexual en 2005 y el acoso sexual en espacios públicos en 2019.

El 4 de marzo de 2020 se promulgó la Ley 21.212 que modifica el Código Penal, el Código Procesal Penal y la Ley N°18.216 en materia de tipificación del femicidio, ampliando el concepto de femicidio para aquellos casos en que la agresión contra la mujer ocurre fuera de una relación afectiva o de convivencia.

Cabe señalar que desde 2017 existe un proyecto de ley en el Congreso Nacional -Proyecto de Ley de Violencia Integral- que busca incorporar otras expresiones de violencia de género contra las mujeres en contextos más amplios que el de la familia y los vínculos afectivos. Sin embargo, a la fecha ésta no ha avanzado en su trámite legislativo.

Con todo, y según el informe conjunto “*Del Compromiso a la Acción: Políticas para Erradicar la Violencia contra las Mujeres América Latina y El Caribe*”, de 2017³³ la normativa chilena sobre VG aún se encuentra entre los cuerpos legales conocidos a nivel internacional como de “primera generación” pues se caracterizan por establecer medidas de protección para las mujeres que sufren violencia de género en el ámbito privado (familiar, intrafamiliar, doméstico e íntimo).

A nivel internacional, son varios los países de la región que han avanzado en material legislativa hacia las denominadas leyes de “segunda generación”³⁴ cuya caracterización y tipificación de las agresiones contra las personas por su identidad de género han avanzado desde el ámbito de lo doméstico a lo público, y desde la identidad biológica del sexo de la persona agredida hacia la identidad de género de la o él sobreviviente.

³² Celeste Saccomano distingue 4 tipos de femicidio: Femicidio íntimo o familiar; Femicidio no familiar; Femicidio por conexión; y Femicidio sexual. Saccomano, “El femicidio en América Latina ¿vacío legal o déficit del Estado de derecho?”. Revista CIDOB d’Afers Internacionals (2017): 55. Fuente: https://www.cidob.org/es/articulos/revista_cidob_d_afers_internacionals/117/el_femicidio_en_america_latina_vacio_legal_o_deficit_del_estado_de_derecho

³³ PNUD-ONU Mujeres (2017:15) Fuente: https://oig.cepal.org/sites/default/files/del_compromiso_a_la_accion_politicas_para_erradicar_la_vcm_en_america_latina_y_el_caribe.pdf

³⁴ Informe de derecho comparado sobre la violencia contra la mujer. Mayo 2019. Biblioteca del Congreso Nacional: https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/27302/2/BCN_Violencia_contra_la_mujer_Derecho_comparado_2019.pdf

v. MINISTERIO DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO

Misión y Funciones

El Ministerio de la Mujer y Equidad de Género³⁵, creado en 2015, tiene por objetivo “Colaborar con el Presidente o Presidenta de la República en el diseño, coordinación y evaluación de las políticas, planes y programas destinados a promover la equidad de género, la igualdad de derechos y de procurar la eliminación de toda forma de discriminación arbitraria en contra de las mujeres”.

Su estructura orgánica contempla:

- 1) Un Consejo Asesor ministerial, integrado por diez especialistas.
- 2) Un nuevo Comité de Ministras y Ministros para la Igualdad de Derechos entre mujeres y hombres.
- 3) Un Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, SernamEG.
- 4) Un fondo para la Equidad de Género, que fomente los liderazgos de mujeres y sus organizaciones.
- 5) 16 Secretarías Regionales Ministeriales (Seremis).

Sus pilares de acción son:

- 1) Promover y asegurar la igualdad de derechos y obligaciones entre mujeres y hombres.
- 2) Asegurar tolerancia cero a la violencia contra la mujer, en todas sus formas.
- 3) Promover la autonomía de la mujer, con especial foco en la autonomía económica.
- 4) Impulsar el liderazgo femenino; más mujeres en posiciones de alta responsabilidad.

En materia de violencia contra la mujer, sus funciones³⁶ son:

- a) Desarrollar políticas, planes y programas destinados a atender, prevenir, erradicar y sancionar la violencia contra las mujeres, generando los espacios de coordinación entre los organismos de la Administración del Estado a nivel nacional, regional y local.
- b) Velar por el cumplimiento de los tratados internacionales sobre derechos humanos de las mujeres y la equidad de género, ratificados por Chile y que se encuentren vigentes, especialmente aquellos que guarden relación con la eliminación de todas las formas de discriminación arbitraria y de violencia contra las mujeres.

Además, el MMEG es reconocido como la institucionalidad llamada a coordinar la respuesta del Estado en materia de equidad y violencia de género.

³⁵ Sucesor del Servicio Nacional de la Mujer, creado en 1991.

³⁶ Artículo 3, numerales c) y g) de la Ley 20.820. Fuente: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1075613>

SernamEG

El Servicio Nacional de Equidad de Género -SernamEG- tiene como misión implementar las políticas, planes y programas diseñados por el MMEG. Antes de revisar cómo se articulan los servicios de la oferta estatal en VCM es necesario revisar la oferta programática del MMEG que a través de SernamEG implementa las políticas y programas estatales en materia de VGCM.

Actualmente, SernamEG oferta 9 programas a la ciudadanía, bajo las siguientes 4 categorías o áreas programáticas:

1. Violencia contra las mujeres.
2. Mujer y trabajo.
3. Mujer y participación política.
4. Mujer, sexualidad y maternidad.

En lo relativo a la prevención, atención, erradicación y sanción de la VCM el SernamEG cuenta con los programas de Prevención en Violencia contra las Mujeres y el Programa de APR que incluye una Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM, que ofertan a las sobrevivientes una serie de servicios ambulatorios, residenciales y remotos, orientados a acompañar y reparar a las sobrevivientes de VCM³⁷. Éstos tienen presencia a nivel nacional y sus dispositivos son:

Programa APR

Servicios Ambulatorios Programa APR:

1. Centros de la Mujer: Actualmente existen 111 Centros de la Mujer, distribuidos entre las regiones de Arica a Magallanes, donde se atiende a mujeres mayores de 18 años que viven o han vivido violencias de género en el contexto íntimo de sus relaciones con parejas actuales o anteriores. Allí las sobrevivientes reciben apoyo psicológico, social y legal, y no es condición para recibir apoyo en estos Centros que la sobreviviente haya realizado una denuncia previa por violencia de género o bien realizarla mientras recibe atención.
2. Centros de Reeducación de Hombres que Ejercen Violencia de Pareja -CRH-: Quince centros a lo largo del país dirigidos a hombres mayores de 18 años que reconocen haber ejercido alguna forma de violencia contra su pareja o ex pareja. En estos centros, los hombres reciben atención psicosocial.
3. Centros de Atención y Reparación para Mujeres Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Sexual: En la actualidad existen 3 centros ubicados en las regiones de Valparaíso, Biobío y Metropolitana, y están orientados a mujeres mayores de 18 años que viven o han vivido violencia sexual. No es condición haber realizado una denuncia previamente, ni es obligación realizarla mientras la mujeres permanece en atención y en proceso de reparación. Estos centros buscan disminuir y desnaturalizar la violencia sexual contra las mujeres otorgando atención reparatoria, psicosocial y jurídica desde un enfoque de género.

³⁷ Durante 2020 y como respuesta a la emergencia sanitaria por la Pandemia SARS-CoV-2 el Programa APR lanzó las campañas: #Mascarilla19 y los canales de comunicación silenciosa por WhatsApp y Chat web para apoyar a las mujeres que estando en cuarentena pudieran estar sufriendo VCM. Ninguno de estos servicios fue incluido en este estudio.

Servicios Residenciales Programa APR:

1. Casas de Acogida para mujeres en situación de riesgo grave y/o vital: En la actualidad SernamEG cuenta con 42 Casa de Acogida orientadas a mujeres mayores de 18 años, sus hijos e hijas hasta 14 años, que viven violencia de género y se encuentran en situación de riesgo grave y/o vital, producto de esa violencia. El ingreso debe ser solicitado por Tribunales, Fiscalía, o bien deben ser derivadas desde alguna institución a través de los Centros de la Mujer o Direcciones Regionales de SernamEG. No es condición haber realizado una denuncia previamente, ni es obligación realizarla mientras permanece en el Centro.
2. Casa para mujeres vulneradas por el delito de Trata de Personas y Migrantes en situación de explotación: Una casa de acogida orientada a mujeres mayores de 18 años con o sin hijos o hijas, que se encuentren vulneradas por el delito de trata de personas, o bien, mujeres migrantes en situación de explotación laboral y/o sexual, independiente de su origen, nacionalidad o forma de ingreso al país. La admisión debe ser solicitada a través del Ministerio Público u otras instituciones que realicen la petición por medio de alguna de las Direcciones Regionales de SernamEG. Para ello, SernamEG se coordina, a través de sus encargados y encargadas regionales, con las Seremías y las/os encargados de las distintas instituciones que intervienen en los casos de VCM.

Servicios Remotos Programa APR³⁸:

Servicio de Atención Telefónica y Telemática -SATT- es uno de los dispositivos del Programa APR y comprende los siguientes 5 servicios:

1. Servicio de atención telefónica 1455: Destinado a prestar orientación a todas las personas que requieran consultar por una mujer, o bien por sí mismas, respecto a situaciones de violencia de género en el contexto de pareja o ex pareja, así como también, aquellas mujeres mayores de 18 años que accedan al servicio de llamada de emergencia como una medida de seguridad en casos de violencia grave o vital, solicitado a través de Casas de Acogida, Centros de la Mujer, Centros de Atención en Violencia Sexual y Casa de Acogida para Mujeres vulneradas por el delito de trata de personas y migrantes en situación de explotación.
2. Servicio de atención chat web de orientación en VCM: Servicio de atención a través de Chat Web, cubriendo la necesidad de orientación a mujeres no hispano parlantes o con hipoacusia, respecto de situaciones de violencia contra la mujer, vividas ya sea de manera personal, o bien por una tercera persona, realizando una primera atención en crisis, evaluando factores de violencia y riesgo asociados a la situación de violencia, con la consecuente derivación a otras instituciones pertinentes, con funcionamiento las 24 horas al día, los 365 días del año, con cobertura nacional, de manera gratuita.
3. Seguimiento de denuncia en Carabineros: El seguimiento consiste en las llamadas telefónicas semanales que se realizan a las mujeres que han realizado denuncias por haber vivido violencia en el contexto de pareja, en Carabineros de Chile a lo largo del territorio Nacional, y que han autorizado ser contactadas por SernamEG. En esta llamada se refuerza la importancia de su denuncia, y se orienta en los pasos a seguir, para luego derivar a los Centros de la Mujer u otra institución en caso necesario.
4. Seguimiento de medidas cautelares: Este seguimiento considera la llamada posterior que se hace a una mujer que, viviendo situaciones de violencia, ha decidido efectuar una denuncia. Se concreta a través de un seguimiento telefónico

por parte de las Técnico/a o Profesional de Atención telefónica de SATT, a mujeres a quienes se les ha otorgado alguna medida cautelar decretada por el Centro de Medidas Cautelares (CMC) o cualquiera de los Tribunales de Familia del país, en el contexto de causas iniciadas por violencia contra la mujer por parte de sus parejas, ex parejas (ex convivientes o cónyuges) y padre de hijos en común, excluyéndose las mujeres que ya están siendo atendidas por algún dispositivo SernamEG.

5. Servicio de atención WhatsApp: servicio de atención telemático especializado en violencia contra las mujeres, cuyo objetivo fundamental es poner a disposición de todas las personas, especialmente de las mujeres que se encuentren en riesgo por vivir o haber vivido algún tipo de violencia en el contexto de pareja, un medio de comunicación a través de la aplicación WhatsApp, con funcionamiento las 24 horas del día, los 365 días del año, con cobertura nacional, con la finalidad de que la ciudadanía acceda a una red generando una alerta para la coordinación intersectorial de acciones, registro y seguimiento de las mismas.

Los dispositivos descritos arriba, dependientes del Programa APR, son normalmente ejecutados administrativamente por agentes externos a SernamEG (tercerización), esto es: Municipalidades, gobernaciones provinciales, fundaciones u organizaciones privadas sin fines de lucro -ONG's-, a través de transferencias presupuestarias realizadas por SernamEG. Las y los profesionales que allí se desempeñan suelen ser Asistentes Sociales, Psicólogos o Abogados/as, entre otros, y aún cuando sus metas y obligaciones son establecidas por SernamEG, en términos administrativos sus contratos de trabajo dependen del ejecutor y no del Estado chileno.

El Programa APR se coordina activamente con las siguientes instituciones, quienes a su vez, prestan servicios a las sobrevivientes según el tipo y estado de su caso:

1. Carabineros de Chile.
2. Ministerio Público.
3. Poder Judicial.
4. Policía de Investigaciones de Chile.
5. Servicio Médico Legal.
6. SernamEG.
7. SENAME.
8. Subsecretaría de Prevención del Delito.

Línea de Violencia Extrema, Femicidios y Casos de Connotación Pública VCM del Programa APR

Esta línea de intervención ofrece una respuesta inmediata frente a las formas más extremas de VCM que dañan y ponen en peligro la vida de las mujeres, a través de acciones de coordinación intersectorial para la atención oportuna de mujeres sobrevivientes de violencia de género grave o vital. Para ello, SernamEG dispone de encargadas y encargados regionales en las 16 regiones del país, quienes trabajan directamente en casos de femicidios consumados, frustrados y tentados, junto al Circuito Intersectorial de Femicidios -CIF- quienes se coordina con las mismas instituciones mencionadas arriba. Además, la línea de violencia extrema, interviene en los casos de violencia de género grave de connotación pública, realizando coordinación con los mismos dispositivos de SernamEG para la atención de las mujeres y en algunas ocasiones se realiza coordinación con el intersector.

³⁸ Durante 2020 y como respuesta a la emergencia sanitaria por la Pandemia SARS-CoV-2 el Programa APR lanzó la campaña: #Mascarilla19 y los canales de comunicación silenciosa por WhatsApp y Chat web para apoyar a las mujeres que estando en cuarentena pudieran estar sufriendo VCM.

VI. ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL EN VCM SEGÚN LA LEGISLACIÓN CHILENA

Para poder comprender el entramado de servicios estatales en VCM es necesario observar los preceptos que rigen dichos servicios. En ese sentido, es de suma importancia indicar que la legislación vigente a nivel nacional es el punto de referencia para la actuación de toda institución pública.

Por eso la importancia de comprender que en materia de intervención estatal para erradicar la violencia de género contra la mujer, y a pesar de las obligaciones que contrajo Chile al firmar los tratados internacionales sobre VCM, Derechos Humanos y discriminación, e incluso más allá de la existencia del MMEG y SernamEG, es la normativa nacional vigente y los criterios de su aplicación en tribunales (civiles y penales) la que permite el accionar de cada una de las instituciones que se articulan en materia de VGCM.

En el caso chileno, la noción institucional de VGCM se ve reflejada en los tipos jurídicos que la describen, los que están muy orientados hacia la VIF (ámbito privado) y la violencia física (femicidio y violencia sexual).

Los caminos institucionales trazados por el Estado chileno para abordar estos tipos jurídicos de violencias contra la mujer son distintos y se abordan de formas diferentes:

Actuar institucional frente a la VIF

Corresponde a los Tribunales de Familia³⁹ (tribunales especiales creados por la ley 19.968) fallar en las causas VIF.

Para configurar una causa VIF es necesario que la sobreviviente o terceros realicen una denuncia en alguna de las policías⁴⁰, o bien en los mismos tribunales. Si la denuncia es realizada por una tercera persona, se requerirá siempre de la ratificación de la víctima directa para dar continuidad al proceso.

Si la denuncia es considerada como VIF, será derivada a un Tribunal de Familia, donde la sobreviviente podrá contar con el patrocinio de un abogado/a⁴¹ y otorgar pruebas para acreditar lo hechos que se denuncian.

Si se comprueban los hechos denunciados y éstos no constituyen delitos tipificados en el Código Penal⁴², el Tribunal de Familia deberá dictar sentencia a la brevedad posible, castigándose el maltrato constitutivo de violencia intrafamiliar, atendida su gravedad, con una multa de media a quince unidades tributarias mensuales

Además se podrán decretar una o más medidas accesorias a la sentencia, las que consisten en:

- a) Obligación de abandonar el ofensor el hogar que comparte con la víctima.
- b) Prohibición de acercarse a la víctima o a su domicilio, lugar de trabajo o estudio, así como a cualquier otro lugar al que ésta concurra o visite habitualmente. Si ambos trabajan o estudian en el mismo lugar, se oficiará al empleador o director del establecimiento para que adopte las medidas de resguardo necesarias.
- c) Prohibición de porte y tenencia y, en su caso, el comiso, de armas de fuego. De ello se informará, según corresponda, a la Dirección General de Movilización, a la Comandancia de Guarnición o al Director de Servicio respectivo, para los fines legales y reglamentarios que correspondan.
- d) La asistencia obligatoria a programas terapéuticos o de orientación familiar. Las instituciones que desarrollen dichos programas darán cuenta al respectivo tribunal del tratamiento que deba seguir el agresor, de su inicio y término.
- e) Obligación de presentarse regularmente ante la unidad policial que determine el juez.

Si la sentencia no se cumpliera, el Tribunal puede sancionar dicha conducta con reclusión menor en su grado medio a máximo, de conformidad con lo establecido en el Art. 240° Código de Procedimiento Civil.

Las instituciones estatales que suelen intervenir en los casos VIF cuyas sobrevivientes son mujeres mayores de edad son:

- √ MINSAL, a través de sus dispositivos de atención primaria, donde las y los profesionales de la salud están obligados a notificar a Carabineros de Chile cuando sospechan que algún paciente sufre o ha sufrido VIF.
- √ Carabineros de Chile, que está a cargo de recibir y tramitar las denuncias por VIF, así como también, de velar por el cumplimiento de las medidas cautelares o de protección dictadas por los tribunales.
- √ Policía de Investigaciones, que está obligada a acoger denuncias VIF.
- √ SernamEG, a través de la prestación de servicios de acompañamiento y reparación psico-jurídica para la sobreviviente y el agresor en sus dispositivos ambulatorios.
- √ SENAME; Cuando existen hijas o hijos a los que hay que proteger porque además de la VIF hay otras variables que impiden que sus progenitores los cuiden.
- √ Fiscalía o Ministerio Público, cuando los hechos son constitutivos de delito.
- √ Tribunales de Familia.

Actuar institucional frente al femicidio

En el caso del delito de femicidio, ya sea éste frustrado, consumado o tentado, la Fiscalía de Chile o Ministerio Público iniciarán una acción penal contra el ofensor.

Pueden hacer la denuncia tanto la víctima (en el caso de femicidios frustrados o tentados) como familiares o terceras personas en los casos de femicidios consumados, ya sea ante Ministerio Público o ambas policías (Carabineros o PDI).

En todos estos casos de femicidio descritos arriba se activa el Circuito Intersectorial de Femicidio⁴³, que impulsa rápidamente todas las instancias colaborativas para abordar el caso.

Participan en el proceso investigativo: Carabineros de Chile o la Policía de Investigaciones, según lo determine el o la fiscal a cargo de la causa, el SML respecto de aquellas pericias solicitadas por la fiscalía, la defensa o la parte querellante, el Ministerio Público, quien es la institución encargada exclusivamente de la investigación de los hechos constitutivos de delito, que se realiza a través de las policías

Las sobrevivientes directas y las/os sobrevivientes indirectos además podrán acceder a los programas de reparación de la Subsecretaría de Prevención del Delito y de SernamEG y de protección de víctimas del Ministerio Público, entre otras.

³⁹ Siempre y cuando los actos VIF no constituyan un delito penal.

⁴⁰ Las policías están obligadas por Ley a acoger la denuncia.

⁴¹ SernamEG pone a disposición de las sobrevivientes el servicio de representación jurídica si es que ellas lo requieren (no es obligatorio).

⁴² Cuando la falta se constituye como delito, el Juzgado de Familia deberá remitir los antecedentes al Ministerio Público para que éste inicie la investigación correspondiente.

Actuar institucional frente a la violencia sexual

La violencia sexual está caracterizada y tipificada en la legislación chilena tanto en el Código Penal como a través de la Ley 19.617⁴⁴ sobre Delitos Sexuales.

Al igual que en el caso de femicidio, los delitos de violencia sexual no requieren que la víctima denuncie, sino que la denuncia puede ser realizada por un tercero¹ y dependiendo del caso, por las direcciones de los establecimientos educacionales², así como también, las y los funcionarios públicos, quienes se desempeñan en las policías y el personal de salud, quien está obligado a realizar la denuncia y activar los protocolos establecidos para acoger y proteger a la persona sobreviviente de violencia sexual.

Este tipo de violencia no solo afecta a las mujeres, sino también a niñas, niños y adolescentes, además de hombres y personas de la tercera edad.

Serán los Juzgados y/o Tribunales los encargados de conocer, juzgar y hacer ejecutar lo juzgado en base a los hechos denunciados. Por su parte, será el Ministerio Público el encargado de perseguir la responsabilidad del agresor y de ejercer las medidas de protección necesarias para la víctima podrán ser otorgadas por los Tribunales, Juzgados y/o Ministerio Público.

Las instituciones que participan en otorgar las medidas de protección, dependiendo que lo que dictó el tribunal, son: Las Unidades Regionales de Atención a Víctimas y Testigos URAVIT de la Fiscalía Nacional, Carabineros de Chile, SernamEG, Subsecretaría de Prevención del Delito a través de sus programas de protección a víctimas, SENAME y MINSAL, entre otros.

⁴³ En la actualidad el CIF está compuesto por: SernamEG; SENAME; la Jefatura Nacional de Delitos Contra Las Personas de la PDI; la Zona de Carabineros Prevención y Protección de la Familia de Carabineros de Chile; el SML; el Programa Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito; La Subsecretaría de DDHH; y el Ministerio Público.

⁴⁴ La Ley 19.617 se aprobó en 1999 y modifica la tipificación de ciertos delitos sexuales incluyendo violación, violación conyugal, estupro, incesto, abuso sexual de menores y pornografía con menores.

¹ Si la sobreviviente es mayor de edad, deberá ratificar la denuncia en tribunales.

² En caso de niños, niñas y adolescentes.

Síntesis de articulación institucional según tipo jurídico de VCM

Tipo jurídico de VCM	Tipo de causa	Entidades que reciben la demanda o denuncia	Posibilidad de disentimiento o retractación	Instituciones a cargo de hacer cumplir las medidas de protección
VIF	Familia	Policías – Tribunales	Si	Policías,
Femicidio	Penal	Ministerio Público – Policías –	No	Policías, Ministerio Público,
Violencia Sexual	Penal	Policías – Ministerio Público – Funcionarios de establecimientos educacionales o de salud – Funcionarios/as públicos	No	Policías, Ministerio Público,

VII. LA RUTA CRÍTICA INSTITUCIONAL DE VCM EN CHILE

Definición Ruta Crítica Institucional de Violencia Contra la Mujer

Entendemos el concepto “Ruta Crítica de Violencia Contra la Mujer” como aquel “proceso que se construye a partir de las decisiones y acciones que ejecutan las mujeres, como así también, las respuestas encontradas en su búsqueda de soluciones cuando deciden romper el silencio” (OPS/OMS, 1998).

Montserrat Sagot la describe como “la secuencia de decisiones tomadas y acciones ejecutadas por las mujeres afectadas por la violencia intrafamiliar y las respuestas encontradas en su búsqueda de soluciones”⁴⁵. En esta Ruta influyen factores internos y externos, que pueden impulsar o inhibir las acciones de las sobrevivientes.

La Ruta se inicia cuando la sobreviviente de VGCM decide “romper el silencio”, es decir, hacer pública su situación de violencia más allá de su círculo íntimo con el fin de buscar ayuda y muchas veces reparación.

Así, tanto la sociedad civil como el Estado y el ámbito privado, en conjunto y por separado, ofertan una infinidad de servicios que acompañan a las sobrevivientes en este recorrido que llamamos Ruta Crítica. Los servicios comprenden desde prestaciones de salud hasta acompañamiento jurídico y casas de acogida, entre muchos otros. Sin embargo, éstos no se disponen en una estructura estática de orden lineal, pues depende, entre muchos factores, del tipo de violencia sufrida, del momento en el ciclo vital de la sobreviviente en que decide iniciar el recorrido, de la disponibilidad, conocimiento y confianza que tenga ella sobre la oferta de servicios, y de la capacidad, seguridad y determinación que tenga o vaya adquiriendo la sobreviviente para seguir avanzando. Pero también, de cómo ella es acogida o no en los servicios a los que recurre, de los obstáculos o atajos: legales, administrativos y culturales que halle en su camino.

Dibujar o establecer una Ruta Crítica de VCM general es complejo debido a la cantidad de factores que influyen en el tránsito de una sobreviviente de VCM, que puede muchas veces “desandar” los pasos dados o abandonar el trayecto por una cantidad de factores, internos o externos, que hacen que la mujer decida renunciar a la búsqueda de reparación y salida definitiva de su situación de violencia, aún cuando lo que más desea es romper el ciclo de violencia en el que vive.

Hemos abordado el trayecto que siguen las sobrevivientes de VCM desde la perspectiva de las sobrevivientes que buscan apoyo en el Estado chileno, esto es: a través de la oferta de servicios estatales que ellas consideran relevantes para salir de la violencia. A lo que llamaremos Ruta Crítica Institucional en Violencia Contra la Mujer -RCI- para diferenciarla de aquella que considera también servicios de la sociedad civil y/o de la oferta privada.

⁴⁵ Sagot, Montserrat: La Ruta Crítica de las Mujeres afectadas por la violencia Intrafamiliar en América Latina. Programa de Mujer, Salud y Desarrollo, Organización Panamericana de la Salud. 2000. Fuente: <https://www.paho.org/Spanish/AD/GE/rutacritica.pdf>

Quiénes ingresan a la RCI

Antes de iniciar la búsqueda de ayuda a nivel institucional, las sobrevivientes consultadas declararon haber pasado por un proceso de reflexión que muchas veces dura años.

De las 30 mujeres consultadas vía cuestionario, un 20% declaró haber demorado menos de un año en pedir ayuda, un 26,7% entre 1 y 5 años, un 30% entre 5 y 10 años, y un 23,3% señaló haber demorado más de 10 años, sin que fuera posible establecer un patrón etario, de procedencia o pertenencia a algún pueblo originario para el tiempo que demoraron en romper el silencio y buscar ayuda. Indicador de que el proceso es individual y responde a factores más subjetivos que externos.

Los principales factores que señalan estas mujeres para tomar la decisión de romper el silencio y buscar ayuda en el Estado son:

1. La existencia de hijos/as, hijastros/as o nietos/as, con 14 menciones.
2. Consejo de familiares, con 11 menciones.
3. Sus propias reflexiones y deseos, con 11 menciones.
4. Apoyo psicológico o psiquiátrico que buscó por su cuenta, con 9 menciones.
5. Campañas del MMEG, o SernamEG, con 7 menciones.
6. Consejo de amigas o amigos, con 5 menciones.

Como vemos, para estas sobrevivientes la existencia de una red afectiva que supo ver la violencia que sufrían y aconsejarlas fue determinante en la decisión de romper el silencio.

Por otro lado, al consultar sobre la ocupación de las sobrevivientes consultadas vía cuestionario, un 23% de ellas señaló ser dueña de casa, cesante o temporera.

Según las y los funcionarios consultados el perfil de las mujeres que suelen atender son:

- √ Mujeres dueñas de casa, con un 74.4% de menciones.
- √ Mujeres que viven en sectores urbanos, con un 58.5% de menciones.
- √ Mujeres en situación de vulnerabilidad económica, con un 55.6% de menciones.
- √ Mujeres jóvenes (entre 18 y 25 años) con un 55.1% de menciones.
- √ Mujeres trabajadoras, con un 40.2% de menciones.
- √ Mujeres migrantes (Con situación migratoria regularizada o no) con un 39,9% de menciones.

Como se observa dos de los cinco perfiles más mencionados corresponde a mujeres que no forman parte de la fuerza laboral o que se encuentran en una situación de vulnerabilidad económica. Por lo que se podría presumir que es común que muchas de las mujeres que ingresen a la RCI son de escasos recursos económicos.

En cambio, las mujeres que se dedican al trabajo sexual aparecen mencionadas por los/as funcionarios como usuarias de la RCI en un 1,7%, así como también, las mujeres que han sufrido Trata de Personas, con un 2,6%; las mujeres en situación de discapacidad física o mental, con un 5,6%; y las mujeres que pertenecen a pueblos originarios, con un 13,7%.

Aun cuando no son representativas a nivel nacional, estas cifras nos obligan a preguntar si la focalización de las políticas públicas en VCM están omitiendo o no a las poblaciones más vulnerables.

Al indagar sobre el tipo de servicio que prestan a las sobrevivientes que se acercan a sus instituciones, las y los funcionarios consultados señalaron que los principales servicios que prestan son:

- √ Contacto inicial jurídico y/o policial, en un 45.1%.
- √ Asistencia y asesoramiento psicosocial, en un 38.2%.
- √ Prevención, en un 37.8%.
- √ Evaluación o investigación jurídico y/o policial, en un 30.5%.
- √ Acompañamiento jurídico y/o policial en proceso previo al juicio, en un 30.0%.

De nuevo, el aspecto jurídico de las prestaciones que se le otorgan a las sobrevivientes resalta como un elemento que define la oferta de servicios estatales en VCM.

A continuación describimos a grandes rasgos cómo se comporta la RCI según las vías de ingreso identificadas por las sobrevivientes. Para ello, hemos definido tres grandes momentos: Ingreso, continuidad y egreso de la oferta de servicios estatales VCM.

Cómo se ingresa a la RCI

En primer lugar, identificaremos dos formas de ingreso a la red de servicios estatales que se coordinan en VGCM según lo que permite la legislación nacional y los mandatos institucionales de cada una de las entidades que participan y que fueron incorporadas a este estudio:

1. El ingreso voluntario, que es cuando la sobreviviente solicita o acude voluntariamente a cualquiera de los servicios disponibles; y
2. El ingreso que llamaremos judicial, que ocurre cuando las instituciones, en el cumplimiento de su deber, constatan un delito de VGCM que por ley debe ser perseguido.

Las vías de ingreso más comunes en casos de VGCM:

Ingreso voluntario

Ocurre cuando la sobreviviente, voluntariamente, acude a alguno de los servicios estatales para solicitar ayuda por parte del Estado. Los ingresos voluntarios más comunes son aquellos en que:

1. La sobreviviente o un tercero acude a Carabineros de Chile para hacer una denuncia por VG. En estos casos, Carabineros de Chile consigna tener un protocolo de atención para mujeres sobrevivientes de VGCM, en el que se indica que éstas deben ser atendidas en un espacio físico protegido, que les de confianza para relatar los hechos que han ido a denunciar. En todos los casos es obligación aplicar la Pauta Unificada de Evaluación Inicial de Riesgo que permite identificar el nivel de gravedad de la situación de violencia denunciada.

En el mismo momento él o la funcionaria que está atendiendo a la sobreviviente deberá tomar contacto con él o la Fiscal de Turno o con él o la Juez(a) de Familia, dependiendo de si el hecho denunciado es o no constitutivo de delito. Si lo es, deberá emitir el parte digital e informar inmediatamente al Fiscal de turno para que éste, a su vez, dicte las medidas cautelares que aplican e inicie el proceso de investigación y persecución de responsabilidad penal.

⁴⁶ Esta evaluación es o debiera ser de tipo jurídica, en tanto él o la funcionaria, en conocimiento de la normativa, deberá establecer si los hechos relatados son de carácter penal o corresponden a VIF.

Si los hechos relatados por la sobreviviente no son constitutivos de delito en el Código Penal, él o la funcionaria deberá emitir el parte digital e informar inmediatamente al Juez del Tribunal de Familia de turno, quien deberá dictar las medidas cautelares.

En ambos casos, Carabineros de Chile deberá también ejecutar y registrar en sus sistemas las medidas cautelares dispuestas.

2. La sobreviviente o un tercero puede acudir presencialmente a Fiscalía o a cualquiera de las Policías hacer su denuncia. En ambos casos, los funcionarios/as deberán aplicar la Pauta Unificada de Evaluación Inicial de Riesgo y derivar a la sobreviviente a Tribunales de Familia o Fiscalía según la naturaleza jurídica del caso de VGCM. De nuevo, las medidas cautelares quedan a cargo de Carabineros de Chile.
3. La sobreviviente puede acudir voluntariamente a un Centro de la Mujer o a un Centro de Atención y Reparación para Mujeres Sobrevivientes de Violencia Sexual del Programa APR de SernamEG.
4. La sobreviviente puede comunicarse telefónicamente⁴⁷ con: Carabineros de Chile, al número 149 -Fono Familia-; Policía de Investigaciones al número 134; Fono de orientación y ayuda de SernamEG, al número 1455; Fono Denuncia Segura, de la Subsecretaría de Prevención del Delito, al número 600 400 0101; o al WhatsApp de SernamEG, al número +56 9 9700 7000. Muchas veces, las sobrevivientes también mencionan el número #133 de Carabineros como primera vía de contacto.

Solo un 6,7% de las sobrevivientes consultadas reporta haber ingresado a la RCI a través del teléfono 1455 de SernamEG.

Ingreso judicial

Ocurre cuando las instituciones (Policías, Fiscalía o Tribunales), en el cumplimiento de su deber, constatan un delito de VCM que por ley puede y debe ser perseguido.

Las sobrevivientes que ingresan a la red de servicios estatales para VGCM por esta vía no requieren haber efectuado directamente una denuncia voluntaria, pues se trata de delitos que han sido descubiertos y en consecuencia, denunciados por los persecutores de forma flagrante o por: Autoridades de los servicios de salud y educación, tanto públicos como privados; funcionarios/as públicos; las policías; y la fiscalía.

Normalmente los ingresos por esta vía se refieren a delitos de violencia física o sexual cuyas lesiones físicas son graves o gravísimas y por ende deben ser peritadas por el Servicio Médico Legal, tales como: maltrato físico, femicidio, abuso sexual o violación. Todos casos de VGCM que están tipificados en la legislación nacional y que por tanto pueden y deben ser perseguidos y sancionados.

Después de realizada la denuncia, los antecedentes son derivados al MP quien es el encargado de la investigación de los hechos materia de la denuncia. La querrela es una figura distinta, interpuesta por un particular o una institución (SernamEG, CAVD, CVS, etc.) en la que la sobreviviente ratifica los hechos de la denuncia y se hace participe en forma activa de su proceso. Hay instituciones que no requieren de la participación de la sobreviviente para presentar querrela, como son las Intendencias, la Defensoría de la Niñez, etc., ya que tienen legitimación activa, cuando se trata de delitos de comprometen gravemente el interés público, tampoco en todos los casos. SernamEG no tiene legitimación activa, por lo que, para presentar querrela, requiere necesariamente de patrocinio y poder de la víctima.

Después de realizada la denuncia por alguna de las instituciones mencionadas, el Ministerio

Público, por medio de la Fiscalía, se hace parte a través de una denuncia o querrela criminal que llega a Tribunales. Tanto el juez, como el Ministerio Público, la Subsecretaría de Prevención del Delito, SernamEG y SENAME pueden activar sus sistemas de protección a sobrevivientes de VG, lo que incluye servicios residenciales, protección de la identidad y medidas cautelares, entre otras.

⁴⁷ Tanto Carabineros de Chile, como SernamEG y la Subsecretaría de Prevención del Delito cuentan con el servicio de atención telefónica para mujeres que sufren VGCM.

Cuando el caso de VGCM es un femicidio consumado, frustrado o tratado, se activan los protocolos del Circuito Intersectorial de Femicidios, que a través de la coordinación intersectorial de las instituciones miembro, activa la red de protección y apoyo a las mujeres y sus familiares, si fuera necesario.

Es importante decir que en estos casos, tanto la sobreviviente como las víctimas indirectas pueden acceder a la representación legal de un abogado frente a Tribunales. Dicho servicio es otorgado, de manera gratuita, tanto por SernamEG como por la Corporación de Asistencia Judicial -CAJ-⁴⁸.

Cómo se permanece en la RCI

La continuidad y permanencia de las sobrevivientes en la Ruta Crítica institucional de VCM dependerá, principalmente de la tipificación de su causa, pero también del tipo de ingreso.

Podemos distinguir tres tipos de continuidad en la Ruta según el tipo de ingreso: 1) Ingreso voluntario a dispositivos de SernamEG; 2) Ingreso por causas de VIF; y 3) Ingreso por causas penales (femicidio frustrado y violencia sexual).

Las instituciones que más mencionan las sobrevivientes consultadas durante el proceso de continuidad en la RCI son: Carabineros de Chile, Poder Judicial y Fiscalía o Ministerio Público.

Ingreso voluntario a dispositivos de SernamEG

Si la sobreviviente ingresó voluntariamente a un Centro de la Mujer, pero no quiso hacer la denuncia en las policías o tribunales, ésta recibirá orientación e información psicosociojurídica en el Centro de la Mujer, donde su **adherencia al proceso dependerá en gran medida de su voluntad para avanzar en la reparación**. Las y los profesionales de los CM evaluarán el caso e informarán a la mujer si estiman que ella se encuentra en peligro sobre la posibilidad de hacer una denuncia en Fiscalía o en las policías, ofreciéndole apoyo psicológico y jurídico. Sin perjuicio de ello, nunca será condición para ingresar al Centro ni permanecer en él realizar la denuncia formal.

Si la mujer ingresó voluntariamente vía telefónica, las y los profesionales del Servicio de Atención Telefónica y Telemática la orientarán y referirán a alguno de los dispositivos de atención a sobrevivientes de VCM.

Casos VIF

Cuando una sobreviviente ingresa una denuncia voluntaria a través de las policías o tribunales y ésta es considerada como una VIF, el caso pasará a Tribunales de Familia, donde el Juez o Jueza dictará las medidas cautelares iniciales mientras se desarrolla el juicio. El seguimiento de dichas medidas quedará a cargo de Carabinero de Chile. Además, el tribunal evaluará el nivel de riesgo de la mujer, pudiendo indicar su derivación a una Casa de Acogida u otro dispositivo de protección de emergencia.

Además, la sobreviviente podrá ser representada ante tribunales por un abogado, pudiendo solicitar dicho servicio a SernamEG, a la Corporación de Asistencia Judicial⁴⁹ o de forma privada. En este caso se informa a la mujer de la existencia de los dispositivos de SernamEG para el apoyo en su proceso, sin embargo, no es obligación para ella acudir a alguno de ellos.

Durante el proceso judicial de los casos VIF que ingresan a Tribunales de Familia la sobreviviente deberá presentar pruebas que acrediten los hechos materia de la denuncia. La

⁴⁸ Para otorgar representación legal gratuita, la Corporación de Asistencia Judicial tiene como requisito que las personas pertenezcan a los sectores más vulnerables económicamente.

⁴⁹ Ambos servicios son gratuitos.

adherencia al proceso es voluntaria y la denunciante puede desistir en cualquier momento del proceso.

Mientras existan medidas cautelares, Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones, según lo determine el tribunal, tienen la obligación de registrarlas, darles seguimiento e informar al tribunal de su cumplimiento.

Causas Penales

En los casos tipificados como delitos, femicidio y violencia sexual, la Fiscalía podrá solicitar a tribunales el ingreso de la sobreviviente y/o de sus hijos/as en los centros estatales de protección residencial si estima que éstos están en peligro. Esto es a través de las Casas de Acogida de SernamEG.

En todos los casos, las instituciones mencionadas otorgan a la sobreviviente apoyo psico-jurídico y acompañamiento en la causa.

Además, la Fiscalía tiene la obligación de investigar penalmente los hechos denunciados con el fin de perseguir la responsabilidad penal del ofensor.

Además, la sobreviviente puede acceder a la oferta programática estatal de apoyo psicológico y jurídico que oferta SernamEG, pero no es obligación.

Cómo se sale de la RCI

Desde el punto de vista de la oferta de servicios estatales en VCM, la salida de una sobreviviente de la RCI tiene que ver principalmente con la finalización de los procesos administrativos que desencadenó el caso.

Cuando la sobreviviente, habiendo judicializado o no su caso, es usuaria de los dispositivos de SernamEG, el egreso o salida se define, de manera integral, entre el equipo de profesionales del dispositivo y la sobreviviente, teniendo en consideración elementos más cualitativos que el solo hecho de contar con una sentencia (en los casos judicializados).

Sin embargo, desde el punto de vista de las sobrevivientes, el egreso o salida dice relación con un proceso personal que involucra no solo la sanción jurídica del ofensor, sino también aspectos psicológicos, sociales y económicos que le permitan crear una “nueva realidad” en la que se sienta empoderada para no volver a caer en el círculo de la violencia. Lo que puede ocurrir con el mismo agresor o con otro.

Como señala una sobreviviente temporera residente en un sector semi rural de la Región de O’Higgins y que ingresó a la Ruta a través de un Centro de la Mujer al ser consultada por aquellos aspectos o áreas en que el Estado le podría ayudar para salir definitivamente del círculo de la violencia “ *[El Estado podría otorgar] Más apoyo, apoyo laboral y económico para salir adelante e independencia*”.

Resumen

El diseño de la Ruta Crítica Institucional para sobrevivientes de VCM está estructurada en base a la legislación sobre VCM. La mayoría de las instituciones estudiadas responden a la tipificación jurídica de la VGCM y acotan su actuar a lo que establece la Ley.

Según los funcionarios/as y sobrevivientes consultados, quienes ingresan a la RCI son, en su mayoría, dueñas de casa o mujeres en situación de vulnerabilidad económica que normalmente demoraron años en tomar la decisión de romper el silencio, siendo el apoyo de su entorno familiar más cercano un factor determinante en su decisión de buscar ayuda.

Las instituciones de la RCI que identificamos como las más relevantes son: Las policías, pero especialmente Carabineros de Chile que se constituye como la principal puerta de entrada; la Fiscalía y Tribunales que no solo definen el tipo jurídico de la causa sino que las investigan y persiguen, lo mismo que la Fiscalía o Ministerio Público; y nuevamente Carabineros de Chile que está cargo de dar cumplimiento a las medidas cautelares que dictan tribunales.

A nivel de ingreso a la RCI se distingue a Carabineros de Chile como la principal puerta de entrada, con una mención de parte de las sobrevivientes consultadas de un 53,4%, seguido por los Centros de la Mujer de SernamEG con un 30%, el teléfono 1455 de SernamEG con un 6,7% y los servicios de salud pública de atención primaria con un 6,7%.

Cabe señalar que durante el levantamiento, pudimos identificar a nivel nacional la existencia de al menos 4 números de teléfono distintos cuya misión es orientar e informar a las sobrevivientes: #149 Fono Familia de Carabineros de Chile; #134 de Policía de Investigaciones-; #1455 Fono de orientación y ayuda de SernamEG; #600 400 0101 Fono Denuncia Segura de la Subsecretaría de Prevención del Delito; #+56997007000 WhatsApp denuncia silenciosa de SernamEG.

La coexistencia de 4 números de teléfono distintos con fines similares refleja un diseño de RCI fundado en la estructura interna del Estado y no en la usabilidad del sistema de cara a la ciudadanía, anteponiendo aspectos de orden administrativo en el funcionamiento de la Ruta por sobre el diseño de un sistema de atención unificado, claro, oportuno y eficaz, que esté orientado a las beneficiarias y no a las instituciones.

Por otro lado, el rol de Carabineros de Chile de frente a las sobrevivientes se percibe como muy relevante en la RCI, principalmente por el contacto directo que esta institución tiene con ellas en varios momentos de la Ruta.

La participación de SernamEG en la RCI se observa como paralela, a nivel de apoyo psicosociojurídico durante todo el proceso judicial e inclusive a posteriori, o bien, como alternativa si no existe denuncia, pero en ningún caso resolutive u obligatoria, aún cuando las sobrevivientes consultadas valoran muy positivamente los servicios ofertados por SernamEG, especialmente los Centros de la Mujer, que obtuvieron una evaluación de 4 puntos en una escala de 1 a 5, siendo 5 la mejor evaluación.

Uno de los nudos críticos que se identifican a nivel de diseño y funcionamiento de la RCI es que el rol del MMEG y su servicio SernamEG se observa débil en lo relativo a la resolución de los casos VCM, aún cuando el MMEG y su servicio SernamEG se constituyen como la institucionalidad definida por Ley para “...el diseño, coordinación y evaluación de las políticas, planes y programas destinados a promover la equidad de género, la igualdad de derechos y de procurar la eliminación de toda forma de discriminación arbitraria en contra de las mujeres”.

Ello se puede apreciar en el carácter voluntario que indica la Ley 20.006 sobre VIF en su Artículo N°4, numeral c) en lo relativo a la asistencia técnica que presta SernamEG a las otras instituciones de la RCI, donde señala que “*Corresponderá al Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género prestar asistencia técnica a los organismos que intervengan en la aplicación de esta ley que así lo requieran*”.

Además, el actuar de las principales instituciones que componen la RCI y que tienen poder resolutivo se observa como específico y acotado, constituyéndose como un obstáculo si lo que se busca es abordar la VCM de manera integral, pues no se le otorga a la beneficiaria un seguimiento completo e integral a su caso, teniendo ella que ir de una institución a otra contando su relato y viéndose obligada a comprender, por separado, los procesos y lenguajes de cada institución, y exponiéndola potencialmente a un proceso de revictimización.

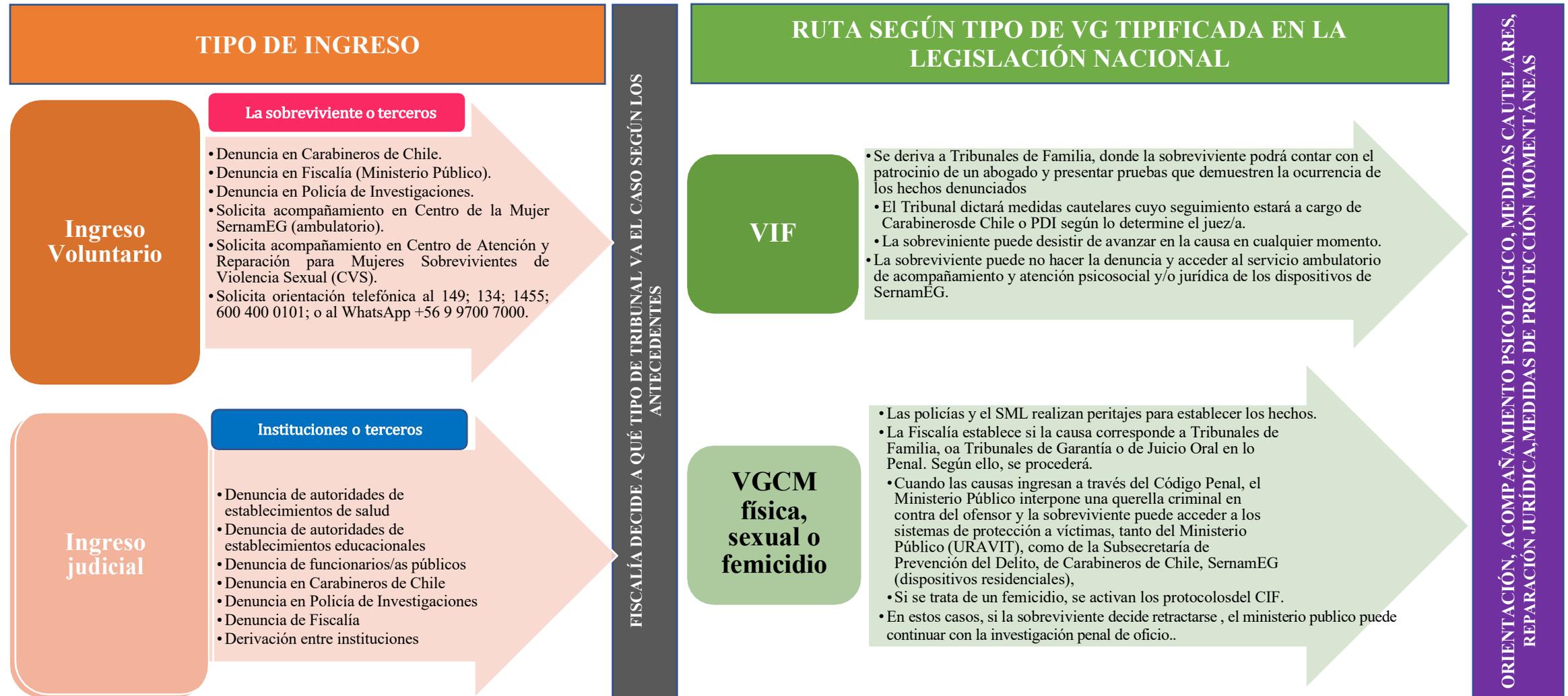
Se advierte también que la judicialización de los casos de VCM en Chile como principal respuesta institucional reviste un importante límite en la misión estatal de erradicar todo tipo de violencia contra la mujer.

No solo porque, como ya hemos mencionado, los datos demuestran que un porcentaje menor de mujeres que sufren VG la denuncian, sino porque los mismos cuerpos legales que rigen el actuar de la institucionalidad, y que por ende, afectan el diseño y funcionamiento de la oferta estatal de servicios VCM, limitan la definición de la VCM a la expresión física de ésta en un contexto familiar o afectivo, pudiendo dejar fuera la VG de la que son objeto las mujeres en el ámbito de lo público, o bien, invisibilizando otras VGCM, tales como la violencia psicológica y económica. Sin mencionar aquellas sobrevivientes que, aún denunciando, no pudieron otorgar elementos probatorios de la violencia que las afecta a la justicia.

Con estos datos a la vista, es altamente probable que en la actualidad la gama completa de VGCM no esté pudiendo ser abordada de manera institucional en Chile y quizá, a modo de hipótesis, este es uno de los elementos que influyen en que las cifras de VCM durante los últimos ocho años se mantengan, aún cuando Chile cuenta con Mecanismos de Avance para la Mujer -MAM- del más alto nivel.

Cabe preguntarse entonces ¿Qué medidas debiera tomar el Estado para avanzar significativamente en la erradicación de la violencia de género contra la mujer? ¿Es posible mejorar la oferta actual de servicios estatales en materia de VCM? ¿Qué tienen que decir al respecto las sobrevivientes que han recorrido la RCI? En el próximo capítulo observaremos cómo valoran las beneficiarias de la Ruta el servicio otorgado por el Estado en VCM.

Síntesis de Ruta Crítica a través de servicios estatales según tipo de ingreso y tipo de violencia de género contra la mujer



VIII. HALLAZGOS

El siguiente análisis está organizado a partir de las percepciones de las mujeres consultadas en esta investigación⁵⁰, en relación a la oferta de servicios estatales para VCM, considerando las principales barreras y brechas encontradas, así como también, las experiencias positivas/exitosas en relación al apoyo requerido para superar la situación de violencia de género en la que se encontraban inmersas.

Además, este análisis recopila las percepciones de las sobrevivientes consultadas en torno a las oportunidades de mejora de la oferta de servicios estatales VCM y presenta las recomendaciones realizadas por las mujeres.

El análisis va acompañado también de la percepción de las y los especialistas de la sociedad civil y de las y los funcionarios que participaron del estudio, con el fin de enriquecer los testimonios recopilados.

Se observa una referencia limitada y en algunos casos muy generalizada, de las instituciones que forman parte de la RCI, por lo que la información levantada a partir de los relatos de las mujeres, ha sido organizada en torno a tres grandes institucionalidades: Policías (Carabineros y Policía de Investigaciones), Sistema Judicial (Principalmente Fiscalía y Tribunales de Familia) y SernamEG (Principalmente Centros de la Mujer y Casas de Acogida).

Otros servicios que otorga el Estado, tanto en materia de violencia de género como en otras áreas, tales como: Instituciones de salud, educación pública y orientación telefónica, fueron escasa o nulamente representados en los relatos de las sobrevivientes consultadas.

Las dimensiones del análisis serán organizadas según el tránsito de la RCI descrito en el capítulo anterior de la siguiente manera:

1. Ingreso: Barreras y brechas.
2. Continuidad: Barreras y brechas.
3. Egreso: Barreras y brechas.
4. Funcionamiento: Nudos críticos..
5. Fortalezas identificadas a partir de experiencias positivas o exitosas.
6. Recomendaciones generales.

Resulta muy relevante señalar que la siguiente información corresponde a relatos únicos, que se derivan de una experiencia en ciertos casos irrepetible. En este sentido, lejos de buscar generalizar estas vivencias, se busca poner de manifiesto miradas que surgen de un posicionamiento particular, en un tiempo particular, respecto de experiencias profundamente transformadoras, que en todos los casos significó un cambio radical en las trayectorias de vida de estas mujeres. Se trata de relatos reflexivos, que tienen en común buscar ser un aporte para otras mujeres que se encuentran en una situación similar.

⁵⁰ Todas las sobrevivientes consultadas en esta investigación son o fueron beneficiarias del Programa APR de SernamEG.

Ingreso: Barreras y brechas

Las barreras y brechas de ingreso a la oferta de servicios estatales VCM se refieren a situaciones, estructuras y prácticas institucionales que dificultan o desincentivan el acceso de las mujeres a la red de protección, acompañamiento, reparación y sanción estatal para aquellas mujeres que buscan salir de situaciones de violencia de género con ayuda del Estado.

Como señalamos en la descripción de la Ruta Crítica Institucional el acceso de las sobrevivientes a la red de servicios estatales VCM está mediado por dos aspectos basales:

1. El proceso personal de cada mujer para decidir romper el silencio, donde se conjugan principalmente factores subjetivos que le impiden, a veces por largos períodos de tiempo, buscar ayuda.
2. El diseño de la Ruta Crítica Institucional se funda en la definición jurídica de los tipos de violencia contra la mujer y se focaliza (explícitamente o no) en aquellas mujeres de ingresos bajos que residen en zonas urbanas y que experimentan VIF o abusos sexuales, invisibilizando a priori tanto las violencias contra la mujer que no se describen en la normativa, como también, aquellas mujeres que pertenecen a grupos vulnerables.

Una especialista utiliza la figura del embudo para sintetizar el funcionamiento de lo que él define como el sistema. Al respecto señala, *“Es como un embudo, o sea, los casos de las mujeres que viven violencia; las que denuncian, se va achicando el espacio; las que denuncian y persisten; y de las que persisten, las que llegan a una protección; y de las que llegan a una protección, las que llegan a una condena.... ahí ya el porcentaje es mínimo, es un embudo”*.

Asumiendo entonces que el universo de mujeres que ingresan a la RCI es menor al de las mujeres que sufren VCM en el país, las sobrevivientes que sí han transitado la Ruta señalan que las principales barreras se observan en situaciones vividas con las policías, siendo Carabineros de Chile la institución que consigna las principales quejas.

La evaluación que hacen las mujeres consultadas⁵¹ sobre la calidad del servicio otorgado por Carabineros de Chile en sus casos, en una escala de 1 a 5, siendo 5 muy satisfactorio y 1 muy malo, es de 2,3.

Normalmente las sobrevivientes de VCM consultadas señalan como primer hito común en la decisión de salir del círculo de violencia en el que se encuentran la realización de una denuncia, que en general es realizada a través de una de las policías.

A continuación se indican algunas de las barreras más significativas identificadas:

Cuestionamiento de la veracidad de los relatos

Esta es una de las barreras que se menciona con mayor frecuencia, tanto por las sobrevivientes como por las y los especialistas consultados, que apunta a disminuir la importancia de las denuncias por violencia de género contra la mujer que aún no ha escalado y respecto de las cuales no existen, por ejemplo, evidencias físicas, sobre todo cuando la violencia ocurre en un contexto de pareja.

Es así como podemos ver casos en que la situación de “ser pareja”, disminuye la credibilidad de las denuncias, tal como relata una de las entrevistadas de la Región General Libertador Bernardo O’Higgins donde señala *“Llamé a Carabineros y Carabineros no quiso venir (...)*

⁵¹ A través del cuestionario en línea.

yo los traje, obligados vinieron. Porque me decían -¿Y si el caballero no está ahí? ¿y si era una broma? (...) y si no sé qué, y no querían venir”.

Respecto de la evidencia física de la agresión, los relatos son diversos. Una de las entrevistadas, de la Región Magallanes nos menciona como Carabineros de Chile minimizó su denuncia porque no tenía señales físicas de la agresión “*Carabineros me dijo que no llevaba ningún machucón, no llevaba un moretón*”, lo mismo que una entrevistada de la Región de Antofagasta “*Primero, como que no me creían, o sea, no tomaban importancia de lo que a mí me había pasado, yo me fui a donde atienden a poner denuncia y me dijeron [Carabinero]-Señora, usted primero tiene que pasar allá donde el médico- [A constatar lesiones]”* poniéndole como condición acreditar lesiones físicas.

Otra de las mujeres consultadas, que vive en una zona rural de Arica, comparte el siguiente relato, “*Porque yo una vez le pregunté a un Carabinero, porque le dije que yo sufría maltrato y todas esas cosas, y prácticamente me dijo que tenía que tener moretones y que si no estaban [Las marcas físicas de la violencia] no era violencia. Y eso fue también lo que me desanimó a mí, porque dije ¿Qué tengo que hacer, tener heridas en todo el cuerpo para que sí me crean? porque si les digo no me van a creer”.*

Una sobreviviente de la Región de O’Higgins que decidió denunciar su situación porque sus hijos/as se lo pidieron después de 10 años de sufrir VIF y que ingresó a la RCI a través del servicio telefónico 1455 de SernamEG, menciona que se sintió discriminada por no tener lesiones físicas y que “*En el juzgado de familia cero empatía, te hacen sentir culpable sin escucharte”.*

También una joven de la Región del Biobío que vive en un sector rural y cuya primera aproximación a la oferta de servicios estatales VCM fue a través del número de teléfono 133 de Carabineros, señala que su condición de mujer joven, como una característica a priori, le restó veracidad a su denuncia, tanto en Carabineros como en el Sistema Judicial “*Toqué muchas veces puerta, nulo interés por parte de Carabineros”.*

Una sobreviviente de la misma región que reside en un sector rural es contundente al señalar que “*Carabineros entrega un servicio pésimo, siempre dudando de la información que el usuario entrega”.*

Otra mujer perteneciente a un pueblo originario de la Región de O’Higgins que reside en un sector urbano y que decidió ingresar a la RCI después de conocer una campaña comunicacional del MMEG y de buscar testimonios de otras mujeres que habían sufrido violencia señala que se sintió discriminada por el Sistema Judicial por no tener pruebas y que “*En mi caso estoy obligada a tener contacto con él [Ofensor] porque es el padre de mi hijoy tribunales de familia no me cree”.*

La falta de credibilidad percibida, tal como indica una mujer sobreviviente de Región del Libertador Bernardo O’Higgins, puede incluso ser motivo para desistir de una denuncia “*Yo creo que debido a eso hay muchas mujeres que no lo hacen por lo mismo, porque no les creen o se burlan”.*

La recomendación por parte de las sobrevivientes consultadas en este caso se refiere directamente a las policías y tiene relación con atender de forma seria, sin cuestionar la veracidad de los relatos. En la voz de una mujer sobreviviente de la Región Arica “*Yo siento que faltan más personas que nos crean”.*

La decisión de denunciar en todos los casos respondió a un proceso no exento de dudas, avances y retrocesos, debido a factores tales como: la dependencia económica; el aislamiento de las redes de apoyo; la existencia de hijos e hijas; y los afectos involucrados, entre otros factores.

En este contexto, la falta de credibilidad en los relatos por parte de los agentes institucionales, especialmente de aquellos que reciben denuncias por violencia de género contra la mujer, y principalmente en aquellos estadios en los que la violencia aún no es extrema y pueden tomarse medidas preventivas, constituye una barrera crítica en el acceso a la prestación de apoyos institucionales que permitan a las sobrevivientes salir de la situación de violencia en la que se encuentran.

El hallazgo sobre el cuestionamiento institucional de la veracidad de los relatos de las sobrevivientes en el contexto de pareja o ex pareja se puede observar también en el estudio exploratorio “*Respuestas de Carabineros frente a denuncias realizadas por mujeres que sufrieron violencia*”⁵² realizado en 2020 por la Red Chilena Contra la Violencia Hacia las Mujeres, en el que un 81% de las 205 participantes calificó su experiencia en Carabineros de Chile como negativa.

Algunos de los testimonios recopilados en dicho estudio ilustran la incredulidad con que algunos funcionarios/as de Carabineros de Chile abordan la VGCM:

“ [Carabiniro] -Señora, ¿qué estaba haciendo que su marido le pegó? Si lo sacó de las casillas es su culpa- Me subieron a un furgón y me llevaron de vuelta a mi casa, me entregaron a mi marido (...) Por supuesto él continuó golpeándome, al final me fui de la casa con lo puesto”⁵³

“Al momento de denunciar me dijeron que él estaba en estado de ebriedad, por lo cual no era culpable”.

“Carabineros me convenció de que no denunciara, ya que dijo que nadie me iba a creer porque yo estaba curada cuando me abusaron”.

A veces el cuestionamiento de los relatos se da incluso en VCM fuera del contexto de la pareja, tal como lo ilustra una especialista que trabajó con mujeres en Casas de Acogida y programas de reparación que señala “*Una mujer en Pichilemu que fue violada y que durante el toque de queda ella llega donde una vecina y le pide ayuda. Los Carabineros se la llevan, la toman presa porque violó la norma del toque de queda, pasando por alto la condición en la que estaba la mujer. Bueno, por protocolo ellos la llevan al Servicio de Salud, en el Servicio de Salud constatan que ella fue violada, sin embargo, no sé lo que pasó ahí, no tengo conocimiento del procedimiento que ocurre ahí, pero se la llevan y la dejan en un calabozo a la mujer. Después del Servicio de Salud la llevan y la dejan en un calabozo y la tienen toda la noche presa*”.

Pero cuando se trata de VG sufrida por personas de las diversidades sexuales y de género no solo se cuestiona la veracidad del relato, sino el que la violencia que denuncian esas personas corresponda a una VG, como señala una especialista de una agrupación que vela por los derechos de las mujeres y la diversidad sexual, “*Otras veces ha pasado que algunos se burlan [Carabineros] sobre todo cuando hay violencia entre parejas del mismo sexo, no les creen, ahí hay una manera de revictimización (...) [Carabineros les dice] -Ya, pero no te puedo poner violencia de género-*”.

⁵² Estudio exploratorio “Respuestas de Carabineros frente a denuncias realizadas por mujeres que sufrieron violencia”, Red Chilena Contra la Violencia Hacia las Mujeres. 2020. Fuente: <http://www.nomasviolenciacontramujeres.cl/wp-content/uploads/2020/12/Respuestas-de-Carabineros-frente-a-denuncias-realizadas-por-mujeres-que-sufrieron-violencia-CarabinerosMeDijo-Red-Chilena-contra-la-Violencia-hacia-las-Mujeres.pdf>

⁵³ P.9 Estudio Respuestas de Carabineros. Red Chilena Contra la Violencia Hacia las Mujeres. 2020.

Al respecto otra especialista señala *“Hubo una compañera de la Fundación Iguales, una mujer lesbiana, ella hizo el ejercicio de llamar [A Carabineros] y dijo -Yo soy una mujer lesbiana, estoy siendo agredida- [Carabineros]no supieron qué responderle, la mandaron a organizaciones gay, porque le dijeron que en realidad para allá tenía que ir su consulta. Y después hizo otro ejercicio llamándolos por violencia entre la pareja del mismo sexo(...) [Carabineros le respondió] -Ya, pero ¿Cómo una mujer va a violentar a otra?-”*.

Según otra especialista consultado, el cuestionamiento de los relatos provoca falta de confianza en el sistema e inhibe el ingreso de las sobrevivientes a la RCI *“No hay confianza, porque el sistema no funciona, porque el sistema no las va a proteger (...) te dicen [Las sobrevivientes]-Yo no voy a denunciar porque no tengo la fuerza, me van a poner en duda, el hombre me va a amenazar más, me va a poner en duda el policía y el otro, y no va a quedar en nada-”* y refuerza las dudas de las sobrevivientes respecto de la importancia de realizar una denuncia, aumentando el temor a las consecuencias negativas que ésta les puede traer.

En palabras de una entrevistada de la Región de Antofagasta *“Yo estoy nerviosa, yo estoy asustada, porque ahora con esta denuncia que yo le haga yo no sé cómo él se va a poner[El agresor], yo tengo miedo, mire lo que me ha hecho delante de mi hija, después se ha cargado y se ha llevado a mi hija, ¿qué hago yo?”*.

¿Por qué las instituciones de primera acogida que forman parte de la RCI cuestionan los relatos?

Por un lado, como ya hemos mencionado, la obligatoriedad de las instituciones a seguir los lineamientos de las normas legales que los rigen estrecha muchísimo el abanico de violencias de género con las que pueden efectivamente trabajar.

Pero además, la normalización cultural de la VGCM, especialmente en el contexto de pareja, impide que las y los profesionales que se desempeñan en la Ruta identifiquen aquellas violencias cuya expresión es menos evidente, porque no hay lesiones físicas o porque definitivamente les parecen “normales” y no las pueden identificar.

En consecuencia, no se observa en la red de servicios en VCM una praxis de prevención que permita generar alertas tempranas frente a las VGCM menos evidentes o más normalizadas.

Normalización de VGCM

La normalización, y consecuente invisibilización, de la VCM se explica a partir de las relaciones de poder naturalizadas en el sistema sexo-género, en tanto implican relaciones de dominación/subalternidad entre hombres y mujeres, atravesadas por prácticas coercitivas que incluyen estrategias de sometimiento económico, social, psicológico y físico. Son las prácticas de coerción física las que se tornan visibles y que finalmente se constituyen como la voz de alarma que impulsa a las mujeres a pedir ayuda.

Sin embargo, dado que en la sociedad existe una normalización transversal de la violencia de género en contra de las mujeres, lo que incluye al Estado y sus agentes, las alarmas tempranas son muchas veces pasadas por alto o minimizadas.

Como relata una sobreviviente de la Región General Libertador Bernardo O’Higgins sobre la respuesta de Carabineros cuando acudió a hacer su denuncia *“Y me saltan con que [Carabiniere]-No, si al caballero se le va a pasar y después van a volver y va a ser todo color de rosas-”*.

Consistente a la ideología del amor romántico⁵⁴ la violencia de género contra la mujer en un contexto de pareja, se valora como parte de los ciclos “normales” de una relación, justificando así patrones de género tradicionales arraigados social y culturalmente, como bien se refleja en el relato de una mujer sobreviviente de Magallanes “*A mí me llamaron cuando salí, el mismo día que salí del hospital, ya iba viajando para acá [Su casa], para preguntarme (...) si se habían arreglado las cosas con el papá de mi hija*”.

La normalización de la VCM en el contexto de pareja es relevante porque este tipo de violencia de género es la más común. Según la ENVIF 2020 una de cuatro mujeres que ha estado en una relación de pareja declara haber sufrido algún tipo de VIF⁵⁵, siendo la violencia psicológica la que presenta mayor prevalencia con 17%, seguida por la violencia económica con un 11%.

Esta normalización puede tener consecuencias devastadoras en el caso de las mujeres que han sufrido violencia sexual en manos de sus parejas o ex parejas, tal como lo refleja el relato de una mujer sobreviviente de la Región del Biobío, quien relata la acogida que tuvo por parte de un funcionario de la Policía de Investigaciones “*Me decía [Policía] -Ah, pero era su marido po’- [Sobreviviente] No, no es mi marido, es mi ex marido. Yo no vivo con él hace muchos años. Mi hijo estaba enfermo, él se aprovechó de la situación y qué sé yo [Policía] -Ah, pero usted lo dejó entrar po’ ¿entró a la fuerza?- [Sobreviviente] No, él estaba con mi hijo, en la habitación de mi hijo, yo estaba en mi habitación” [Policía] -Ah, pero usted lo dejó entrar po’-*”.

El vínculo afectivo entre la mujer y su pareja o ex pareja puede ser un factor que aporte a la banalización de la denuncia inscribiéndola como una situación provocada por factores externos, tales como la ingesta de alcohol, como relata una sobreviviente de la zona rural de la Región de O’Higgins “*De hecho el Carabinero que estaba no me quería recibir la denuncia, porque dijo [Carabinero]-¡Ah! Si el caballero está curao’, se le va a pasar y se va a olvidar-*”.

O como indica otra de las mujeres, también de la misma región, como parte de una dinámica de pareja, marcada por la denominada “violencia cruzada”, donde la mujer tendría una participación activa en la situación de violencia y de alguna manera, sería a la vez “merecedora” de la misma “*Le pregunta a una [El Carabinero]-¿Le pegó? A lo mejor usted hizo algo, usted provocó-*”.

Una sobreviviente de la Región del Biobío señala que “*Al presentar la denuncia en Carabineros no fui bien acogida ya que cuestionaron mi caso de violencia*” por estar en contexto de pareja y no presentar señales físicas.

Cuando la normalización de la VGCM impide a la institucionalidad detectar un caso de VCM, descartándola de plano porque “no parece violencia sino algo común y corriente” o “un asunto de pareja” el riesgo para esa sobreviviente es alto, no solo porque es probable que su situación de violencia vaya en aumento, sino porque es altamente probable que esa mujer no vuelva a denunciar.

⁵⁴ Del mito del amor romántico a la violencia contra las mujeres en la pareja. Bosch Fiol y otros. 2008. Fuente: https://www.researchgate.net/publication/39712224_Del_mito_del_amor_romantico_a_la_violencia_contra_las_mujeres_en_la_pareja

⁵⁵ Informe Violencia infligida por la pareja: prevalencia, factores de riesgo y denuncia. Trinidad Saavedra. Banco Mundial. 2021.

Una funcionaria del Ministerio Público de la Región Metropolitana indica que *“Aún existe en Carabineros cierto sesgo y prejuicio, que considera que los conflictos de violencia doméstica y de género son conflictos de la esfera privada, o que corresponden a sobre reacciones, o incluso trasladando la responsabilidad del hecho criminal a la víctima”*.

En esta misma línea, uno de los expertos consultados plantea cómo a nivel policial existen pocas competencias para atender la VGCM *“¿Cuál es la primera cuestión que sucede? Es que [La mujer] no es tratada como corresponde, primero en lo policial. Aquí mismo en Ñuñoa hace poco una mujer denunció que estaba siendo maltratada y llegó la policía, Carabineros, y el hombre cuando se lo estaban llevando detenido dijo -Ella también me pegó-. Entonces fueron [Carabineros], la agarraron a ella, la esposaron y también se la llevaron”*.

En resumen, las personas consultadas reportan un importante sesgo por parte de Carabineros de Chile cuando se trata de VIF perpetrada por la pareja o ex pareja, sin embargo, la naturalización de la violencia contra la mujer no solo se observa a nivel de la institucionalidad, sino que también entre la población, donde factores tales como lugar de procedencia, pertenencia a un pueblo originario, nivel socio-económico y capital cultural influyen en la capacidad que tienen, tanto las mujeres como sus entornos de valorar la VGCM en toda su amplitud.

Una de las especialistas consultada señala que a lo largo de su carrera ha trabajado mucho con temas de ruralidad y menciona que la naturaleza de la violencia que viven las mujeres rurales está tan arraigada que llega a ser parte de su identidad, de su construcción como mujeres, en cambio en la urbanidad tiene un componente más reactivo, de hombres que ven amenazada su posición tradicional de “macho” y se rebelan contra eso *“La violencia dentro de una cultura tradicional o un cultura rural tradicional tiene otros anclajes, de alguna manera, otras lógicas de sobrevivir en ellos. En cambio, en la vida urbana está imbricado con esta lógica de esta modernidad y tiene otros asideros (...) la violencia que viven las mujeres en la ruralidad forma parte consustancial en su construcción de mujeres. La violencia que viven las mujeres de la urbanidad tiene que ver con el equilibrio del sistema sexo-género y tiene un modelamiento coherente con la apertura, con los cambios en la feminidad. O sea, es más reactiva”*.

Por cierto, esta naturalización de la VGCM impide que la sociedad en su conjunto pueda identificarla y erradicarla: no se refleja en la legislación, ergo la institucionalidad no la ve o no puede trabajar con ella, pero la sociedad tampoco la ve.

¿Cómo avanzar hacia una mirada integral de la violencia de género?

Un mujer joven de la Región de Biobío que reside en una comuna rural y que ingresó a la RCI a través del servicio telefónico 133 de Carabineros de Chile señala que *“Para disminuir la violencia de género, hay que realizar un cambio radical de raíz. Educar a la población, hombre y mujer por igual, sobre la prevención y de cómo funciona el ciclo de la violencia en general, la mujer calla por vergüenza al que dirán, porque la sociedad en que vivimos no tiene conocimiento ni educación de cómo funciona la mente de un agresor y cómo puede manipular. Educación preventiva desde raíz y obviamente , mencionar que es necesario un cambio completo del sistema judicial, de las leyes con respecto a estas materias son nefastas. Esperan a que las mujeres mueran para hacer algo”*.

Insuficiencia en la aplicación de protocolos institucionales

La aplicación de protocolos en la atención se percibe débil e inoportuna, con un exceso de burocratización, que en ciertos casos puede resultar en riesgo vital para las mujeres involucradas.

Se indican, por ejemplo, demoras inexplicables o malamente justificadas, en relación a la atención adecuada y oportuna de denuncias realizadas en contexto de riesgo frente a violencia extrema, tal como señala una sobreviviente de femicidio de la Región de Magallanes que cuenta que *“Yo llamé a las 6:30 de la tarde y ellos [Carabineros] llegaron recién a las 9 y tanto de la noche (...) Porque cuando él [Agresor] me fue a pegar eran entre las 18:30, 18:45 más o menos. Fuimos a comisaría, a Carabineros cuando yo llegué obviamente toda moreteada, toda hinchada. Yo le dije que venía a hacer una denuncia, yo le dije que me llamaba XX. Me dijo [Carabiniere] -Sí, si no te pudimos mandar a los que estaban trabajando porque andan en un procedimiento-”*.

En lo relativo a la lentitud de algunos procesos, inexplicables para las mujeres, una sobreviviente de la Región Metropolitana, nos comparte el siguiente relato en relación a una denuncia que realizó en la Fiscalía 10 días antes de ser secuestrada por su agresor en su propia vivienda, amenazada con armamento de guerra *“Yo hice la denuncia diez días antes, hice la denuncia a Fiscalía. Un día me llamó mi hermana, porque su esposo tenía muy buena relación con él [El agresor] y lo empezó a llamar a él [Cuñado]. Y hacía sonar un arma, como que pasaba, cargaba un arma, que él decía que se iba a matar (...) A los dos meses [después de ocurrido el secuestro] recibo la citación y a los cuatro meses de la denuncia hice mi primera declaración”*. Es decir, un desfase que pudo significar el asesinato de esta mujer que siente que está viva porque tiene “buena suerte”.

En el mismo relato esta sobreviviente recuerda el momento del secuestro y señala *“Creo que Carabineros en la instancia, debe tener un protocolo, pero no hicieron nada. Ellos decían que no... o sea, llegó el GOPE⁵⁶, no llegaron nunca los negociadores, el Fiscal, no sé si era Fiscal o qué, lo único que preguntaba [Fiscal] -¿Es algo mediático, mediático?-”*.

Para ella, todas las respuestas fueron tardías, y siente que sólo la fortuna la salvó de ser asesinada, dado que finalmente el agresor, luego de tenerla por horas bajo la mira de un fusil de guerra, se distrajo y terminó disparando contra sí mismo.

Otra de las sobrevivientes, domiciliada en la Región de Arica, realiza el siguiente relato sobre el actuar de Carabineros en conjunto con Fiscalía, que desde su perspectiva fue completamente insuficiente en relación a la situación que estaba viviendo, luego de haber sido atacada por su expareja, dejando el lugar regado con su sangre, después de fracturarle la mandíbula a golpes *“Yo tuve experiencias con los Carabineros, o Fiscalía, no sé (...) ellos fueron a mi casa pero no vi que tomaran ninguna foto o nada de lo que estaba ahí. Y en la declaración no más solamente me hicieron firmar, llenar las declaraciones (...) llegó la Fiscalía al departamento a investigar las huellas y todas esas cosas, y en ese momento estaba todo limpio, si mi hermana había hecho el aseo, pero aún así había sangre en las paredes, había golpes en las murallas. Y no hicieron nada prácticamente, se supone que las personas toman fotos, evidencias, incluso estaba el sobrecito de marihuana que él tenía [El agresor]. Y nada de eso, se fueron y después”*. Este caso en particular ha sido cuestionado en el proceso penal por el tribunal por la falta de testigos, pudiendo haber actuado tanto Carabineros y/o Fiscalía como ministros de fe por haber estado en el lugar de los hechos.

⁵⁶ Grupo de Operaciones Policiales Especiales de Carabineros de Chile que desarrolla y ejecuta operaciones policiales de alto riesgo en todo el país.

Por otro lado, las entrevistadas señalan que muchas veces los agresores no acatan las medidas dictadas por Tribunales o las citaciones que existen en su contra. Esta falta de regulación en relación a los protocolos dispuestos por las instituciones, repercute de manera crítica en la trayectoria de la ruta de las mujeres, desincentivando muchas veces no sólo el ingreso, sino también la continuidad, tal como lo refleja el relato de una sobreviviente de la Región del Libertador Bernardo O'Higgins, “[El] Tribunal sí impuso sus condiciones contra él, pero él tampoco las acató, entonces Fiscalía... Llegó a Fiscalía, en Fiscalía también estuvo durmiendo, entonces yo creo que no, no me sentí apoyada en ningún momento”.

Según una funcionaria del Ministerio Público de la Región Metropolitana el tiempo de reacción de la institucionalidad es vital para prevenir nuevos hecho de violencia “[Las] Víctimas acuden luego de denunciados los hechos, pueden sufrir nuevamente violencia si no actuamos rápido”. Al respecto, una Carabinera de la Región del Biobío señala que la institución tiene una “Reacción poco oportuna para las víctimas que viven en sectores rurales”.

Continuidad: Barreras y brechas

El trayecto que siguen las sobrevivientes en la Ruta se traza según cómo su caso fue asumido por la institucionalidad: Tribunales de Familia (Denuncia VIF), tribunales de garantía (Querrela por violencia sexual o femicidio frustrado) o prestaciones de apoyo, prevención y acompañamiento de SernamEG (Ingreso voluntario a dispositivos SernamEG sin denuncia). La oferta de servicios estatales VCM que se despliega depende de ello. Algunas instituciones ofertan servicios en más de un trayecto y otras solo en uno, como por ejemplo Carabineros de Chile que tiene participación en los casos VIF, pero también en las causas penales.

En relación a las brechas de continuidad que señalan las mujeres que participaron en este estudio, es necesario identificar al menos dos tipos de intervenciones: Aquellas que son ambulatorias y las que son de carácter residencial.

En este contexto, y considerando estas variables, revisaremos los hitos que pueden significar una ruptura en la adherencia a la intervención estatal, considerando el grado de institucionalización de las mujeres.

Servicios ambulatorios

a) Protocolos de seguimiento y sistematicidad en el vínculo institucional

Hacer un seguimiento integral de los casos VCM es un aspecto clave para evitar la deserción de las sobrevivientes y apoyar el éxito de sus trayectos. En la medida en que las sobrevivientes se sienten acompañadas van construyendo seguridad y confianza en su proceso personal, lo que se constituye como uno de los pilares fundamentales para romper el ciclo de la violencia de género.

Sin embargo, una de las principales brechas detectadas en lo relativo a la continuidad de las sobrevivientes en la Ruta es justamente la falta de seguimiento integral durante el proceso.

En el caso de las Policías, los cuestionamientos tienen que ver con el seguimiento de los casos, principalmente en lo que se refiere al cumplimiento efectivo de las órdenes de alejamiento o medidas cautelares.

En estos casos, la orden de alejamiento es dictada por tribunales y la fiscalización está a cargo de Carabineros de Chile, develándose ausencias para una fiscalización adecuada y sistemática de su cumplimiento. Según una sobreviviente de la Región del General Libertador Bernardo O'Higgins “Quedó escrito y me llamaba

Carabineros, de primera me llamaban todos los días (...) Después una vez a la semana. Después una vez al mes. Y después ya no me llamaron”.

Para una sobreviviente de la Región de la Araucanía, este seguimiento es un proceso ajeno del que no tiene ninguna certeza, generando en ella mucha intranquilidad e inseguridad *"Pero se supone que te ponen unas rondas periódicas [De Carabineros], porque es un agresor, no sé, te puede llegar a matar y Carabineros se supone que tiene que hacer sus rondas, no sé si diarias. Nadie me ha informado de eso tampoco, no sé si las rondas son diarias, cada seis horas, cada dos horas, no tengo idea”*⁵⁷.

Contrario a lo que esperaba de la RCI, una sobreviviente de la Región de O'Higgins señala que el incumplimiento de las medidas cautelares y la demora en el sistema judicial la hacen sentir en riesgo constantemente *“Las medidas cautelares en cuanto a rondas de Carabineros no son efectivas y vivimos en un riesgo constante...Estoy a la espera hace más de un mes de entrevista con el Fiscal para exponer mi caso y el riesgo en el que vivo mi hijo y yo”.*

Una sobreviviente de la Región de Biobío se refiere a las órdenes de alejamiento de la siguiente manera *“Una se queja así y dice -Pucha, señor Juez, tengo miedo- [Y el Juez]-Ya, le vamos a dar una medida de protección- sabiendo que eso no es efectivo para nada [Juez] -Es que le vamos a poner Carabineros- y tampoco sabemos que eso es efectivo. Entonces, es como una mentira “piadosa”, pero no es piadosa, porque a las finales a un niño se le puede mentir, pero alguien que realmente tiene miedo, o es algo de vida o muerte, como que yo lo analicé de esa manera”.* Su relato demuestra que sabe que las medidas cautelares no se cumplirán, no confía en ello y lo que es más grave, se siente desprotegida y no ve cómo resolverlo pues duda del sistema.

En aquellos casos donde el agresor está prófugo, luego de un episodio de violencia, el grado de incertidumbre y desazón se profundiza, dado que las sobrevivientes sienten que puede haber riesgo vital, tal como aparece en el relato de una sobreviviente de la Región de O'Higgins, en relación a su agresor prófugo, luego de un intento de femicidio *“Que supuestamente estaba en investigación y que no se había llegado a nada, que el caballero no se había encontrado, que estaba escondido y que no sé qué cosa”.*

La falta de seguimiento se traduce en incertidumbre y miedo para las sobrevivientes, cuando lo que buscaban era justamente lo contrario. Muchas veces esto desincentiva la voluntad de las sobrevivientes de seguir adelante con sus casos.

Las mujeres consultadas sienten que el éxito de su trayecto *“Es una cuestión de buena suerte”* pues la atención oportuna y eficiente depende de la buena voluntad, vocación, sensibilización y preparación en VGCM de las y los profesionales que las atienden. Al respecto una especialista señala *“No existe esta respuesta interinstitucional, de articulación, muchas veces no hay conceptos comunes, no hay una comprensión mínima común entre los actores, entonces, de ahí para abajo la vinculación es súper difícil ...Tienen que ponerse unas comprensiones comunes mínimas para que podamos estar articulados. Después hay un tema también de que claro, unos funcionan con un criterio y otros con otros”.*

Una sobreviviente de la Región del Biobío se refiere al seguimiento de su caso, señalando que *“Solo el Centro de la Mujer [Hizo seguimiento] ninguna otra institución ha hecho seguimiento”*.

Por otro lado, las y los funcionarios consultados señalan que las principales razones por las que no se hace seguimiento a los casos VCM es por la falta de coordinación intersectorial, la falta de capacitación y las excesivas derivaciones.

Según una de las especialista consultadas, la Ruta no está diseñada para dar seguimiento integral a los casos de VCM que ingresan, más bien *“Lo que hay es un juntar números, juntar estadísticas, se atendieron ‘tantas’... Ya, pero ¿qué pasó con ésta? Veamos qué pasó con ésta otra: volvió, reincidió, dónde está. No hay indicadores de seguimiento de resultados”*.

Según lo observado, la falta de seguimiento es reflejo de la atomización en la entrega de servicios por parte de las instituciones que participan en la RCI, las que una vez que derivan el caso VCM abandonan su seguimiento, sin que exista una institución que gobierne y coordine de manera transversal la oferta de servicios RCI con foco en las beneficiarias, privilegiando su acompañamiento en todas las instancias o derivaciones.

b) Comprensión de los procedimientos

La comprensión total del proceso por el que avanza un caso de VCM en el Estado es una de las expectativas de las sobrevivientes consultadas, sin embargo, se observa que la mujeres consultadas no lo comprenden o simplemente reportan que nunca se les informó, especialmente en lo relativo a los procesos judiciales.

Este punto tiene relación con la falta de claridad en torno a los canales institucionales de comunicación y como consecuencia, la información actualizada en relación a los procesos, como también, a la comprensión de los mismos y la ralentización, en muchos casos inexplicable, de los procesos judiciales.

En relación a la comprensión de los procedimientos en general, en la voz de una mujer sobreviviente de la Región de la Araucanía *“Como que no te dicen en qué va el juicio, no sabes cuándo van a volver, qué fue lo que finalmente pasó, en qué condiciones está esta persona [El agresor], si se mantienen o no las medidas de protección, como el alejamiento, hay muy poca claridad respecto de eso”*.

Una sobreviviente de la Región de la Araucanía señala que el proceso fue *“Muy malo ya que no se me informó cuándo tenía audiencia, no me explicaron a qué página [Web] ingresar o cómo se ingresaba al juicio, tuve que averiguarlo sola”*.

Esta noción de desinformación es reforzada por una mujer sobreviviente de la Región de Antofagasta *“Cómo hago, si no sé, a quién le pregunto. Entonces, como pasaron mi caso para allá, no tenía, no sabía ya nada de eso, si me han citado otras veces, no sabía”* y que, en el caso de esta mujer, provocaron que ella abandonara la denuncia en una primera instancia, *“Y yo fui allá para solicitar un abogado, pero todo era vía online, internet, no entiendo muy bien eso. Yo no sabía, le expliqué a la señorita [Del juzgado] y me dijo -No, que ahora es así todo, ya no es presencial- entonces, fue falta mía de la ignorancia, no sé, o mi dejadez, decidí dejar las cosas ahí”*.

La falta de información o la incompreensión de ésta, provoca finalmente una sensación de inmovilización y desorientación en relación a cómo debiesen proseguir los procesos. En la voz de una sobreviviente de la Región de Arica *“Mire, yo no siento, porque mi caso todavía no va a juicio, porque el abogado tampoco me ha dicho, y no sé muy bien cómo va ese caso. La última vez que hablé con él [Abogado] fue el año pasado y me dijo que necesitaba un testigo más, porque con mi cuñado y mi hermana no le bastaba”*.

Sobre la falta de comunicación a las sobrevivientes, un funcionario/a del Poder Judicial de la Región de Arica reafirma la percepción de las sobrevivientes y señala que *“A pesar de la existencia de una Secretaría Técnica de Género y No discriminación, de la dictación de diversos protocolos de actuación, de la existencia de un cuaderno de buenas prácticas para decidir con perspectiva de género y de las múltiples actividades de capacitación que se han realizado en los últimos años, aún existen importante brechas en esta materia. En la justicia penal y especialmente los juzgados de garantía es tal el número de audiencias que ha de enfrentar cada día el Juez. En el tribunal en que me desempeño, en tiempos de normalidad entre 30 y 35 audiencias, hacen que a veces los operadores del sistema privilegien erróneamente la rapidez y concentración de las audiencias por sobre la comunicación eficaz de los pasos a seguir y las posibles consecuencias del registro de su caso de violencia de género. Hacerlo en cada caso implica sumar más minutos de audiencias, considerando que además por la situación de estrés de los comparecientes es necesario explicarles varias veces y corroborar que efectivamente han entendido lo señalado”*.

Sin embargo, a pesar de la existencia de protocolos institucionales en el Poder Judicial para una comunicación eficaz hacia la sobreviviente, ante la consulta de si ¿Su institución comunica los pasos a seguir y las posibles consecuencias del registro de su caso de violencia de género: medidas cautelares, asistencia judicial, protección de víctimas y alternativas de acompañamiento psicosocial y jurídico? Un funcionario/a del Poder Judicial de la Región del Biobío señala que *“Creo que nunca nos hemos hecho esta pregunta, el proceso penal es público, y nunca hemos tomado acciones para ello”*, una funcionaria del Ministerio Público de la Región Metropolitana contesta *“No, es una situación que debe urgentemente mejorar”*.

Otro de los relatos recurrentes en relación a los procesos judiciales, remite a la demora o directamente al estancamiento de los casos *“Pero a esta altura ya estamos curados de espanto [No les sorprende] de tanto que se suspende”* comenta una entrevistada de la Región del General Libertador Bernardo O’Higgins, refiriéndose ala demora en Tribunales de su caso, lo mismo que señala una sobreviviente de la Región de Magallanes *“Teníamos audiencia el 23 de noviembre (...) y recién ahora le dieron hora (enero), pero porque apuraron la causa, si no...”*.

Una sobreviviente de la Región del Biobío que ya finalizó su proceso judicial relata la demora del juicio *“Demoró 3 años, si no hubiera sido por el Centro de la Mujer quizá nunca hubiera conseguido nada y hubiera estado muerta”* revelando no solo la importancia del acompañamiento durante todo el proceso, sino también, que el proceso de reparación no finalizó con la sentencia judicial, pues ella continúa yendo al Centro de la Mujer.

La experiencia de las suspensiones de los juicios parece ser una vivencia común para las mujeres, tal como lo relata una de las mujeres sobrevivientes de la Región del Biobío " *Sí, porque se ha suspendido dos veces, la abogada de él [Agresor] ha pedido suspensión dos veces. La primera vez fue porque había tomado la causa diez días antes de la audiencia, entonces no tenía mayores antecedentes, tenía solamente la versión de él [agresor]. Eso fue lo que dijo ella [Abogada del agresor]. Y ahora dijo que los documentos que le había mandado Fiscalía no estaban legibles y que...* ".

Cabe destacar que según los relatos de las sobrevivientes la Pandemia SARS-CoV-2 afectó negativamente el proceso de resolución judicial, demorándolo aún más " *No, todavía no se ha hecho juicio. No, porque justo después llegó Pandemia y no* " señalan una entrevistada de la Región del Biobío.

En definitiva, las sobrevivientes reportan no comprender los procesos judiciales y no saber con quién comunicarse para conocer los detalles y avances.

c) **Revictimización**

Además de los retrasos y la falta de información oportuna en los procesos judiciales, uno de los relatos de las mujeres entrevistadas se refiere a la burocratización de los procesos, especialmente a la posible revictimización que se manifiesta principalmente en solicitar de manera recurrente su declaración para distintas instituciones del Estado. Como señala una entrevistada de la Región de Magallanes " *Lo que yo pediría sería eso, que no la hagan pasar por una y otra vez, con una vez que lo graben [La declaración] y que todas las instituciones se pongan de acuerdo* ".

Ante la pregunta ¿Estima usted que se revictimiza a las sobrevivientes en la RCI? Un 62,2% de las y los funcionarios consultados contestaron que sí se revictimiza a las mujeres, especialmente en los procesos judiciales que por ley obligan a las mujeres a ratificar la denuncia y entregar su relato en varias ocasiones, además, de que los juicios orales las exponen a ver su agresor.

Un funcionario/a del Ministerio Público de la Región de señala " *Si la revictimiza, pues la lleva a juicio donde debe narrar los hechos* ", otro funcionario/a del Poder Judicial de la Región de La Araucanía señala " *La revictimiza ya que por ley, debe ratificar la denuncia* " lo que es reafirmado por un funcionario/a de la misma institución, pero de la Región de O'Higgins, que relata " *En el proceso existe una constante re victimización* ".

d) **Representación judicial de las mujeres**

Este punto se refiere específicamente al acceso que las mujeres con menores recursos tienen a la defensa judicial.

En este caso, la mayoría puede solicitar el apoyo de un abogado/a al Estado, a través de SernamEG de la Corporación de Asistencia Judicial -CAJ-, sin embargo, esta representación es leída como frágil, en algunos casos, por las sobrevivientes que van a tribunales y se les pide la representación de un abogado/a.

Así lo relata una sobreviviente de la Región del Libertador Bernardo O'Higgins " *Dependiendo de su situación económica, sino te derivan un abogado de la Corporación [CAJ]. Ese abogado está de paso porque está haciendo la práctica. Después se va y estas causas son muy lentas, y la víctima [Se queda sin abogado/a] en esperar que solucionen o salga una resolución* ".

Además, una mujer de la Región de O'Higgins que no tiene ingresos propios señala la rigidez de los requisitos para optar a la representación legal de un abogado de la CAJ *“Si no cuentas con el Registro de Hogares, aunque no tengas dinero, pero por ser carga aún de tu maltratador y tener Isapre, no puedes contar con acompañamiento de un abogado, presentándote sola en la audiencia sin tener a nadie que te represente por no contar con el dinero”*.

Otra sobreviviente de la misma región señala que *“El proceso [Judicial] es lento, cuando uno denuncia debemos esperar, sino tengo dinero para un abogado el Estado me deja sola, asistiendo a mis audiencia sola y eso causa que la otra parte sea favorecida”*.

La obligación de contar con un abogado/a se observa como un obstáculo para las sobrevivientes, especialmente aquellas que no tienen recursos económicos y que se ven obligadas a recurrir a los servicios gratuitos que ofrece el Estado, los que a su vez se observan como frágiles o burocráticos.

e) Desestimación de las causas

Esta brecha señala aquellas situaciones en que las causas por VCM que las mujeres han denunciado en tribunales, son desestimadas o cuestionadas por diversas causas.

Una mujer sobreviviente de la Región del Biobío relata lo que sintió cuando su causa fue desestimada. En este caso, la sobreviviente no sólo cuestiona la medida, sino que más profundamente, la coordinación entre las instituciones de la red de servicios estatales en VCM *“La justicia...la poca protección que le entregan a las mujeres, en el sentido de que el SernamEG hace posible lo que puede, lo que está a su alcance, pero si la Justicia no hace su pega, no sirve de nada el dispositivo. Ellos están protegiendo a una mujer que manda la misma Justicia, la misma Fiscalía dijo -Esta mujer está en peligro- se la entregó al SernamEG para que la protejan y todo, y después la misma Justicia desestima la causa. Entonces ¿Qué debió hacer el SernamEG cuando la Fiscalía desestimó la causa? Echarme a la calle. Entonces, es como que no concuerda un servicio con el otro”*.

Vinculado a lo anterior, la misma sobreviviente se refiere a la posibilidad de que la Justicia pueda rebajar las condenas o bien, desestimar la denuncia, bajo argumentos que aluden a la condición psicológica de los imputados, quitándole gravedad a la situación de violencia de género contra la mujer *“Yo pienso que va bien pero muy lento [El proceso judicial] o sea, me refiero por ejemplo a que él [Agresor] había sido evaluado por psicólogos, porque ellos [Defensa del agresor] se lo están tratando de sacar por loco”*.

f) **Atención Psicológica**

El apoyo psicológico que necesitan las sobrevivientes para lograr salir del círculo de la violencia es absolutamente relevante, tanto en la etapa de crisis o primera intervención, como en el proceso de reparación y reinserción social, pues tiene por objetivo *“Activar los recursos que posee la mujer, tanto aquellos provenientes de su medio natural e institucional, como los recursos personales individuales, en la búsqueda de la interrupción de la violencia, la generación de medidas de protección y cambio, la reparación psicológica y emocional, y la reinserción social”*⁵⁸

Las mujeres y especialistas consultados se refieren a la poca frecuencia con la que las sobrevivientes pueden acceder a la atención psicológica durante su trayecto. Una sobreviviente de la Región Metropolitana comenta *“Entonces yo pedí si por favor de alguna u otra forma me podían colocar una psicóloga, si fuese del hospital, de la posta, de algún lugar, porque yo necesitaba alguien que me oriente. Porque sí, de todo esto he salido sola. Pero también necesito una ayuda profesional, porque soy mamá y soy de todo [Refiriéndose a la cantidad de roles que ejerce para su familia], entonces, todo tiene que pasar por mí, y tengo que estar, digamos, cuerda para mis hijos. Y para toda esta espera y para estar bien, digamos, psicológicamente para poder enfrentar esto que termine y poder dar vuelta la página y seguir adelante otra vez”*.

Sobre la relevancia del apoyo psicológico frecuente, una especialista comenta *“Es necesario mantener el foco a lo largo de la Ruta, éste es: Las mujeres en situación de violencia de género. Lo principal es no perder de foco la persona, la mujer que está ahí, es una persona que está viviendo una situación que necesita toda la atención y más, y necesita un mínimo que sea digno. Si tú dices “yo voy al psicólogo” por lo menos que me vea una vez a la semana para hacer un proceso. Todos saben que es así, yo como particular le digo dos veces a la semana o incluso tres veces a la semana el primer mes. Para poder acoger, contener, regular, equilibrar a la persona, que se estabilice, y después ya podemos empezar a hacerlo una vez a la semana. Pero si no, es como una falta de dignidad, si tú vas y dices [Refiriéndose a los equipos profesionales de los dispositivos SernamEG] -No, es que véala cada quince[Días]- o -No, es que veámosla una vez al mes-*.

En ambos casos se observa que el proceso de reparación, además de tener un componente jurídico, donde se sanciona socialmente al ofensor, tiene un componente psicológico al que se le atribuye en gran parte la posibilidad de salir definitivamente del ciclo de la violencia.

⁵⁸ Apoyo psicológico con mujeres agredidas: sistematización de una experiencia. Andrea Machuca San Martín. 1995. P.9.
Fuente: http://www.buentrato.cl/pdf/est_inv/violen/vp_machuca1.pdf

Servicios residenciales

En el caso de SernamEG, la brechas y barreras de continuidad que identifican las sobrevivientes entrevistadas se refieren principalmente a las Casas de Acogida cuando la estadía es prolongada, por factores que tienen que ver principalmente con haber sido aisladas de sus entornos, con la consiguiente pérdida de redes, tanto afectivas como socioeconómicas, que se profundizan en el caso de las mujeres que tienen hijos menores de edad.

Algunas de las entrevistadas señalan la desvinculación de sus contextos habituales como algo negativo, pues deben abandonar sus casas, donde muchas veces ya no vivían con sus agresores, dejando atrás los vínculos cotidianos, afectivos y laborales, entre otros y que se constituyen como sus redes de apoyo.

Como declara una entrevistada de la Región de la Araucanía *“Esto está pasando, me tengo que ir de mi casa, de mis cosas, mi hijo no me puede ver llorar porque se supone que tengo que darle consuelo, que lo voy a sacar de su casa para ir a otra casa sin siquiera preguntarle ni nada”*.

Esta desvinculación del medio cotidiano afecta también a sus hijas e hijos, quienes deben acompañar a sus madres en estas estadías, experimentando también un desarraigo no sólo de sus contextos cotidianos (Casa y escuela) sino también, de sus relaciones afectivas, tanto familiares como de amistad.

En general, las Casas de Acogida no cuentan con sistemas de apoyo para el cuidado y educación de las hijas e hijos de la beneficiaria, por lo tanto, las mujeres no sólo deben hacerse cargo de su propio proceso de reparación, en tanto sobrevivientes de situaciones de violencia de género, sino que también de sus hijas e hijos en un contexto adverso y ajeno para ellas/os. Tal como indica una sobreviviente de la Región de la Araucanía *“Supuestamente ayudan a las mujeres, el gobierno y todo(...) pero si la mujer tiene que encerrarse, la mujer no viene sola, viene con hijos”*.

También en relación a la dificultad de adaptación de hijos e hijas de las mujeres que pasan largos períodos en Casas de Acogida, una mujer sobreviviente de la Región de Arica, nos relata *“[En la Casa de Acogida] Ahí la pasamos como las pelotas. A mi guagua le pegaban los otros niñitos, tenía un horario de comida, si no, no comíamos. No podíamos salir al parque solas, porque estábamos incluso, estábamos resguardados. Estábamos peor que presos, no podíamos hacer ninguna cosa solos, estábamos como ahora en cuarentena, pero peor, porque no podíamos salir al negocio a comprar”*.

En el caso de tener hijos/as mayores de 14 años el ingreso a las Casas de Acogida puede incluso estar vetado, como fue el caso de una mujer sobreviviente de femicidio de la Región de O'Higgins, quien relata *“Pero había un problema, que mi hija al ser mayor de catorce años no podía entrar. Yo, así como “Uuuuhh”, ya, y lo menos que quería era que mi hija estuviera sola”*. En este último relato, se pone de manifiesto el miedo de esta mujer en relación a las sospechas de abuso que ella tiene del agresor, prófugo en ese momento, en relación a su hija.

Siempre en relación a la adaptación a las Casas de Acogida, pero esta vez referido a las dinámicas y al trato que perciben al interior de las casas, una mujer sobreviviente de la Región de Arica relata lo siguiente *“Las tutoras son demasiado pesadas, que se ablanden y que piensen que igual nosotras no estamos ahí porque queremos estarlo, es porque estamos maltratadas, no porque nosotros queremos darnos unas vacaciones y que no queremos trabajar y que nos den de comer. No, no es así, nosotros estamos ahí porque nosotros estamos escapando de algo, no queremos estar 24/7 ahí, que tengan un poco más de corazón las personas que tratan ahí adentro”*.

La imposibilidad de adaptarse a las Casas de Acogida en estadías largas, debido a la sensación de erradicación mayor de sus contextos cotidianos, provoca, en algunos casos, la salida abrupta y a destiempo de la red de servicios estatales en VCM. Así se presenta en uno de los relatos que comparte una sobreviviente de la Región del Biobío que lleva 18 meses viviendo en una Casa de Acogida *“Más de la mitad desertaban[De las mujeres que estaban en la Casa de Acogida] volvían con el agresor. La mayoría de los casos volvían con el agresor. Habían algunas que llegaban apuñaladas, casi ahorcadas, y a los dos, tres meses, tenían que volver con el agresor, porque no les gustaba el ambiente de la Casa de Acogida, porque en el hospital tampoco tenían una red de apoyo. Entonces, sentían que no tenían nada po”*.

El apoyo psicológico se presenta como una prestación deseable y esperada, sin embargo, dentro de los relatos no se aprecia una sistematicidad institucional de este tipo de apoyo, existiendo relatos en los que se aborda su ausencia, como señala una usuaria de la Región del Libertador General Bernardo O’Higgins *“Yo creo que debiese haber más apoyo psicológico, hacer terapias grupales o no sé, o tratar de saber más y tratar desde ahí apoyar a la mujer y darle como las herramientas para poder salir del círculo”* o bien, relatos en los que se valora esta prestación como clave del proceso, tal como indica una beneficiaria de la Región de Antofagasta *“Con el psicólogo he podido hablar, he podido quitarme toda la carga que tenía, que cargaba sobre mis hombros”*.

Por último, una sobreviviente de la Región de La Araucanía señala *“A las finales somos las mujeres las que tenemos que salir arrancando, yo tenía trabajo, estaba emocionalmente estable, tengo mi casa y todo, y tengo que ser yo la que se vaya, y él está con su mamá en su casa, cómodo. En vez de ser él el que lo internen obligatoriamente, quiera o no quiera, porque es él el peligro, no yo. Yo soy la persona funcional socialmente”* señalando la importancia de intervenir también al agresor.

Egreso: Reinserción social y autonomía económica

Entendemos al egreso como aquel proceso que resulta en la reinserción emocional, social y económica de la sobreviviente.

Al hablar de “barreras de salida”, estamos consignando específicamente aquellas percepciones de las mujeres en relación a la manera en que retomarán sus vidas una vez superada la experiencia, lo que se presenta con mayor fuerza en el caso de las mujeres que han debido dejar sus entornos para pasar a vivir, en medianas y largas estadías, en una Casa de Acogida.

Sin embargo, esta inquietud también aparece, en relación al cierre de los procesos judiciales, que sobre todo en el caso de aquellas que tienen hijos/as en común con sus agresores, se vuelve incierto y muchas veces angustiante.

Cuando la violencia de género se da en contexto de pareja o ex pareja, uno de los anhelos de las sobrevivientes es tener la capacidad de obtener autonomía económica, pues lo ven como una forma definitiva para dejar de depender económicamente del agresor y así poder salir del círculo de la violencia.

En esta línea, a continuación se abordan las necesidades o expectativas de las mujeres que apuntan a un apoyo económico claro y oportuno de parte del Estado.

Al respecto, una mujer sobreviviente de la Región de la Araucanía, que teme por su seguridad al regresar a su hogar, indica lo siguiente *“Lo que sí, no sé quién es la entidad que tiene que ver con la cosa de recursos para proteger a la mujer (...) porque me explicaron [Juez] -Se supone que pueden ayudarte con un dinero para poner protecciones o algo de lo que se te ocurra para que tú estés segura en tu casa – y luego me dijeron [Juez] -No hay presupuesto para eso (...) podemos ir a poner una tranquita a tu puerta-. Yo le dije -Pero, es que no me vale de nada si él me quiebra los vidrios, ¿De qué me sirve una tranquita?-.“*

De nuevo el miedo y la incertidumbre aparecen, aún cuando el proceso judicial ha terminado, se han dictado las medidas cautelares y el Estado da por finalizada la intervención.

Las sobrevivientes ven con preocupación, no sólo el retorno a sus hogares, sino también, el contar con las medidas de protección necesarias para retomar sus vidas, luego de los episodios de violencia, que muchas veces sólo terminan con medidas cautelares para los agresores. Así lo comparte una sobreviviente de la Región de la Araucanía *“Igual que deberían apoyarnos más, en el tema de trabajo y de buscar una residencia [Permanente] que sea segura, que no tenga peligro y que sea como lejos del agresor(...) Porque ni aún así, aunque le coloquen estas medidas cautelares, ni aún así a una la respetan”*.

En lo relativo a la reinserción económica las entrevistadas expresan la expectativa de lograr su autonomía económica como una forma de superar su situación de violencia, y se refieren a la creación de algún subsidio directo, así como también, la vinculación con redes estatales que apoyan emprendimientos, o bien, la facilitación de generar espacios laborales gestionados por la institucionalidad. Una sobreviviente de la Región de la Araucanía indica que *“En cambio, si me dijeran [El Estado] -Sabes qué, nosotros en estos casos especiales metemos a las mujeres a trabajar en la municipalidad haciendo aseo- Me quedo feliz, porque me van a pagar un sueldo”*.

Otra de las mujeres, sobreviviente de la Región del Biobío, comparte su reflexión en relación al apoyo estatal para lograr autonomía económica *“[Recibir ayuda por parte del Estado] De ese tipo, de volver una a empezar. Por ejemplo (...) uno podría empezar un emprendimiento o volver a estudiar, y siempre nos decían [Dispositivo de SernamEG] -Lo vamos a ver...lo vamos ver- Y siempre así, y pasaban semanas sin una respuesta. Entonces, igual ahí las personas se van angustiando, se van cuestionando y van haciendo más difícil el proceso de dejar atrás lo que pasó [La violencia de género]”*.

Al ser consultadas sobre qué les faltó o qué le pedirían al Estado en materia de acompañamiento y reparación de VCM una mujer de la Región de O'Higgins señala *“Más apoyo, apoyo laboral y económico para salir adelante e independencia”* y una sobreviviente de la Región de la Araucanía dice *“Ayudarme a conseguir mi casa propia, o conseguir trabajo”*.

Otra sobreviviente de la Región del Biobío, dueña de casa que reside en un sector rural declara *“Me gustaría que hubiera mas trabajo para las mujeres, oportunidad de estudio para las mujeres de bajos recurso y de sector rural, así tener nuestro propio ingreso y no depender de los hombres”*.

También en relación a rearmar sus vidas, y aún cuando existen redes de apoyo institucionales que tienen por objetivo apoyar a las mujeres para conseguir nuevos hogares, a través de subsidios entregados por SERVIU⁵⁹ que muchas de las sobrevivientes consiguen de forma exitosa, en algunos casos el proceso se ve estancado por la burocratización de los servicios y es percibido incluso como un asunto de voluntades.

Una mujer sobreviviente de la Región del Biobío, nos comparte lo siguiente “*Solamente con la gente de la Casa de Acogida llamábamos al SERVIU de Lebu, después al regional, que la cuestión, pero fue un desgaste tremendo, porque ellos estancan los papeles y hay que estarles llamando todas las semanas y todo. Pero eso lo hacíamos, así como por iniciativa propia nosotras con la Coordinadora o con la Psicóloga [De SernameEG]”.*

Funcionamiento: Nudos críticos

Como hemos visto, las sobrevivientes que ingresan en la RCI reportan varias brechas en su tránsito, sin embargo, a nivel de funcionamiento tanto especialistas como funcionarios/as informan nudos críticos que impiden una atención oportuna e integral a las mujeres que ingresan, pues según ellos/as hay una distancia preocupante entre el ámbito teórico/declarativo de las instituciones que componen la Ruta –que efectivamente se ajusta a los parámetros internacionales– y la práctica. A continuación señalamos los más relevantes.

Articulación y colaboración entre instituciones

Un aspecto fundamental para garantizar el buen funcionamiento de la RCI es la coordinación inter institucional entre los organismos que prestan servicios en la RCI, donde el intercambio de información sobre los casos VCM permite un seguimiento integral de los mismos, así como también, la generación de alertas tempranas tendientes a prevenir violencias graves y procesos de revictimización, entre otros. En este sentido, varios especialistas señalan la ausencia y necesidad de contar con un sistema unificado de información.

Al solicitar a las y los funcionarios consultados que señalen la frecuencia con que se coordinan con otras instituciones, éstos indicaron en orden descendiente las siguientes instituciones:

1. Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género.
2. Carabineros de Chile.
3. Ministerio Público.
4. Poder Judicial.
5. Policía de Investigaciones.

Siendo el Ministerio del Interior el que menos menciones obtuvo, seguido por la Subsecretaría de Prevención del Delito y el Servicio Médico Legal.

El nivel de desprotección al que se ven expuestas las sobrevivientes que transitan la Ruta producto de la falta de coordinación entre las instituciones que la componen se ve reflejada en el relato de una especialista que nos cuenta el caso de un mujer que terminó siendo víctima de femicidio, a pesar de que estaba siendo atendida en SernameEG y sus hijas en SENAME “*Ella [Una mujer que resultó ser víctima de femicidio] iba al Centro de la Mujer pero con el tema de que le podían quitar a las hijas [El Sistema Judicial] y con el estereotipo de que puede ser mala madre, entonces, bajo ese temor esta mujer dio toda una fachada [En el Centro de la Mujer al que asistía] de -No hay violencia, estamos mucho mejor- por el temor de perder a las hijas (...) Resulta que en esa investigación [Judicial] las niñas habían contado con atención en la red SENAME [Donde sabían que] que el papá sí efectivamente*

⁵⁹ Servicios de Vivienda y Urbanización del Ministerio de Vivienda y Urbanismo que entrega subsidios para la vivienda a población económicamente vulnerable.

les lanzaba agua hirviendo a la mamá y a ellas, y les hacía una forma de violencia súper terrible. Y eso estaba registrado en las bitácoras clínicas [De SENAME], pero nunca entró esa información en circulación en la red, porque si esa información hubiera entrado en circulación en la red, en Centros de Hombres, en el Juzgado o en el Centro de la Mujer, se visibiliza el peligro y se toman otras acciones”.

Al respecto es muy usual ver en los medios de comunicación que varias de las mujeres víctimas de femicidio registraban denuncias por VIF en Carabineros o en el Sistema Judicial, o bien, contaban ya con medidas cautelares. Según un reportaje de CIPER Chile “En 2018 el 45% de las mujeres había denunciado a su agresor antes de ser víctima de femicidio; en 2019 lo había hecho un 36% y en 2020 la cifra bajó a 25%”⁶⁰.

Sobre la ausencia de coordinación sistemática entre instituciones, una de las especialistas señala “Si tú revisas las estadísticas, Ministerio Público tiene una información, Carabineros tiene otra información, PDI tiene otra información. Servicio Médico Legal o MINSAL (...) Prevención del Delito tiene otra ficha (...) no hay un sistema que esté consolidado de información que te genere las políticas públicas (...) la burocracia, porque por ejemplo, el 1455, que es el fono denuncias, cuando tú llamas y pides alguna idea te atienden muy amablemente (...) Si una mujer busca por Internet el Centro de la Mujer de Peñalolén, te estoy dando un ejemplo, se va a encontrar con un teléfono fijo, no están los datos actualizados en la página web, entonces llaman al 1455, le dan un teléfono, después llamas a ese teléfono y nunca más te responden. Entonces, no hay una... en este minuto no hay un dispositivo que sea como amigable al respecto cuando estás en estado de emergencia, no te vas a aprender todos los números de teléfono donde avisar”.

Otra especialista se refiere a la importancia de unificar la gestión de la RCI con miras a mejorar la atención de las sobrevivientes “Los diagnósticos si parten, si hay intercambio de información, si hay articulación y si hay un flujo de formación y las instituciones entienden que es el fin último, más allá de que es mi propiedad [La información], es mejorar la gestión y dar la seguridad a la víctima y tomar medidas adecuadas, debería circular la información, y uno no debería partir de cero, porque ya las mujeres han pasado por varios lugares”.

La expectativa de coordinación entre las instituciones de la RCI también es compartida por las y los funcionarios consultados. Según una funcionaria del Poder Judicial de la Región Metropolitana el Ministerio del Interior debería “Promover y coordinar con el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, mayor fuerza y coerción contra victimarios de violencia de género” dando cuenta con ello de la percepción de falta de coordinación entre las instituciones.

Otra funcionaria del Ministerio Público de la Región de La Araucanía “Las instituciones suelen no dar abasto para asegurar cobertura de calidad en las intervenciones; persiste alta sectorización en los abordajes, lo que restringe un abordaje más integral y complementario”.

Un funcionario del Poder Judicial de la Región de Antofagasta declara que se evidencia una “Falta de respuesta eficiente y oportuna en organismos colaboradores en especial de Centros de la Mujer, Casas de Acogida”.

Aún cuando las instituciones que participan en la RCI reportan algún nivel de coordinación, según las y los funcionarios consultados, ésta parece no estar homologada a nivel nacional ni ser obligatoria.

⁶⁰ Reportaje CIPER Chile: Femicidios no bajan a pesar de reformas y políticas contra la violencia de género: 131 víctimas entre 2018 y 2020. Publicado el 07 de marzo de 2021. Fuente: <https://www.ciperchile.cl/2021/03/07/femicidios-no-bajan-a-pesar-de-reformas-y-politicas-contra-la-violencia-de-genero-131-victimas-entre-2018-y-2020/>

Además, las y los especialistas consultados señalan que la incorporación activa de los gobiernos locales y de las redes de salud pública en un sistema de coordinación nacional permitirían detectar a tiempo casos de VCM, dado que ambas institucionalidades poseen gran cobertura territorial y contacto permanente con las mujeres y sus familias en todos los ciclos de la vida, permitiendo además llegar a aquellas mujeres que residen en zonas rurales y semi rurales que en la actualidad no están cubiertas por los dispositivos de SernamEG.

Una especialista, académica de la Universidad de Chile, concuerda con esa visión y señala que los municipios poseen un rol fundamental dada su mayor cercanía con la gente, pero que no existen lineamientos únicos y coordinados a nivel de gobiernos locales que prioricen el tema de la violencia de género, entonces se pasa a depender de la voluntad de cada municipio *“Es un poco lo que vayan decidiendo [Los municipios] de qué es lo que pueden aportar, qué es lo que pueden hacer específicamente, pero no porque haya una coordinación a nivel nacional entre todos los municipios y con el SernamEG. Entonces, ahí también creo que hay un problema. Pero, obviamente son los que deberían estar mucho más al tanto, disponibles, porque además están mucho más cerca de la población”*

Desde el ámbito municipal una especialista señala que existe falta de sensibilidad por parte de las y los profesionales de la salud que atienden a mujeres posibles sobrevivientes de violencia de género para iniciarlas en la RCI *“Debiera también ser muy importante la derivación [Desde el sistema de salud pública] del psicólogo, la derivación de la matrona, la derivación del médico que pesquiza; o te das cuenta que es una mujer que por algo está llegando, por algo está refiriendo ciertas patologías, por algo está llegando con depresión. Si tienes que indagar más, te das cuenta que esa mujer está viviendo un problema de violencia dentro de su hogar, tienes que saber con quién tienes que hablar y hacerte cargo de eso. Entonces, siento que ahí también hay debilidad (...) es algo que el equipo acá me dice, que no derivan del CESFAM, no derivan los médicos del hospital”.*

Sensibilización y Capacitación

A nivel de funcionamiento ideal de la RCI e incluso en todas las reparticiones del Estado, la noción de que tanto funcionarios/as de primera atención, como autoridades y altos directivos/as estén sensibilizados y capacitados en violencia de género es condición primordial para garantizar el diseño y la aplicación de políticas públicas efectivas en materia de VCM.

Esto, sin duda ayudaría a que los protocolos y normas se cumplan de forma más homogénea en todo el entramado de servicios estatales, desde la orientación, al ingreso de la denuncia, la derivación, el acompañamiento, la judicialización, la sentencia, los procesos reparatorios y la fiscalización del cumplimiento de las medidas cautelares.

Por eso se plantea la necesidad de que tanto los procesos de sensibilización, como de capacitación, además de ser continuos, se diseñen con perspectiva de derechos humanos, género, diversidad, multiculturalidad y no discriminación. Con el fin de evitar la exclusión, maltrato y revictimización de las y los sobrevivientes de VG por parte del Estado, garantizando así una atención digna y respetuosa, especialmente con aquella población que suele ser más discriminada en Chile, como lo son las personas que pertenecen a pueblos originarios; personas cuya orientación de género o identidad de sexo es diversa; personas en situación de discapacidad; y personas migrantes, entre otras.

Sin embargo, un 52% de las y los funcionarios/as consultados señala que no ha recibido capacitación alguna en violencia de género contra la mujer en los últimos 12 meses.

Por otro lado, quienes declaran que sí fueron capacitados/as, ante la pregunta ¿Qué aspectos de la capacitación recibida siente usted que no le han sido útiles en su trabajo con mujeres sobrevivientes de violencia de género y por qué? Una funcionaria del Servicio Médico Legal de la Región de O'Higgins señala *“Siento, que todo conocimiento es útil, sin embargo, estimo que en general las capacitaciones son repetidas en las mismas temáticas: Tipos de violencia; círculo de la violencia; atención en crisis; comprensión de las causas de la violencia, y estimo que deberían incorporar información más detallada y específica de cómo cada uno de los profesionales en su campo de acción, debería incorporar la perspectiva de género y la fenomenología de la violencia de género. Algo más práctico. Por otra parte, visualizo que en la mayoría de las capacitaciones, participan más mujeres que hombres, creo que ese también es un punto relevante a considerar”*.

Una funcionaria del Ministerio Público de la Región Metropolitana declara que la principal debilidad de la RCI es la *“Falta capacitación actualizada para la evaluación de riesgo e implementación de medidas de protección, dado el incremento en las denuncias por VIF y la gravedad de las mismas”*.

Una Carabinera de la Región de O'Higgins señala *“Que no existe en todas partes un espacio físico destinado a dar exclusiva atención a las víctimas de violencia de género, asimismo hay poca capacitación del personal destinado a prestar la atención de víctimas”*.

Según una especialista que se desempeña en la sociedad civil el Estado y su institucionalidad deben estar en constante actualización teórica y práctica *“Frente a estas nuevas realidades que antes no se conocían o no se sabían [Por ejemplo, la transexualidad]. ... ¿Cómo se adapta también el Estado, la institucionalidad frente a estas nuevas realidades o las deja ahí a la deriva? Porque la idea no es dejarlas a la deriva”*.

Una funcionaria del sistema de salud público de la Región de La Araucanía señala que a nivel institucional existen *“Escasos procesos estables de sensibilización y desarrollo de competencias en el personal de salud, no sólo el que atiende directamente, sino también en el que toma decisiones de gestión. Desvalorización de aporte institucional a trabajo con otras entidades públicas, ej.: SernamEG, se terminó unilateralmente este año, convenio de colaboración que trabajaba prevención, acogida, seguimiento en comunas vulnerables (...) Inexistencia de compromisos de las autoridades de salud que les implique adherir a gestionar con enfoque de género en lo práctico, no es meta sanitaria, no está en los convenios de desempeño del Servicio Civil.”*

Para otra especialista también es necesario que quienes ocupan los más altos cargos en el sector público se compenetren con la realidad: *“Yo los mandarí a todos a quedarse seis meses abajo, que vean, que vean cómo una mujer tiene que salir corriendo con la ropa, meterse en una Casa de Acogida, que estén en la Casa de Acogida, que vean que no hay confort ... Entonces, yo creo que aquí hay una brecha importante, porque si no, los de arriba entenderían -Pucha, es importante el parte policial acá. Ya, juntémonos con el Ministerio del Interior, veamos todo esto. Ah, mira, éstas deberían ser las normativas, debajo de la ley debería haber un montón de cuestiones que articular-“*.

Alta demanda, falta de personal y precarización del vínculo laboral

La alta demanda que ha tenido la RCI en los últimos años se ve reflejada en el testimonio de una sobreviviente de la Región del Biobío que relata cómo fue su proceso de ingreso a la RCI *“Pedimos ayuda y nos mantienen en una lista [De espera] y en esa lista estamos hasta quién sabe cuándo, cuando ya estemos muertas van a llegar a nuestra lista”*.

El pasado 10 de marzo de 2021, El General Director de Carabineros de Chile, Ricardo Yáñez, reconoció ante la Cámara de Diputados que *“Es altamente probable que lleguemos tarde a un hecho de violencia intrafamiliar, dada la demanda, dada la oportunidad de las víctimas de poder denunciar y llegar y avisar oportunamente a las policías, pero también porque no tenemos las capacidades suficientes para poder atender esta demanda de la manera que quisiéramos”*.⁶¹

A nivel nacional y solo en 2020 los llamados al 1455 de SernamEG aumentaron en un 150% según declaraciones de la Subsecretaria de la Mujer y Equidad de Género.⁶²

Tanto especialistas como funcionarios/as indican que no hay consistencia entre la cantidad de profesionales que se desempeñan en la RCI y la alta demanda de atención, acompañamiento y reparación frente al fenómeno de la violencia de género contra las mujeres.

Lo anterior, se agravó de sobremano en el contexto de la Pandemia por SARS-CoV-2 en 2020. La envergadura de las consecuencias de la pandemia para la población femenina y especialmente, para aquellas en situación de violencia sólo se observará a posteriori. En este sentido una especialista señala *“Si antes era malo, ahora es un colapso total. De veinte casos que tenían a la semana por profesional [SernamEG], ahora han llegado a 180, 150 casos por profesional y que además los tienen que ver por teléfono; y que además las mujeres no tienen teléfono porque el hombre les rompió los teléfonos. Pero además de todo eso, es imposible, matemáticamente no te da el tiempo, entonces ¿Qué están haciendo? No pueden, no pueden las profesionales”*.

Una funcionaria de Salud de la región Metropolitana señala que una de las debilidades de la RCI es *“No contar con el personal necesario para ejercer labores que lleven a abordar las temáticas que permitan enfrentar la violencia de género de manera preventiva y oportuna”*.

Pero además de la cantidad de funcionarios y funcionarias para dar respuesta a la alta demanda, algunos especialistas señalan la precariedad laboral de algunos de ellos/as como un aspecto que impide una atención oportuna. Sobre los equipos que se desempeñan en los Centros de la Mujer de SernamEG, desde el mundo municipal se destacan los problemas que trae la alta rotación y las condiciones de precarización laboral en que encuentran las mismas profesionales de estos equipos.

Una especialista que se desempeña como autoridad en una Municipalidad rural de la Región de Arica señala *“Hay otra debilidad, que es la inestabilidad que tienen también los equipos del Estado que trabajan en convenio con los municipios para atender a las mujeres. Que no es una cuestión menor. Nosotros tenemos alta rotación de la gente que trabaja en el Centro de la Mujer, porque por supuesto, si tú estás a honorarios, pensando en que también son muchas mujeres, la mayoría, yo creo que el 90% son mujeres las que trabajan en estos espacios. Y sin embargo, estas profesionales son trabajadoras a honorarios, trabajadoras que no tienen derechos a pre y post natal, entonces son condiciones complejas de trabajo que no permiten tener equipos consolidados con permanencia en el tiempo”*. Además,

⁶¹ Fuente: <https://www.cooperativa.cl/noticias/pais/mujer/general-director-de-carabineros-es-muy-probable-que-lleguemos-tarde-a/2021-03-10/152405.html>

⁶² Fuente: <https://www.biobiochile.cl/noticias/nacional/region-de-los-rios/2021/03/16/sernameg-indica-que-denuncias-por-violencia-contra-la-mujer-aumentaron-un-150-durante-el-2020.shtml>

describe el problema que representa para las profesionales de SernamEG las distancias de desplazamiento al trabajar con mujeres de sectores rurales. Esta circunstancia representa una carga de gastos frente a los cuales las profesionales no cuentan con los recursos suficientes. Esto porque trasladarse a vivir a sectores rurales no es una opción de vida para estas profesiones y pagar un hospedaje periódicamente tampoco es algo que puedan afrontar. También se plantea la necesidad de que se den bonos de incentivo para que las profesionales se trasladen a las localidades rurales sin tener que enfrentar las dificultades antes mencionadas.

La situación laboral de las y los profesionales que trabajan en la Ruta, especialmente en los dispositivos de SernamEG, también releva diversas expresiones de violencia, al respecto un experto dice, *“SernamEG terceriza todos estos programas a Municipios, Fundaciones, no sé qué, gente sin previsión social, gente con sueldos malos, sin protección, sin estabilidad. Llega un Intendente de cualquier partido y echa a toda la gente, pone a gente que él quiere poner en estos Programas, donde dicen -Ya, las mujeres sirvan el café-, en un Centro de la Mujer. Entonces, tienes que volver a empezar todo de cero, a formar... Y SernamEG no cuida a su gente, porque no es su gente”*.

La precarización laboral de quienes atienden a las sobrevivientes en los dispositivos de SernamEG queda de manifiesto en el reportaje “Mujeres que sufren a cada lado de la línea: el drama de las telefonistas del 1455 de SernamEG”⁶³ donde una ex trabajadora de ese call center relata la precariedad del vínculo laboral -que está tercerizado- la falta de capacitación y el exceso de demanda, entre otros aspectos que resultan preocupantes porque afectan directamente la calidad del servicio que se le otorga a las sobrevivientes.

Las y los expertos concuerdan en que el Estado no ha brindado soluciones que permitan revertir la precaria condición laboral de las y los profesionales que se desempeñan en primera atención en la RCI. Tampoco existen instancias formales que permitan resguardar la salud mental de estos equipos de trabajo. Respecto a esto último, una especialista indica *“Todas las abogadas que han trabajado en los casos de SernamEG en este circuito de femicidio, una altísima rotación, todas reventadas, todas con problemas de salud mental. Esa es la realidad, porque a la misma Encargada Regional la mandaban a los femicidios, a que tenía que ir a ver la prevención de los Centros, esto y lo otro; ella misma tenía que llegar a las casas donde estaba la sangre, la policía y quedaba para la goma, me llamaban llorando -No sé si pueda seguir trabajando en esto- Entonces, miles de veces, oye, eso tiene que ser un equipo, no pueden mandar a una persona sola a los femicidios, y ese es el Circuito Intersectorial de Femicidio, que le dan una pompa, pero vámonos a ver qué pasa en el Circuito”*.

Otra especialista compara la situación laboral de las y los profesionales de los dispositivos de SernamEG con la situación de las mismas sobrevivientes *“Los Centros de la Mujer son como el hermanito pobre, es como la mujer en el hogar siendo explotada por el hombre y que con pocas chauchas tiene que hacer maravilla. Se reproduce una secundaridad patriarcal en el trato que se les da a los Centros de la Mujer (...) Están un poco lanzados a su suerte, con hartas orientaciones, con que tienen que rendir hartas cuentas y mandar números y mandar informes, pero no están las condiciones para que eso se desarrolle plenamente”*.

⁶³ Reportaje: *Mujeres que sufren a cada lado de la línea: el drama de las telefonistas del 1455 del SernamEG*. Publicado por el portal web www.biobiochile.cl el 21 de febrero de 2021. Fuente: <https://www.biobiochile.cl/especial/reportajes/2021/02/21/mujeres-que-sufren-a-cada-lado-de-la-linea-el-drama-de-las-telefonistas-del-1455-del-sernameg.shtml>

Disponibilidad presupuestaria

En general, las y los funcionarios consultados señalan también como una barrera la falta de disponibilidad de recursos financieros para mejorar la atención de las sobrevivientes, en lo relativo a la contratación de personal, tanto en cantidad como en calificación, pero también en aspectos de gestión que impactan directamente en la calidad y oportunidad del servicio prestado.

Una especialista señala la relevancia de estimar el tiempo que dedican las y los profesionales a los casos VCM como un criterio fundamental para estimar la cantidad de personal necesario y como ello impacta en el presupuesto de cada institución *“Si yo tengo que ir y recopilar el parte policial o lo que se dijo en la justicia, lo que recopiló el Centro de la Mujer, la entrevista que le hicieron a los niños, no sé. Si tengo que recopilar, todo eso es tiempo. Entonces, si ese tiempo no está visibilizado como necesario, yo no lo voy a dedicar”*.

Al respecto, una colaboradora de SernamEG en la Región de La Araucanía señala *“No se cuenta con presupuesto para poder implementar la devolución de pasajes a usuarias que deben trasladarse de sectores lejanos a las oficinas de atención, bajo presupuesto para acciones de prevención”* Así como también nos indica brevemente una funcionaria de la Subsecretaría de Prevención del Delito de la Región de La Araucanía cuando dice que la institución tiene *“Un presupuesto muy rígido para intervención en distintos contextos”*. Ambas profesionales señalan la necesidad de considerar los aspectos particulares del territorio al asignar los presupuestos institucionales.

Atención y reparación integral a sobrevivientes

Entre las y los especialistas consultados existe la percepción de que el diseño de la red de servicios en VCM no considera la atención como un proceso integral, como señala una especialista refiriéndose a los dispositivos de SernamEG, que en la apreciación de las y los especialistas es la institución capaz de brindar un servicio integral orientado a la reparación *“Tienen los Centros, la atienden una vez, la atienden dos veces, después la metes a estadísticas, pero no hiciste nada. No hiciste ni un proceso. ¿Qué es lo que entendemos por un proceso? Por lo menos ten una conversación de una hora a la semana con la persona o trata de meterla a algún grupo, hacer algún proceso”*.

Para estos expertos/as en la RCI no existe la reparación como tal en toda su dimensión, sino solo a nivel jurídico. La precariedad de la Ruta no alcanza a proporcionar este nivel de respuesta hacia las mujeres que experimentan violencia de género. Una especialista que se desempeña en una ONG indica *“No hablemos ni siquiera de reparación, no hablemos de reparación porque eso ya es mentira. ¿Y los programas? Ahora hicieron unos programas de prevención, cuando todos los académicos saben que para prevenir comunitariamente y con grupo, tienes que dar con un grupo por lo menos unos cuatro meses para dejar instalada algunas habilidades, pero no es ir y poner pendón del SernamEG en la municipalidad y hablar dos minutos, hablar una hora, dos horas, y después. No, ni siquiera estás en el nivel de la sensibilización, menos vas a llegar al nivel de la comprensión y del empoderamiento”* haciendo hincapié en la necesidad de diseñar procesos de sensibilización y capacitación en violencia de género contra la mujer en las comunidades.

Fortalezas identificadas a partir de experiencias positivas o exitosas

En este apartado revisaremos las fortalezas que perciben las mujeres que han ingresado a la oferta de servicios estatales en VCM, señalando de antemano, que los principales aspectos positivos, apuntan al apoyo prestado por SernamEG.

Apoyo Multidimensional para empoderar a las sobrevivientes

A pesar de las barreras que señalan encontrar las sobrevivientes a lo largo de la RCI y que pueden desincentivar su permanencia en ella, la mayoría de las sobrevivientes consultadas reportan estar muy conformes con la atención recibida en los dispositivos de SernamEG, cuya calificación, por parte de las sobrevivientes consultadas vía cuestionario, es de 4,8 en una escala de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfactoria y 5 más de lo esperado.

Así, el apoyo de los Centros de la Mujer, de SernamEG, se percibe en varios de los relatos de las sobrevivientes entrevistadas como un apoyo clave para dejar atrás los círculos de la violencia, incluso cuando las otras instituciones no fueron capaces de acompañar a la sobreviviente, tal y como relata una mujer joven de la Región del Biobío que vive en un sector rural y cuya primera aproximación a la oferta de servicios estatales VCM fue a través del número de teléfono 133 de Carabineros *“Carabineros de Chile me juzgó por ser joven, no me creyeron ni hicieron seguimiento, muchas veces los llamé posterior a golpizas y no llegaron. El sistema judicial me juzgó, me cuestionó por mi edad de no tener la madurez suficiente, según su criterio, culpándome y con todas las pruebas ahí, fotos, videos, pantallazos, papeles médicos de urgencias, los golpes en mi cuerpo no las creyeron verídicas. El único lugar que me apoyó y acogió desde la primera instancia fue el Centro de la Mujer”*.

En algunos casos incluso la atención se percibe como un asunto de vida o muerte, como señala una sobreviviente de la Región de O'Higgins que reside en una zona rural, que no percibe ingresos propios y que ingresó a la RCI a través de un Centro de la Mujer *“Para mí fue la razón que me permitió salir adelante y no estar bajo tierra, sí bajo tierra, por mis intentos de suicidio o que mi agresor me matara...el Centro de la Mujer y la dupla que siguió mi historia fueron un apoyo incondicional...siempre pendientes de cada una de las usuarias, me entregaron el conocimiento y sacaron en mi una mujer que es capaz de superar las adversidades y saber enfrentar cada situación que marcó la violencia en mi vida”*.

A través de los relatos de las sobrevivientes, es posible identificar el factor multidimensional y permanente en el apoyo que se les presta en las Casas de Acogida, tal como lo relata una mujer sobreviviente de la Región de Antofagasta *“[Fui al] Centro de la Mujer y le conté mi caso, me recibieron muy bien, muy amables, me ayudaron en todo, en todo, en todo. Les dije mis dudas, de si él podía hacerme esto, que dijo que me había puesto una denuncia, que si me podían quitar a mi hija. Yo quería irme, yo quería salir de la casa (...) me pidieron que hiciera una denuncia por escrito, la señorita muy amablemente me ayudó a hacer la denuncia. Ella me ayudó a hacerlo y me lo mandó, me reenvió eso a mi WhatsApp”*.

Siempre en la línea del apoyo multidimensional, vinculado también a la tuición de hijos e hijas pequeñas, una mujer sobreviviente de origen haitiano que vive en la Región de la Araucanía, comparte su valoración respecto del apoyo recibido, transmitiendo la seguridad que le otorgó este apoyo *“Pero en el Centro de la Mujer en Pucón ve la tuición de mi guagua, así mi hijo tiene abogada en Pucón”*.

Se valora el buen trato y el apoyo percibido como un todo, tal como lo comparte una mujer sobreviviente de Arica *“Después, el Centro de la Mujer, claro, me contactó, hicieron el contacto aquí, aquí me han tratado súper bien sí”*. Otra sobreviviente de la Región del Biobío lo refuerza indicando *“Yo me he guiado en todo por el Centro de la Mujer, ellos me han ayudado en todo. En todo”*.

En la misma línea, una mujer sobreviviente egresada de una Casa de Acogida de la Región del Biobío, se refiere de esta manera al apoyo que ella percibe del Centro de la Mujer de su localidad *“Es que igual me conectaron con el Centro de la Mujer y con otros programas. Igual tengo redes, y eso. Acudo a todos, hago, llamo no más (...) Es que desde la Pandemia no, no nos ha dejado. Pero vamos al Centro igual [De la Mujer] y ahí sí po’, o sea, voy, y siempre están hablando, saliendo cursos, pero yo no los puedo hacer por el tema de señal [Internet], pero igual. Ahora salió un programa de FOSIS y ahora estamos haciendo cosas”*.

El apoyo psicológico también se asocia a los Centros de la Mujer, como señala otra sobreviviente de la Región del Biobío que reside en una zona rural, que no tiene ingresos propios y que inició su Ruta a través del servicio de salud de su localidad, donde la derivaron a un Centro de la Mujer *“Me bridaron mucho apoyo, me ayudaron a ser una persona autónoma, a quererme a mi misma, me sentí que era una mujer importante”*.

Vinculado al apoyo psicológico, se presenta también el empoderamiento que se puede generar a partir de éste, en voz de una sobreviviente de la Región del Libertador Bernardo O’Higgins *“Sí, sí, de todas maneras. Además, que yo como empecé a empoderarme de muchas cosas, el Centro de la Mujer, por lo menos acá en Rancagua, había profesionales, y existen esos profesionales, muy eficientes”*.

Esta percepción de apoyo psicológico también es valorada por una sobreviviente de Arica, quien indica que *“Con la psicóloga me ha dado como consejos, ella no deriva medicamentos, pero sí me ha dado como cosas que hago, cosas que hacer, y me han llamado así todos los meses”*.

Apoyo jurídico permanente

Otro de los aspectos que es muy valorado por las sobrevivientes consultadas, tiene que ver con el apoyo jurídico que ofrece SernamEG y sus redes, especialmente porque éste es permanente.

Así lo comparte una mujer sobreviviente de la Región de Arica *“Porque a mí la que me ayudó mucho y me tiene así recargada, recargada, es mi abogada [SernamEG] (...) ella a mí me ayudó hasta el último. Con ella estoy súper agradecida, porque hasta el último me ayudó”*.

La percepción de que el acompañamiento jurídico que otorga SernamEG es muy bueno es reforzada por una mujer sobreviviente de la Región Metropolitana que nos cuenta que *“SernamEG me ha dado un apoyo, el abogado que tengo es maravilloso, él está ahí constantemente, él es fuera de serie (...) Entonces, si yo analizo todo esto, todas estas instituciones, la psicóloga y el abogado son los únicos que puedo rescatar [SernamEG], ni Carabineros, ni el GOPE, ni Gendarmería, ni Fiscalía. Lo han hecho pésimo, pésimo”*.

Otra sobreviviente de la Región de O’Higgins, dueña de casa que reside en una zona urbana y que ingresó a la Ruta a través de un Centro de la Mujer señala *“Me brindaron todo el apoyo tanto en lo emocional y judicial”*.

Apoyo en la gestión de viviendas a través de subsidio

Dentro de las redes de apoyo que se activan a través de SernamEG y según informan algunas de las mujeres entrevistadas, se encuentra la gestión de subsidios habitacionales para quienes egresan de las Casas de Acogida, según indica una mujer de la Región del Biobío *“Sí existe un protocolo que se le conversa a las mujeres que pueden postular al subsidio, porque es línea directa cuando una está en la Casa de Acogida. No es como una postulación, a una la ponen en la lista y salen beneficiadas. A mí se me demoró como dos meses en llegar el subsidio. Pero sí po’, a las mujeres se les conversa y se les dice que pueden postular al subsidio y toda la cuestión”*.

Situación a la que también remite una mujer sobreviviente de la Región de Arica, pero esta vez asociado al Centro de la Mujer *“Así que, al fin y al cabo, por lo que yo ahora opté, fue por ir al SERVIU y pedir un traslado para acá para Iquique o para Hospicio. Pedir un traslado de mi casa, porque a mí el Centro de la Mujer me ayudó a sacar mi casa, después po’, para poder irme de ahí, porque como yo vivo muy cerca, me ayudaron a sacar mi casita”*.

Ambos testimonios reflejan la enorme satisfacción y seguridad que sienten las sobrevivientes cuando el Estado las ayuda a encontrar residencias definitivas que las mantienen lejos de su agresor.

Casas de Acogida como salida de emergencia

La derivación a una Casa de Acogida de la Mujer es reconocida también como una respuesta institucional oportuna ante una situación de emergencia, e incluso en ciertos casos es valorada como una instancia que puede salvar la vida de una mujer, según relata una sobreviviente de femicidio de la Región General Libertador Bernardo O’Higgins *“Estuve en el hospital [Después] estuve en la Casa de Acogida de San Fernando. Y pasó el tiempo, a él no se lo llevaron detenido (...) Ya, está bien, son Casas de Acogida, llegan mujeres que son maltratadas, golpeadas”*.

Otro aspecto interesante que emerge de los relatos de todas las mujeres migrantes entrevistadas, es que, en contraste con las ofertas institucionales de sus países de origen, las Casas de Acogida de la Mujer son espacios altamente valorados por las sobrevivientes migrantes entrevistadas, tal como señala una mujer Haitiana residente en la Región de la Araucanía *“No sé cómo decir la palabra, sí, pero sí es bueno, porque en Haití, no hay eso, no hay una Casa de Acogida cuando una mujer tiene problemas con su marido, para apoyar a las mujeres, no hay”*, o como señala una sobreviviente migrante de la Región de Antofagasta *“Me da vergüenza, porque es mi país, pero las leyes son muy injustas allá para las mujeres. Acá es mucho más distinto, ¿me entiende?”*.

Aplicación adecuada y pertinente de los protocolos policiales y judiciales

A pesar de que muchas de las acciones de Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones son percibidas como barreras, también se valora la atención adecuada y debida de las fuerzas policiales.

En la voz de un sobreviviente de la Región de Magallanes *“Llegó el mismo Carabinero que me llevó a constatar las lesiones, y fue a él mismo que le firmé la orden de alejamiento. Llegó y se quedó conmigo”* situación que es reforzada con el testimonio de una mujer sobreviviente de Antofagasta *“Ellos mismos en la patrulla de Carabineros. Ah, sí, no tengo ninguna queja de los que vinieron esa vez cuando yo pedí ayuda. No (...) fueron muy, muy, muy amables, muy atentos, muy preocupados”*.

La valoración positiva de las fuerzas policiales guarda relación con la protección percibida por parte de las mujeres cuando están en situaciones del peligro inminente *“Entonces cuando llegó Carabineros ya fue un alivio. Y ahí Carabineros lo esposó, lo metió al furgón, nos sacaron a nosotros con mi hijo. Y ese día yo ya no conviví más con él”* relata una mujer sobreviviente de la Región del Biobío.

En el caso de las instituciones judiciales, también se valora cuando apoyan a las mujeres en situaciones de riesgo, tal como podemos observar en el siguiente relato de una mujer sobreviviente de Arica, *“¿Por qué me atreví?[A denunciar] Porque el Fiscal me dijo -¿Lo metemos pa’ arriba?- (...) yo me sentí protegida con él, por eso yo me senté a denunciar y dije “voy y voy con todo, termino y corto esto”. Pero me sentí protegida po’, (...). Yo en mi punto de vista, yo lo vi así, por eso yo pude salir de la agresión, porque me sentí apoyada,*

sentí que alguien estaba conmigo en ese momento y que no iba a quedar sola, así con las manos sueltas. Y ahora estoy mejor, salí del hoyo que estaba”.

En todos los casos relatados arriba, el factor común para que las sobrevivientes valoren el servicio recibido como un elemento que las ayudó significativamente a salir de su situación de violencia es la sensación de seguridad que les otorgó la institución o su personal en la atención brindada.

Vocación de servicio de las y los funcionarios

Por otro lado, las y los funcionarios consultados señalan que una de las principales fortalezas de la RCI es el nivel de compromiso, competencia, trayectoria y experiencia de algunos de las y los profesionales que se desempeñan en atención directa a sobrevivientes.

Una funcionaria municipal de la Región de Magallanes describe a su institución como *“Cercana a la comunidad, que trabaja en oficina y en terreno, con equipo profesional idóneo para la atención y recursos económicos destinados a desarrollar este programa [VCM]”*. Un funcionario que se desempeña en un dispositivo de SernamEG en la Región de la Araucanía recalca que la fortaleza de sus servicios radica en el *“Equipo de profesionales, con compromiso en el trabajo con mujeres”*.

Una funcionaria del Ministerio Público de la Región Metropolitana también releva el compromiso de las y los profesionales que se desempeñan en su unidad *“Profesionales y técnicos que visualizan rápidamente situaciones de riesgo o peligro en las víctimas y analizan el contexto integral del fenómeno de la violencia”*.

Por otro lado, una Carabinera de la Región de Arica señala como fortaleza *“Capacidad moral y sobrellevar el sufrimiento ajeno”* del personal que atiende sobrevivientes.

A nivel de fortalezas institucionales, una especialista valora positivamente la iniciativa del Ministerio Público en 2017⁶⁴ para avanzar en el enfoque de género y diversidades sexuales, cuando se invitó a las y los actores de la sociedad civil a participar en la creación de una Política de Igualdad de Género de la Fiscalía Nacional, cuyo objetivo fue incorporar la perspectiva de género en el ejercicio de sus funciones constitucionales y en su ámbito organizacional. No obstante, la especialista señala que actualmente no se continuó con esta iniciativa debido al Estallido Social y la Pandemia *“Lo que sí avanzó un poco fue una mesa de trabajo que participamos con la Fiscalía Nacional. La Fiscalía Nacional tuvo el interés de ir mejorando su política de violencia de género por orientación sexual ... invitó a todos para armar esta mesa de trabajo y fueron haciendo como un catastro de las víctimas que habían sido de violencia lesbofóbica, homofóbica, transfóbica o también de los femicidios. Y también se estaba trabajando en que se mejorara el formulario de ingreso... Eso fue antes del Estallido Social y después del Estallido Social no supimos más de ellos”*.

⁶⁴ Política de igualdad de género de la Fiscalía de Chile. 2017. Fuente:
[http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/Politica de Igualdad de Genero de la Fiscalía de Chile.pdf](http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/Politica%20de%20Igualdad%20de%20Genero%20de%20la%20Fiscalia%20de%20Chile.pdf)

Dimensiones emergentes

Vacíos en la oferta de servicios estatales en violencia de género

El agresor como sujeto de intervención multidimensional

Aparece también como un aspecto a considerar la falta de medidas y/o de políticas públicas enfocadas de manera integral en los hombres agresores, más allá de las sanciones penales vinculadas a la violencia de género extrema.

La medida de sacar a las mujeres de sus lugares de residencia, para protegerlas de la violencia que han experimentado, tal como ya se ha señalado, tiene efectos negativos vinculados al desarraigo y desarticulación de las redes. En el caso de los agresores, no existen medidas que, sin llegar a ser punitivas, busquen generar un cambio o a lo menos sensibilizarlos en relación a sus conductas de agresión.

Un especialista que ha trabajado en los servicios de atención a víctimas de violencia de género del Estado sintetiza su diagnóstico sobre el funcionamiento de la RCI señalando que hoy no existe una intervención más profunda enfocada en los agresores *“Es totalmente relevante visibilizar al actor protagonista principal de la violencia, que son mayoritariamente los hombres los que la ejercen (...) Un hombre está pesquisado cuando estos dispositivos psicosociales lo diagnostican en profundidad, hacen una evaluación profunda de la violencia, de la situación familiar y social, y de la cosa psicológica con toda esa información sobre la peligrosidad de ese hombre y de la situación (...) Es muy distinto tener un hombre pesquisado en la Ruta a que el hombre simplemente figure en la denuncia con un nombre, pero en el Sistema Judicial no hay una profundidad en las entrevistas ni una profundidad en la evaluación de riesgos de los hombres. Entonces, un hombre pesquisado, un hombre evaluado con esa profundidad, es una disminución de los riesgos, una amortiguación de los peligros”*.

Según esta especialista, una intervención profunda y multidimensional del agresor a lo largo de la RCI permite tener mejor control sobre el agresor *“Habiendo un control, claro, uno se puede dar el lujo de decir -Ya, probemos unos meses de ver si el tipo se ablanda, reconoce y se abre, y puede entrar en un proceso- pero cuando todo el sistema le da señales de que en el fondo no va a pasar nada, los tipos zafan, o sea, su arte es zafar. Entonces, depende mucho de la entrada desde la concepción que tengan los operadores de justicia de cómo arrinconar e ir poniéndole límites y consecuencias reales a los hombres”*.

Población LGBTIQ+

Uno de los principales vacíos que se observan en la oferta de servicios estatales de violencia de género es la exclusión, por omisión, de personas cuyo sexo biológico no es femenino, pero que por su orientación de género o sexual también son susceptibles a sufrir violencia de género, tanto de parte de sus parejas o ex parejas como de desconocidos.

Aún cuando en Chile en la última década se ha realizado esfuerzos a nivel legislativo por visibilizar como sujetos y sujetas de derecho a las personas pertenecientes a las diversidades sexuales y de género, es importante señalar que según el XVIII Informe Anual de Derechos Humanos: Diversidad sexual y de género en Chile de 2019, elaborado por el Movimiento de Integración y Liberación Homosexual -MOVILH- *“...Las denuncias y casos por discriminación basados en la orientación sexual, identidad o expresión de género incrementaron un 58%, ascendiendo a 1.103 los abusos, la cifra más alta conocida hasta ahora...”*.

Una de las especialistas que se desempeña en una ONG que defiende los derechos de las minorías sexuales destaca el reportaje de la BBC internacional La Zona Roja: la región de Chile en la que las lesbianas viven con miedo a ser asesinadas, del 24 de junio 2019 donde se señala que *“Bajo la ley de femicidio de Chile, a las familias de las víctimas se les asigna abogados especialistas en investigación para ayudar a reunir las pruebas de un proceso penal, pero el asesinato de una lesbiana no cuenta como tal. La información presentada resalta que “ni fiscales ni la policía reciben mucha presión para resolver estos casos”. Para estas expertas los casos de asesinatos de mujeres lesbianas muestran las deficiencias institucionales, tanto de policías como del sistema judicial, para responder en estos casos. Esto queda ilustrado por las palabras de una familiar de Nicole Saavedra, joven lesbiana asesinada en junio de 2016, quien al referirse a su experiencia tras la muerte de Nicole dice -A menudo sentía que se estaban riendo de nosotros. Se reunían con nosotros, pero ni siquiera sabían el nombre de Nicole. Nos entregaban los mismos informes que nos habían dado ya meses antes. Íbamos a encontrarnos con ellos y nos cancelaban la reunión. No hicieron nada-*” Siendo absolutamente necesario que el Estado, como garante de los derechos de todas las personas, incorpore a la brevedad a la población LGBTIQ+, tanto en el diseño de sus políticas públicas como en los programas orientados a la erradicación de toda violencia de género, así como también, en sus sistemas estadísticos, dando con ello cumplimiento a los tratados internacionales en materia de derechos humanos y no discriminación suscritos por Chile.

Articulación con la sociedad civil

Como ya hemos dicho, las organizaciones de la sociedad civil dedicadas a la violencia de género también ofertan servicios a las personas que sufren VG, es más, es factible que una sobreviviente de VCM transite su Ruta Crítica a través de los servicios que oferta la sociedad civil y que el Estado jamás tenga contacto con ella, especialmente si su caso de violencia no amerita la judicialización.

También es posible que una sobreviviente transite su Ruta a través de la oferta de servicios en VG que ofrecen, tanto el Estado como la sociedad civil, tal como señala una sobreviviente de la Región Metropolitana que sufrió abuso sexual y que ingreso a la RCI, pero que al mismo buscó ayuda en la sociedad civil *“Yo empecé a buscar sola en internet: Ayudas para mujeres víctimas de abuso. Y encontré esa ONG que se llama Women on Waves. Y ellos me mandaron las pastillas a mi casa”*.

En cuanto a la articulación de las instituciones que forman parte de la RCI con las organizaciones de la sociedad civil, aún cuando varios relatos señalan que funcionarios/as del Estado les mencionan a las sobrevivientes la existencia de dichos servicios, no fue posible identificar algún protocolo o instructivo que informe a las usuarias de esta oferta. En cambio, una especialista nos señala que estas derivaciones se hacen cuando la persona que sufre violencia no es considerada como “mujer” por el o la funcionaria que lo atiende.

A nivel de diseño de políticas públicas, las y los especialistas consultados reconocen que el rol de la sociedad civil ha sido indispensable para visibilizar el tema de la violencia de género y situarlo en la agenda político-social del país. En ese contexto, sin duda que las organizaciones sociales van al menos “un paso adelante” que el Estado en relevar la importancia de la violencia de género y en las iniciativas que promueven para erradicarla. Una especialista entrevistada, abogada de la Universidad de Chile, señala *“Creo que la sociedad civil es fundamental, y lo es en el mundo y lo es en Chile. Gracias a la sociedad civil que tuvimos un SERNAM y después tuvimos un Ministerio. El que tengamos hoy día una Ley de Acoso Callejero, también es gracias a la presión de ciertas organizaciones de la sociedad civil”*.

Una iniciativa que ha funcionado en otros países y que se podría llegar a implementar es la del “Ombudsman” o “Defensor del Pueblo”, una figura que asume la representación y defensa integral de la mujer sobreviviente a lo largo de la Ruta. Al respecto, una especialista, docente de la Universidad de Santiago de Chile destaca una experiencia de la Universidad Católica de Chile que utiliza esta figura para trabajar con los estudiantes *“Es como un defensor de los derechos de los estudiantes. Y sí, funciona, funciona porque va a ser el mediador en una estructura de poder, donde quien es perjudicado está en una situación de menos poder que las otras personas. Funciona. ... yo me imagino, que para que funcione tiene que estar en todos los niveles, o sea, a nivel local... entonces tiene que haber uno cada tantas poblaciones, por ejemplo, uno para dos o tres CESFAM, no sé. Pero tiene que bajar...”*.

Empoderamiento de las mujeres como sujetas de derecho

Si hasta hace algunos años la sociedad sindicaba a las dueñas de casa como mujeres que no trabajaban, hoy las mismas sobrevivientes declaran estar más al tanto de sus derechos y rol en la sociedad, como relata una sobreviviente de la Región Metropolitana *“Yo siempre le digo a las chicas -Ustedes no permitan que les digan ¿Usted trabaja o es dueña de casa?- horror, horror. A mí me lo consultó esa misma pregunta, cuando fui a matricular a mi hijo en la universidad y me atendió un psicólogo que estaba a cargo de las matrículas, y yo le dije -Le voy a pedir un favor, yo trabajo en mi casa, no haga más esas preguntas, por favor- Una tiene que empoderarse en ese sentido, ir por la vida tratando de cambiar la mentalidad de estas personas”*.

Otra sobreviviente de la Región del Biobío se refiere a qué podría decirle ella a otras mujeres *“Bueno, qué puedo decir, así en general, jóvenes, mujeres, jovencitas, todas, que no tengan miedo, que no tengan miedo y que no se sientan culpables, y que no aguanten estos malos tratos. Ni que sea el pololo, el papá de su hija, sea el marido de años, o que piensen que tienen que aguantarlo porque no tienen a dónde irse, que no permitan estas cosas, que no permitan que las humillen, que las traten mal, porque todos tenemos derechos (...) nadie merece malos tratos ni ser violentadas, ni psicológicamente, ni físicamente, mucho menos, nosotras ni nuestros hijos, seas joven, seas una mujer de edad, una niña, nadie, nadie se lo merece. Si uno a veces es un poco, no sabe, o es un poco ignorante, como se dice, en estas cosas, pedir ayuda. Pedir ayuda lo más pronto posible para poder encontrar una salida”*.

Esta noción de que la violencia contra las mujeres es inaceptable se ha generalizado en la sociedad occidental en los últimos años, lo que se puede observar en el aumento sostenido de la asistencia de mujeres a los actos de conmemoración del 08 de marzo, Día Internacional de la Mujer, o bien en el fenómeno que fue la performance de 2019 “Un violador en tu camino” de Las Tesis, que congregó a miles de mujeres en distintas partes de Chile y el mundo⁶⁵ y que gatilló una oleada de testimonios de mujeres en redes sociales que reconocían públicamente haber sido agredidas sexualmente durante su vida. Lo mismo que el movimiento #MeToo nacido en Estados Unidos en 2017 y que también generó una oleada de testimonios de mujeres alrededor del mundo denunciando sus casos de abuso sexual.

Es altamente probable que este reconocimiento público en las sociedades occidentales sobre lo inaceptable de la violencia contra la mujer sea el germen de un cambio cultural, encabezado por las mismas mujeres, y que ya se observa a nivel de la sociedad chilena y de los relatos de las mujeres consultadas en esta investigación.

⁶⁵ Reportaje sobre performance Un Violador en Tu Camino de Las Tesis. BBC. Fuente: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-50690475>

Este empoderamiento se observa también en las sobrevivientes que toman la iniciativa más allá del alcance de la RCI y buscan por sus propios medios recursos para salir de la violencia de género, como nos cuenta una sobreviviente de la Región O'Higgins que fundó una organización de apoyo para mujeres que sufren violencia *“De hecho, nosotros como agrupación nos contactamos con OTIC O'Higgins, que son todos los empresarios que aportan con una cuota, las grandes empresas de acá, y se hacen capacitaciones. Nosotros los buscamos, nos metimos a hablar con la jefa, y la jefa dijo -Ustedes ¿De dónde son?-, - Nosotras somos Fuerza Mujer, tenemos mujeres rehabilitada- “Rehabilitadas” digo yo siempre, -...de violencia, y queremos capacitar mujeres para que sean económicamente independientes, lo poco y nada-. Logramos muchas capacitaciones, logramos, a ver, gasfitería, carpintería, vestuario, moda, diseño, primeros auxilios, un montón de cursos. Y hoy en día hay muchas mujeres que están trabajando en eso (...) Entonces, aprender a cambiar una llave es fácil aprenderlo, por qué no entregarle esas herramientas a las mujeres. Pero, que la institución nos entregue esas herramientas, no, nosotras las hemos ido buscando, nosotras”*.

Al respecto, las/os especialistas y mujeres consultadas subrayan la ventaja que tendría para la RCI incorporar activamente a las sobrevivientes que ya la han transitado, proporcionando las condiciones institucionales para que ejerzan un rol en la Ruta, como señala uno de los especialistas entrevistados *“No hay grupos de mujeres sobrevivientes de violencia que sean financiados para investigar, para estar ahí haciendo vigilancia como estos grupos en España de las Juristas de Themis, que iban a las audiencias y se paraban todas con su toga y veían cómo el juez, la jueza, trataba el caso y la audiencia de violencia. Y protestaban cuando eso sucedía. O como en Uruguay cuando hay grupos de mujeres feministas pagadas por el Estado, que van a todos los gineco-obstetra y se meten a las atenciones, y les hacen unas observaciones.”*

IX. CONCLUSIONES

A nivel general

Se observa que el funcionamiento de la RCI está orientado mayoritariamente hacia la judicialización de la violencia contra la mujer.

Se identifica la ausencia de un diseño de gestión integral orientado hacia las sobrevivientes en lo relativo a la detección temprana de la violencia y otorgar acompañamiento y reparación integral.

En ese sentido, destaca la prestación de servicios de SernamEG cuya orientación es más integral y se dirige más hacia la sobreviviente que a los procesos legales, sin embargo, su rol a nivel de la Ruta se observa débil en relación a la protección y resolución, especialmente en comparación con el rol que cumplen Carabineros de Chile y el Poder Judicial, donde están puestas la mayoría de las expectativas y decepciones de las sobrevivientes.

Se observa ausencia de capacitación entre las y los funcionarios que se desempeñan en la Ruta, así como también, falta de presupuesto y precarización laboral.

Ruta Crítica Institucional VCM: Descripción y valoración

La violencia de género contra la mujer en Chile es un aspecto estructural de la sociedad cuya prevalencia (VIF y femicidios) se mantiene con leves variaciones en los últimos ocho años a pesar de los esfuerzos estatales para erradicarla, y es que la violencia de género constituye una parte importante de los procesos y mecanismos de socialización primaria y secundaria de las personas, según las normas del orden tradicional de los roles de género en nuestra sociedad.

Según la ENVIF 2020, la prevalencia de VIF en la vida es mayor en los grupos etarios más jóvenes, entre 15 y 25 años, lo que indica que la VCM es experimentada por las sobrevivientes desde que son niñas o adolescentes, de las maneras más sutiles hasta las más mortales. Estas vivencias constituyen una “educación” en el miedo y la sumisión, que no cabe duda, resultan en la introyección, en mayor o menor grado, de cada persona en las normas e ideas que ponen a lo masculino como el género dominante y la supremacía de los hombres como una máxima cultural, de allí por ejemplo, la naturalización de la violencia de género tan arraigada, tanto en la ciudadanía como en las y los funcionarios públicos e incluso en las autoridades y tomadores de decisiones.

La tipificación legal de la violencia de género contra la mujer en Chile, orientada hacia la violencia intrafamiliar (psicológica y física), la violencia sexual y el femicidio es el marco que permite el diseño y aplicación de políticas públicas, imposibilitando el accionar institucional temprano en otras violencias de género cuyo daño no se expresa físicamente. Ello impide al Estado tener una mirada integral sobre el fenómeno de VG y en consecuencia complejiza el diseño de programas y precariza la atención esperada por parte de la ciudadanía.

La Ruta Crítica Institucional de violencia contra la mujer -RCI-, comprendida como el conjunto de servicios estatales que otorgan prestaciones a las sobrevivientes de VCM en prevención, acompañamiento, sanción y reparación está diseñada en función al marco legal vigente.

El trayecto que sigue una sobreviviente a través de la Ruta Crítica Institucional depende de cómo se encasilla su caso de violencia en la legislación, pudiendo seguir al menos 3 caminos: 1) Denuncia por VIF; 2) Querrela por delito VCM; y 3) Acompañamiento multidimensional en VIF y otras VCM sin que sea condición la judicialización de su caso.

Las principales instituciones que participan actualmente en la oferta de servicios estatales en VCM son: Carabineros de Chile, Poder Judicial (Tribunales de Familia o Tribunales de Garantía); Ministerio Público o Fiscalía; y Ministerio de la Mujer y Equidad de Género a través de su Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género.

Todas las instituciones que participan en la RCI actúan de acuerdo a la tipificación legal de los casos que reciben, siendo SernamEG el único órgano que puede actuar de manera más integral frente a un caso de VCM.

La articulación entre las instituciones que participan en la RCI se observa como una coordinación de tipo administrativa cuyo fin es derivar casos para avanzar hacia el proceso judicial, donde el intercambio de información responde a los requerimientos de la justicia. La gestión de los casos no está orientada hacia la detección temprana de la VCM. Se detecta escaso seguimiento integral de los casos, con excepción de SernamEG.

Ni MMEG ni SernamEG tienen poder resolutivo en los casos VCM, por lo tanto su participación en la RCI no es obligatoria, pudiendo ocurrir que una sobreviviente recorra la Ruta sin nunca haber sido usuaria de alguno de los dispositivos de SernamEG.

Las instituciones que tienen poder resolutivo, lo tienen principalmente en el ámbito de la persecución y sanción legal. La prevención, acompañamiento, protección y reparación son los aspectos más débiles de la intervención institucional. Siendo Carabineros de Chile y el Poder Judicial las instituciones más cuestionadas por las y los participantes de este estudio.

La orientación de las políticas públicas hacia la violencia contra la mujer en el ámbito doméstico, con énfasis en el daño físico, además de la naturalización de la violencia contra la mujer se observan como aspectos que impiden a priori el ingreso de las mujeres que experimentan VG a la RCI.

Según la ENVIF 2020 solo un 22% de las mujeres que han sufrido violencia de género perpetrada por sus parejas o ex parejas denunciaron el último episodio de violencia. Indicador de que la cantidad de sobrevivientes que ingresan a la RCI es menor en relación al fenómeno de la VGCM.

El diseño de la RCI se observa como un embudo que va dejando atrás a las mujeres que no cumplen con los criterios necesarios para avanzar en ella: Tener lesiones físicas visibles, necesidad de probar habitualidad en las VIF, representación de un abogado, comprensión de los procesos judiciales, sistemas de protección integral que contemple a hijas e hijos de todas las edades, entre otros.

Según las y los funcionarios consultados, las mujeres que suelen ingresar a la RCI son mujeres de escasos recursos económicos, residentes en zonas urbanas y que reportan casos de violencia doméstica y/o violencia física (sexual o agresiones).

Por otro lado, el 53% de las mujeres consultadas indican que demoraron más de 5 años en tomar la decisión de buscar ayuda y que uno de los elementos que las impulsaron a hacerlo fue contar con una red de apoyo afectivo que supo ver la violencia que sufrían y aconsejarlas.

Carabineros de Chile es la principal puerta de entrada a la RCI, y la evaluación que hacen las personas consultadas del servicio prestado por Carabineros es muy deficiente, especialmente en la primera acogida, donde se suelen cuestionar los relatos de las sobrevivientes y/o se les exige tener marcas físicas del maltrato, y en el proceso de acompañamiento donde el cumplimiento de las medidas cautelares se reporta como escaso, generando una enorme sensación de desprotección entre las sobrevivientes.

La vinculación entre el Poder Judicial y las sobrevivientes se observa deficitaria debido a que ellas no comprenden el lenguaje en el que se les comunican los avances de su casusa, siendo esta una de las mayores brechas detectadas. Además, la demora y burocratización de los procesos judiciales no responden al sentido de urgencia que tienen las mujeres ni a sus expectativas de sanción y protección. Por otro lado, las y los funcionarios consultados reconocen ampliamente que el mismo proceso judicial revictimiza a la sobreviviente.

Las acciones reparatorias que ofrece el Estado a las sobrevivientes no responden a sus expectativas en lo relativo a salir del ciclo de la violencia definitivamente, pues ellas identifican la autonomía económica como un elemento fundamental para empoderarse socialmente y dejar de ser sujetas de violencia de género.

Nudos críticos de la RCI

La ausencia de inter-operatividad entre las instituciones, responde a aspectos de orden administrativo que superponen a las instituciones por sobre el diseño de un sistema de atención unificado, claro, oportuno y eficaz, que esté orientado a las beneficiarias y no a las instituciones, prueba de ello es la existencia de al menos 4 números de teléfono distintos cuya misión es orientar e informar a las sobrevivientes.

Esta falta de coordinación impacta en el seguimiento integral de los casos de VCM y no permite generar alertas tempranas que impidan la violencia grave o gravísima, exponiendo con ello a las sobrevivientes a altos niveles de desprotección que pueden y muchas veces terminan en femicidio.

Las y los especialistas consultados concuerdan con la necesidad de incorporar en la RCI a los gobiernos locales y a los servicios de salud pública, debido a su gran cobertura territorial y a la participación que tienen ambas instituciones en todos los ciclos de vida de las personas. Se reconoce que ambos órganos tendrían un rol fundamental en la detección temprana de casos VCM y que la información que recaban de las potenciales usuarias de la RCI, en la medida que se comparta, podría cooperar en la generación de alertas tempranas, así como también, en la gestión integral de los casos VCM.

Por otro lado, tanto funcionarios/as como especialistas reconocen falta de sensibilización y capacitación para las y los profesionales que atienden a las sobrevivientes, pero también para mandos medios, autoridades y tomadores de decisiones en el Estado, en materia de violencia de género, violencia contra la mujer, derechos humanos, diversidad y discriminación con un enfoque integral.

A nivel operativo, las personas consultadas reconocen que en la actualidad la red de servicios estatales en VCM no da abasto frente a la alta demanda, generándose listas de espera o bien prestaciones cuya calidad es baja.

Junto con ello, el modelo de tercerización utilizado por SernamEG para dotar de profesionales a sus dispositivos se observa como una gran debilidad en la RCI, pues ello precariza el vínculo laboral e impide que las y los profesionales otorguen un buen servicio.

Otro de los nudos críticos identificados es la falta de disponibilidad presupuestaria o bien la rigidez de los presupuestos fiscales, que impiden invertir en la dotación de personal, en procesos de sensibilización y capacitación continua, y en la gestión adecuada de los casos VCM.

Finalmente, el carácter integral de las acciones reparatorias por parte del Estado se percibe como una expectativa que no se cumple y que es deseable.

Fortalezas de la RCI

La intervención multidimensional y el acompañamiento permanente que otorga SernamEG a sus usuarias es altamente valorado por las sobrevivientes consultadas, llegando incluso a ser percibido como un “salvavidas”, tanto en el aspecto psicológico como jurídico e incluso en la vinculación con otros servicios públicos que no forman parte de la RCI pero que tienen programas focalizados en sobrevivientes de VCM o que las priorizan cuando acceden a sus servicios, como por ejemplo los subsidios para la casa propia del Ministerio de Vivienda y Urbanismo.

Las Casas de Acogida son vistas como un dispositivo de gran ayuda cuando se constituyen como salida de emergencia.

Cuando las sobrevivientes son acogidas, respetadas y legitimadas por Carabineros o el Poder Judicial la valoración de ambos servicios es muy positiva, pues otorgan la seguridad y protección que las sobrevivientes esperan.

En este sentido, las y los funcionarios consultados resaltan como una de las principales fortalezas de la RCI la vocación de servicio de las y los funcionarios que atienden a las sobrevivientes, destacando su compromiso, competencia, trayectoria y experiencia en materia de violencia contra la mujer.

X. RECOMENDACIONES

Política Pública en VG

A nivel de política pública es necesario incorporar una perspectiva integral y transversal de respeto por los derechos humanos, la multiculturalidad y la diversidad sexual y de género en todos los poderes del Estado y sus reparticiones, como elementos clave para el diseño de planes y programas estatales, tanto de prevención de la VG, como de acompañamiento y reparación, aún cuando estos principios no estén del todo resueltos en la legislación vigente.

Para ello, es vital empoderar y legitimar al MMEG como la órgano rector de dichas políticas públicas, fortaleciendo su rol en mesas de trabajo inter institucionales, comités e instancias colaborativas en todos los sectores y niveles de toma de decisión, pero especialmente con aquellas instituciones inidentificadas como clave en la RCI por su capacidad resolutoria o de protección, esto es: Poder Judicial, Ministerio Público y Carabineros de Chile. En este sentido, las acciones debieran tender a posicionar al MMEG como un actor fundamental en la RCI por su capacidad de abordar el fenómeno de la VG de forma multidimensional.

En el corto plazo es necesario abordar junto a Carabineros de Chile las prácticas institucionales de acogida y el fenómeno de normalización de la violencia contra la mujer que reportan las sobrevivientes en esta instancia. El objetivo es mejorar el proceso de primera acogida poniendo como condición institucional el no objetar el relato de la mujer por ningún motivo, aún cuando ella no tenga señales físicas de la agresión.

Además, es necesario observar las prácticas del Poder Judicial en lo relativo a la revictimización que reportan, tanto las sobrevivientes como las y los funcionarios consultados, revisando y simplificando los procesos judiciales con el fin de evitar que la sobreviviente se vea expuesta a entregar su relato una y otra vez en las distintas instancias del proceso judicial.

Se sugiere además considerar de manera activa y sistémica al hombre en el mejoramiento de la política pública de VG, diseñando intervenciones institucionales que aborden al agresor de manera integral y no solo desde la perspectiva punitiva, pero también y sobretodo que lo considere como un protagonista de la VG en tanto ofensor y vector de cambio. La premisa es que no todos los hombres son agresores, pero todos los hombres pueden colaborar en erradicar la VG.

En lo relativo al tipo de reparación que ofrece hoy el Estado a las sobrevivientes, se sugiere observar el concepto de reparación que se está utilizando actualmente en la RCI (de orden jurídico) y avanzar hacia un concepto de reparación integral tendiente a fortalecer el acompañamiento psicológico de las sobrevivientes, así como también, a entregar herramientas para la construcción de la ansiada autonomía económica de las mujeres.

Recomendamos elaborar y fortalecer alianzas con otras instituciones del Estado que si bien no participan en los primeros estadios de la intervención estatal en VCM, sí pueden hacerlo a nivel reparatorio, a través de la creación de planes y programas focalizados en mujeres que han experimentado violencia tendientes a fortalecer su integración social y el ejercicio de sus autonomías, especialmente en lo que refiere a la autonomía económica,

como por ejemplo el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, a través de subsidios para la vivienda focalizados en las sobrevivientes, o bien, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia a través de programas de apoyo a sobrevivientes de VG, e incluso las intendencias.

En el corto plazo, recomendamos trabajar protocolos de buenas prácticas en atención y seguimiento de casos VCM en base a las recomendaciones de los organismos internacionales vinculados a la violencia de género, así como también, en las recomendaciones provenientes de la sociedad civil, de las mismas sobrevivientes e incluso de aquellas instituciones estatales que han avanzado en el tema (Ministerio Público y su política de equidad de género) fundadas en el respeto irrestricto de los derechos humanos de todas y todos, y en el compromiso adquirido por Chile en los tratados internacionales en lo relativo a la erradicación de la violencia de género contra la mujer.

A nivel de evaluación de la política pública, sugerimos diseñar una breve pauta de evaluación, cuantitativa y cualitativa, de los servicios de la RCI destinada a las beneficiarias y cuyos resultados puedan ser visualizados de forma periódica y centralizada en el MMEG, con el objetivo de evaluar en tiempo real el desempeño de cada servicio de la RCI según la percepción de las usuarias. Este instrumento de evaluación debiera ser obligatorio y estar disponible en todas las instituciones de la Ruta. Sus resultados debieran insumar a las instituciones de la RCI periódicamente con el fin de permitirles observar y mejorar su gestión en base a la percepción de sus usuarias.

Sobre la incorporación activa de las sobrevivientes como integrantes de la RCI, destacamos el éxito del modelo de Duluth⁶⁶, donde es clave la participación de las mujeres por medio de asociaciones de mujeres sobrevivientes que monitorean y participan en los procesos de intervención VCM.

También es necesario elaborar campañas y procesos de comunicación ciudadana que describan los pasos y procesos de la RCI en un lenguaje sencillo y amigable, estableciendo claramente los alcances, tiempos y derechos que puede garantizar el Estado en materia de VG. Lo que se busca con ello es equilibrar las expectativas de la ciudadanía respecto a la capacidad de protección, acompañamiento y reparación efectiva que puede brindar el Estado.

Paralelamente, se aconseja realizar campañas de comunicación a nivel nacional sobre VG que colaboren en terminar con la naturalización de la violencia de género en la sociedad. Al respecto, se sugiere desarrollar mensajes exentos de juicios de valor, principios religiosos y otros dogmas que no son materia de un Estado, asesorándose con equipos profesionales multidisciplinarios, con experiencia en el tema y que incluya formalmente la visión de las sobrevivientes que ya han transitado por la Ruta y que han salido del círculo de la violencia, así como también, la visión de hombres que no son agresores⁶⁷. Lo que se busca es generar empatía e identificación de la audiencia con los mensajes trabajados.

A nivel funcionario es imperativo diseñar y generar procesos de sensibilización y capacitación permanentes con perspectiva de género, derechos humanos y no discriminación para personas que se desempeñen en atención directa e indirecta de sobrevivientes de VG, pero especial y urgentemente a Carabineros de Chile y el Poder Judicial, en temas de primera acogida, contención, comunicación, seguimiento y reparación, generando además procesos de evaluación constante que permitan visibilizar el impacto de dichas capacitaciones en la atención brindada.

⁶⁶ Fuente (en inglés): <https://www.powerandcontrolfilm.com/>

⁶⁷ Campaña española de la sociedad civil en contra del acoso callejero. Grupo Los Niños Sin Nombre. 2019. Fuente: <https://youtu.be/7SuhXdome0I>

Diseño y funcionamiento de la RCI

En el corto plazo, se sugiere observar y mejorar la coordinación inter institucional de la RCI, con el fin de avanzar hacia un sistema de gestión de casos integral que propicie la detección temprana de casos de VCM a través del intercambio de los datos que hoy ya recolectan las instituciones que son parte de la Ruta.

En este sentido, se recomienda revisar el documento Hoja de Ruta para el Diseño de una Plataforma Integrada de Gestión de Casos de VCM elaborada por el Banco Mundial que consolida el levantamiento de cinco componentes y cuyo objetivo fue indagar en el marco legal sobre intercambio de datos, los procedimientos institucionales, el estado de los sistemas informáticos y la percepción de las beneficiarias de la RCI, así como también, el estado de la violencia contra la mujer en Chile según los datos de la ENVIF 2020.

En el mediano plazo, a nivel de diseño de la RCI y con el objeto de reforzar la prevención, detección temprana y acompañamiento, se sugiere incorporar a la RCI al sector de salud pública, los gobiernos regionales (Intendencias y municipios) y la Subsecretaría de la Niñez, pues hemos identificado a estas instituciones como claves en el proceso de detección, prevención y reparación de VG, debido a su gran cobertura territorial y al permanente contacto que tienen con las beneficiarias, con sus familias, sus entornos más cercanos e incluso con -los hombre que ejercen violencia en todos los ciclos de la vida. A la fecha, es factible trabajar con cada una de las instituciones mencionadas a través de protocolos de alerta que permitan a la RCI activar su accionar en los casos que se informen.

A nivel funcionario, es necesario desarrollar instrumentos que permitan visualizar y valorar administrativamente la carga de trabajo que reviste para las y los profesionales de la RCI una atención oportuna, eficiente e integral de las sobrevivientes. En consecuencia, será necesario elaborar presupuestos que permitan a las instituciones de la RCI dar respuesta a la alta demanda, a través de la contratación de personal calificado para las labores identificadas. Asimismo, y dado que el fenómeno de la violencia de género contra la mujer no permite realizar una prospección exacta, se sugiere trabajar en planes de cobertura de emergencia entre las instituciones de la RCI que permitan la movilidad funcionaria en caso de ser necesario y la consecuente transferencia de fondos.

En lo relativo a la precariedad laboral que se identifica en los servicios tercerizados de los dispositivos de SernamEG, sugerimos revisar el modelo de tercerización, con el fin de homologar las condiciones laborales de las y los profesionales que allí se desempeñan con las condiciones laborales del servicio público, velando por garantizar la seguridad social, estabilidad laboral y salud mental de esos equipos de trabajo, así como también, definir las funciones por las que fueron contratadas/os.

Por otro lado, se sugiere fortalecer el trabajo de la RCI a través de algunas acciones que involucren a otros actores de la sociedad:

1. La incorporación de la perspectiva de género en los establecimientos educacionales, a través de la colaboración con el Ministerio de Educación en el diseño de planes y programas focalizados en VG, así como también, en la revisión curricular constante.
2. Trabajo preventivo focalizado a mujeres jóvenes y de pueblos originarios a través de programas dirigidos a sus problemáticas específicas.
3. Trabajo asociativo entre mujeres jóvenes y organizaciones de la sociedad civil en VCM.
4. Creación de monitoras jóvenes para trabajar temas de violencia de género en las comunidades
5. Promoción de control comunitario en temas de violencia de género.