

---

# Resumen estudio cualitativo actualización de Ruta Crítica de Violencia Contra la Mujer

NÚCLEO DE INVESTIGACIÓN GÉNERO Y SOCIEDAD JULIETA KIRKWOOD,  
DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA, FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE

SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER Y EQUIDAD DE GÉNERO



## **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 años<sup>1</sup> indican que la violencia contra la mujer en Chile no ha disminuido.

El diseño de la política pública nacional 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 esta 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 se activan después de una denuncia en las policías y están orientados a iniciar y dar continuidad a los procesos judiciales que contempla la ley en materia de violencia de género contra la mujer, poniendo énfasis en la persecución, sanción y reparación jurídica. Solo el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género oferta servicios en la RCI sin que sea necesario haber realizado una denuncia.

En base a los datos Encuesta Nacional de Violencia Intrafamiliar 2020, un 22% de las mujeres que experimentaron violencia de género por parte de sus parejas o ex parejas en los últimos 12 meses denunciaron su caso, lo que revela una barrera de entrada a la RCI. Algunas de las principales razones que esgrimen las sobrevivientes para no denunciar su caso son: Porque no estimaron que fuera tan grave, porque no creen que la denuncia sirva de algo o bien porque sienten miedo de denunciar.

Por otro lado, más de la mitad de las mujeres consultadas en esta investigación señalan haber demorado 5 años o más en buscar ayuda, siendo el apoyo y consejo de su círculo afectivo íntimo el principal motor para hacerlo.

Las y los funcionarios consultados en este estudio 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.

---

<sup>1</sup> 2012 a 2020

Las instituciones que las personas consultadas en este estudio consideran clave en 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.

El diseño de los servicios que oferta la RCI se percibe 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 un 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 consultados en esta investigación y que se desempeñan en primera atención en la red de servicios 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 cimiento de un sistema de detección temprana y gestión integral de casos.
- √ Diseñar un sistema de sensibilización y 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 y protocolizar 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

<b>I.</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
	ANTECEDENTES.....	1
	RUTA CRÍTICA DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER .....	2
	RUTA CRÍTICA INSTITUCIONAL: OFERTA DE SERVICIOS ESTATALES EN VIOLENCIA DE GÉNERO CONTRA LA MUJER .....	3
	LA INVESTIGACIÓN .....	5
	ALCANCES DEL ESTUDIO .....	6
<b>II.</b>	<b>VIOLENCIA CONTRA MUJERES Y NIÑAS HOY.....</b>	<b>6</b>
	VIOLENCIA CONTRA MUJERES Y NIÑAS EN EL MUNDO .....	6
	VIOLENCIA CONTRA LA MUJER EN CHILE .....	8
	PREVALENCIA DE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN CHILE HOY .....	9
	FEMICIDIO EN CHILE HOY .....	11
<b>III.</b>	<b>LA RUTA CRÍTICA INSTITUCIONAL DE VCM EN CHILE .....</b>	<b>12</b>
	DEFINICIÓN RUTA CRÍTICA INSTITUCIONAL DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER.....	12
	QUIÉNES INGRESAN A LA RCI .....	13
	CÓMO SE INGRESA A LA RCI .....	14
	CÓMO SE PERMANECE EN LA RCI.....	16
	CÓMO SE EGRESA DE LA RCI .....	17
	RESUMEN .....	18
	SÍNTESIS DE ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL SEGÚN TIPO JURÍDICO DE VCM .....	19
	1. SÍNTESIS DE RUTA CRÍTICA INSTITUCIONAL EN VIOLENCIA CONTRA LA MUJER A TRAVÉS DE SERVICIOS ESTATALES SEGÚN TIPO DE INGRESO Y TIPO DE VIOLENCIA .....	20
<b>IV.</b>	<b>HALLAZGOS.....</b>	<b>21</b>
	BARRERAS ESTRUCTURALES .....	22
	BARRERAS EN EL DISEÑO DE LA RUTA .....	27
	BARRERAS INSTITUCIONALES DE FUNCIONAMIENTO .....	32
	VACÍOS EN LA RCI .....	38
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>41</b>
	A NIVEL GENERAL .....	41
	RUTA CRÍTICA INSTITUCIONAL VCM: DESCRIPCIÓN Y VALORACIÓN.....	41
	NUDOS CRÍTICOS DE LA RCI .....	43
	FORTALEZAS DE LA RCI .....	44
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>44</b>
	POLÍTICA PÚBLICA EN VG .....	44
	DISEÑO Y FUNCIONAMIENTO DE LA RCI .....	46
<b>VII.</b>	<b>METODOLOGÍA DEL ESTUDIO.....</b>	<b>48</b>
	OBJETIVO GENERAL.....	48
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	49
	TÉCNICAS DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN .....	49
	SELECCIÓN DE CASOS Y CONTACTO .....	49
	MUESTRA .....	51
	PROTOCOLO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN, CONSIDERACIONES ÉTICAS Y REVISIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA INSTITUCIONAL .....	52

CARACTERIZACIÓN DE LAS Y LOS PARTICIPANTES ..... 53  
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN ..... 54

## 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
PUR	Pauta Unificada de Riesgo
RCI	Ruta Crítica Institucional
RCVCM	Ruta Crítica de Violencia Contra la Mujer
SENAME	Servicio Nacional de Menores
SERNAM	Servicio Nacional de la Mujer
SernameEG	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

En el marco de la cooperación técnica que brindó en 2020 el Banco Mundial al Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, presentamos a continuación un resumen del *Estudio Cualitativo Actualización de Ruta Crítica de Violencia Contra la Mujer 2020* de SernamEG que considera los principales hallazgos en materia de desempeño de la red de servicios estatales en violencia contra la mujer.

El estudio cualitativo de carácter descriptivo *Actualización de Ruta Crítica de Violencia Contra la Mujer 2020* fue encargado por el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género -SernamEG- en 2019 a un equipo de profesionales pertenecientes al Núcleo de Género Julieta Kirkwood de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile, con el objeto de indagar sobre la percepción que tienen las mujeres sobrevivientes de violencia contra la mujer -VCM- beneficiarias del Programa de Acompañamiento, Protección y Reparación -APR- de SernamEG 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. Tránsito que en adelante llamaremos Ruta Crítica Institucional en violencia contra la mujer -RCI-.

La investigación se realizó durante 2020, en contexto de Pandemia SARS-CoV2 y consideró entrevistas en profundidad y cuestionarios en línea<sup>2</sup> a mujeres beneficiarias del Programa APR de SernamEG, funcionarios/as que atienden directamente a sobrevivientes en la RCI y especialistas en violencia de género y políticas públicas pertenecientes a 7 regiones del país: Arica y Parinacota, Antofagasta, Metropolitana, O’ Higgins, Biobío, Araucanía y Magallanes.

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 femicidio<sup>3</sup> y femicidio frustrado<sup>4</sup>.

Esta investigación tuvo como misión actualizar la información relevada en el estudio cualitativo<sup>5</sup> “*Análisis y Evaluación de la Ruta Crítica en Mujeres Afectadas por Violencia en la Relación de Pareja 2009*” encargado por SERNAM y cuyos hallazgos señalaron 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

---

<sup>2</sup> Revisar Anexo sobre Adecuación Metodológica.

<sup>3</sup> 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>

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> 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.

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 en VCM. Finalmente, el estudio de 2009 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.

Así, dicha investigación busca dar continuidad al estudio anterior, a través de técnicas cualitativas de levantamiento de información que permiten profundizar en la percepción de las personas consultadas sobre el funcionamiento de la RCI, pero que en ningún caso sus resultados pueden ser leídos como representativos a nivel nacional.

Por otro lado, en 2020 el Banco Mundial -BM- financió una ampliación 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*, en el marco de la cooperación técnica que le brindó el Banco Mundial al Ministerio de la Mujer y Equidad de Género -MMEG- el mismo año y que incluyó el levantamiento de otros cuatro componentes<sup>6</sup> 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 de la Encuesta Nacional de Violencia Intrafamiliar 2020; Levantamiento sobre aspectos legales en materia de trato datos personales en la RCI; Levantamiento de procesos institucionales en la RCI; y Levantamiento sobre uso de tecnologías de la información en las instituciones que componen la RCI.

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

### Ruta Crítica de Violencia Contra la Mujer

El concepto de Ruta Crítica<sup>7</sup> 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.

Cabe señalar que el modelo de la red estatal de servicios en violencia contra la mujer está diseñado en función de la tipificación legal de la violencia contra la mujer en Chile, de tal forma que la mayoría de los servicios de la RCI se activan una vez que las sobrevivientes o terceros realizan una denuncia en las policías: Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones, las que a su vez pueden derivar en Tribunales de Familia, cuando es una causa de violencia interfamiliar, o en Tribunales de Garantía, cuando es un delito de violencia contra la mujer.

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

---

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> 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).

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.

Más bien, esta investigación busca poner de manifiesto las apreciaciones sobre la RCI 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 estado o estar transitando su ruta crítica, como beneficiarias del Programa APR de SernamEG, a través de la oferta de servicios estatales en VCM, esto es la Ruta Crítica Institucional -RCI-.

Entonces, esta investigación solo aborda el tránsito de las sobrevivientes de violencia de género por la Ruta Crítica cuando ellas deciden buscar ayuda en el Estado, por lo tanto, su alcance está acotado a la respuesta que le da la RCI a las mujeres que sufren violencia de género y que deciden ingresar en la oferta estatal de servicios en VCM a través del Programa APR de SernamEG.

Además, y con el fin de enriquecer la investigación, hemos entrevistado a funcionarios y funcionarias de la RCI que se desempeñan en atención directa de sobrevivientes, con el objeto de indagar sobre su percepción respecto del funcionamiento de la RCI.

También entrevistamos a especialistas en violencia contra la mujer y políticas públicas en VG provenientes de la sociedad civil y de la academia, para obtener una tercera mirada sobre el desempeño de la RCI.

### Ruta Crítica Institucional: 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 las personas que participaron de este estudio, y qué oportunidades y fortalezas ven en ellos/as, tanto sobrevivientes, como funcionarios/as que las atienden, y especialistas en el tema.

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 chilena<sup>8</sup>, dejando afuera otras instituciones cuyos servicios están orientados a la prevención o que afectan indirectamente los procesos de las y los sobrevivientes directos o indirectos.

Adicionalmente, hemos incluido, de forma indagatoria a los gobiernos regionales y a los servicios de salud pública, instituciones que aunque no forman parte de la RCI, creemos que por su cobertura territorial y contacto cotidiano con la comunidad, es factible que ambas institucionalidades puedan colaborar en la detección temprana de la VCM.

---

<sup>8</sup> 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.



El foco de esta investigación está puesto en la percepción de las beneficiarias del Programa APR de SernamEG 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 institucionales<sup>9</sup>.

Estructuramos la descripción de la 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).

### La investigación

La primera parte de este documento describe cómo se ha institucionalizado la violencia contra la mujer en Chile.

A continuación se ofrece una mirada sobre los datos de prevalencia de violencia contra la mujer en Chile.

Luego 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.

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.

---

<sup>9</sup> 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.

### 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 beneficiarias del Programa APR de SernamEG, funcionarios/as de la RCI que atienden directamente a sobrevivientes y especialistas en VG y políticas públicas de la sociedad civil, quienes fueron consultados a través de entrevistas en profundidad y semi estructuradas, cuestionarios en línea y reuniones bilaterales, en 7 regiones del país: Arica y Parinacota, Antofagasta, Metropolitana, O'Higgins, Biobío, Araucanía y Magallanes.

Los testimonios de las sobrevivientes recopilados en este estudio 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. 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”*<sup>10</sup>.

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”*.

---

<sup>10</sup> 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 policía<sup>11</sup>.

En Chile la violencia contra la mujer es tipificada en la Ley como: Violencia intrafamiliar<sup>12</sup>; femicidio y violencia sexual.

---

<sup>11</sup> 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/>

<sup>12</sup> 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° 20.066<sup>13</sup> 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.

Casi todos los servicios que oferta la RCI están sujetos a una denuncia inicial, que puede ser efectuada por la misma sobreviviente o terceros. Solo SernamEG oferta servicios en la RCI que no tienen como condición el haber realizado una denuncia.

---

<sup>13</sup> 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-<sup>14</sup>*, publicada por la Subsecretaría de Prevención del Delito en 2020, señala que la prevalencia de violencia intrafamiliar general en la vida<sup>15</sup> 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%<sup>16</sup>.

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 22% de las mujeres que declaran haber sufrido violencia de parte de sus parejas o ex parejas en los últimos 12 meses señalan haber realizado la denuncia.

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%.

---

<sup>14</sup> Resumen Encuesta de Violencia Intrafamiliar, Chile 2020:

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

<sup>15</sup> 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.

<sup>16</sup> 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 Chile<sup>17</sup>.
- 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.

---

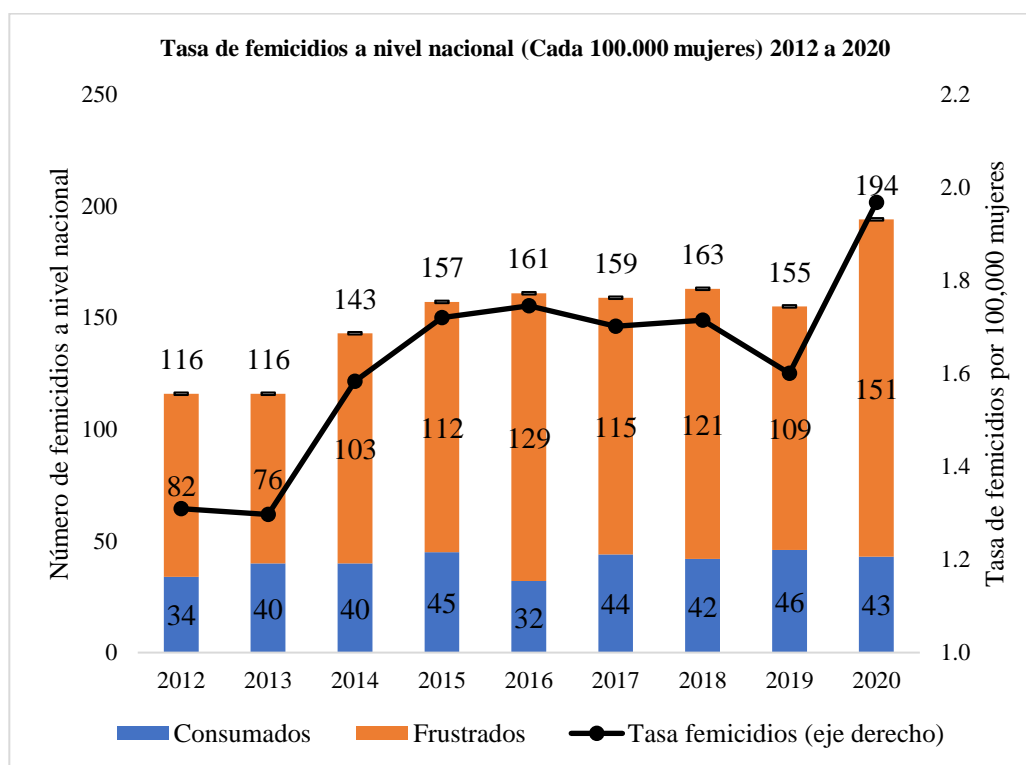
<sup>17</sup> Según resultados del CENSO 2017. Fuente: [http://resultados.censo2017.cl/download/1\\_1\\_POBLACION.xls](http://resultados.censo2017.cl/download/1_1_POBLACION.xls)

### Femicidio en Chile hoy

Según la legislación chilena<sup>18</sup> 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 consumados<sup>19</sup> y 151 femicidios frustrados<sup>20</sup>, 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 propia<sup>21</sup>

<sup>18</sup> Ley 21.212 de 2020. Fuente: <https://www.bcn.cl/levchile/navegar?idNorma=1143040&tipoVersion=0>

<sup>19</sup> 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\\_9oMH2xilgDMRNaJTALjjV-wAdR5xVc/edit#gid=1952631340](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1s_g16Tsm0S1_9oMH2xilgDMRNaJTALjjV-wAdR5xVc/edit#gid=1952631340)

<sup>20</sup> Fuente: Datos estadísticos sobre femicidios de SernamEG (consultado el 11.01.20):

[https://www.SernamEG.gob.cl/?page\\_id=27084](https://www.SernamEG.gob.cl/?page_id=27084)

<sup>21</sup> Fuente: Datos sobre femicidios SernamEG [https://www.SernamEG.gob.cl/?page\\_id=27084](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-poblacion-C3%B3n-1992-2050\\_base-2017\\_tabulados.xlsx?sfvrsn=68eefb1\\_9](https://www.ine.cl/docs/default-source/proyecciones-de-poblacion/cuadros-estadisticos/base-2017/ine_estimaciones-y-proyecciones-de-poblacion-C3%B3n-1992-2050_base-2017_tabulados.xlsx?sfvrsn=68eefb1_9)

### III. 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”<sup>22</sup>. 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 mujeres beneficiarias del Programa APR de SernamEG que buscaron 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.

---

<sup>22</sup> 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.

Más de la mitad de las mujeres consultadas vía cuestionario señaló haber demorado 5 años o más en hacer la primera denuncia, 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.
2. Consejo de familiares.
3. Sus propias reflexiones y deseos.
4. Apoyo psicológico o psiquiátrico que buscó por su cuenta.
5. Campañas del MMEG, o SernamEG.
6. Consejo de amigas o amigos.

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

- √ Mujeres dueñas de casa.
- √ Mujeres que viven en sectores urbanos.
- √ Mujeres en situación de vulnerabilidad económica.
- √ Mujeres jóvenes (entre 18 y 25 años).
- √ Mujeres trabajadoras.
- √ Mujeres migrantes (Con situación migratoria regularizada o no).

Como se observa dos de los cinco perfiles más mencionados por las y los funcionarios consultados corresponde a mujeres que no forman parte de la fuerza laboral o que se encuentran en una situación de vulnerabilidad económica.

En cambio, los perfiles de mujeres que se dedican al trabajo sexual, o que han sufrido Trata de Personas, que están en situación de discapacidad, o que pertenecen a pueblos originarios fueron escasamente mencionados por las y los funcionarios consultados.

Aun cuando no son representativas a nivel nacional, estas menciones 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.
- √ Asistencia y asesoramiento psicosocial.
- √ Prevención.
- √ Evaluación o investigación jurídico y/o policial.
- √ Acompañamiento jurídico y/o policial en proceso previo al juicio.

De nuevo, el aspecto jurídico de las prestaciones que las y los funcionarios consultados identifican como las que suelen otorgar 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 consultadas. 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 institucional, 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 Riesgo -PUR-<sup>23</sup> 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 evaluar<sup>24</sup> 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.

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.

---

<sup>23</sup> Pauta Unificada de Riesgo: Instrumento creado por el Ministerio Público en 2017 en acuerdo con el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género que por convenio se utiliza en las policías para evaluar el nivel de riesgo de la sobreviviente.

<sup>24</sup> 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.

2. La sobreviviente o un tercero puede acudir a Fiscalía o Policía de Investigaciones a hacer su denuncia. En ambos casos y al igual que en Carabineros de Chile, los funcionarios/as deberán aplicar la Pauta Unificada de Riesgo y derivar 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 telefónicamente<sup>25</sup> 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.

Muy pocas de las sobrevivientes consultadas reportan haber ingresado a la RCI a través del teléfono 1455 de SernamEG.

### **Ingreso institucional**

Ocurre cuando las instituciones, 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 una denuncia voluntaria, pues se trata de delitos que han sido descubiertos por los persecutores de forma flagrante o pueden ser denunciados 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 constatables 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 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.

Cuando el caso de VGCM tiene además connotación pública, 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 necesitan la representación legal de un abogado frente a Tribunales. Dicho servicio es

---

<sup>25</sup> 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.



otorgado, de manera gratuita, tanto por SernamEG como por la Corporación de Asistencia Judicial -CAJ-<sup>26</sup>.

### 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 psico-jurídica 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 corresponde hacer una denuncia o si estiman que ella se encuentra en peligro, ofreciéndole apoyo psicológico y jurídico.

Si la mujer ingresó voluntariamente vía telefónica, pero no quiso hacer la denuncia, las y los profesionales del centro de llamados 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. Dichas medidas quedarán 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 deberá ser representada ante tribunales por un abogado, pudiendo solicitar dicho servicio a SernamEG, a la Corporación de Asistencia Judicial<sup>27</sup> 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 la habitualidad del maltrato familiar. La adherencia al proceso es voluntaria y la denunciante puede desistir en cualquier momento del proceso.

Mientras existan medidas cautelares, Carabineros de Chile tiene la obligación de registrarlas, darles seguimiento e informar al tribunal de su cumplimiento.

---

<sup>26</sup> Para otorgar representación legal gratuita, la Corporación de Asistencia Judicial tiene como requisito que las personas pertenezcas a los sectores más vulnerables económicamente.

<sup>27</sup> Ambos servicios son gratuitos.



### **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. Ello puede ser a través del Programa de Apoyo a Víctimas de la SDP, de las Casas de Acogida de SernamEG; o de los Centros del SENAME, entre otros.

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 interponer una querrela y de perseguir la responsabilidad penal del ofensor.

En estos casos la sobreviviente no puede desistir de la causa.

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

### **Cómo se egresa de la RCI**

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

Cuando el caso VCM ha sido judicializado, éste se da por finalizado cuando se dicta sentencia.

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, seguido por los Centros de la Mujer de SernamEG, el teléfono 1455 de SernamEG y los servicios de salud pública de atención primaria.

Cabe señalar que durante el levantamiento, pudimos identificar a nivel nacional la existencia varios números de teléfono 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 más de un número de teléfono 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 psico-jurídico 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.

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 e incluso la violencia entre parejas del mismo sexo. Sin mencionar aquellas sobrevivientes que, aún denunciando, no pudieron otorgar elementos probatorios de la violencia que las afecta a la justicia.

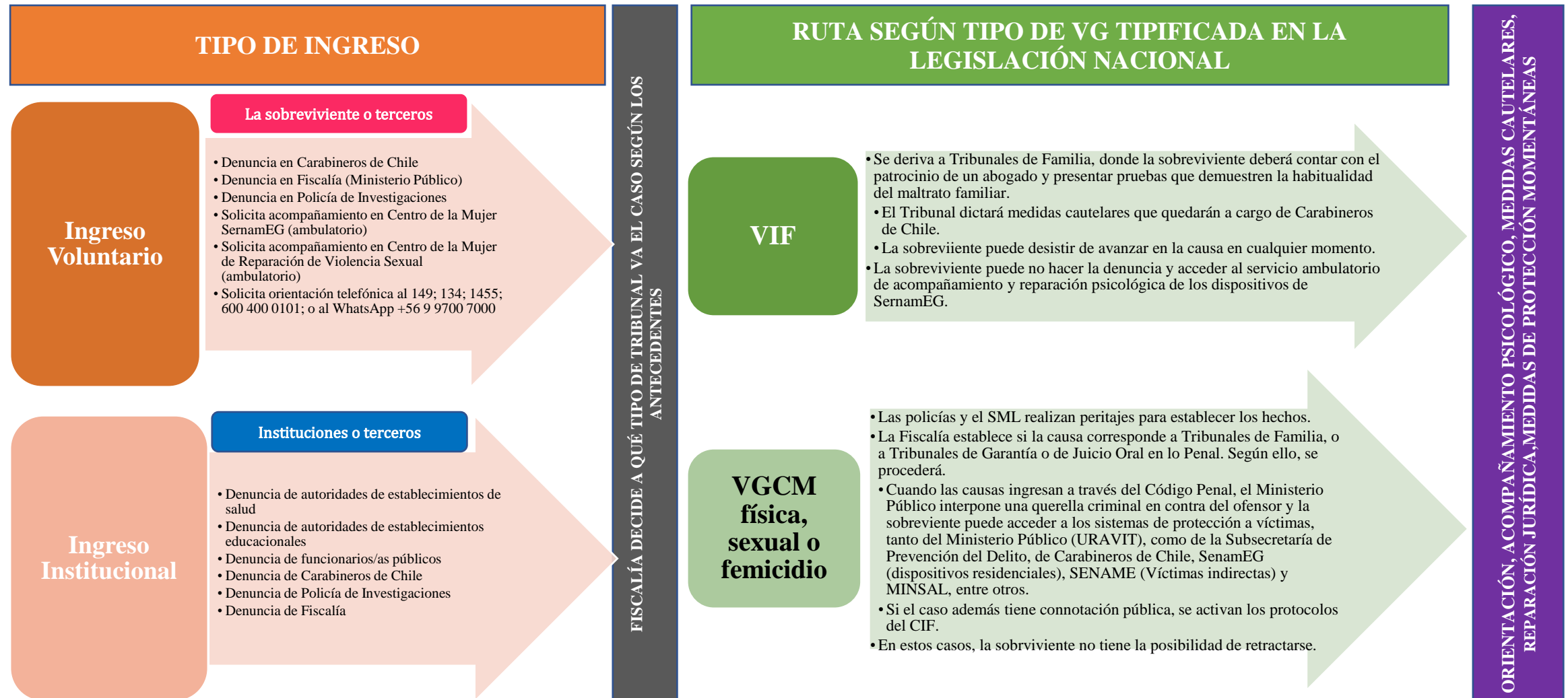
Con estos datos a la vista, es altamente probable que en la actualidad la gama completa de VGCM no esté pudiendo ser abordada de manera institucional en Chile y quizá, a modo de hipótesis, este es uno de los elementos que influyen en que las cifras de VCM durante los últimos ocho años se mantengan, aún 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 articulación institucional según tipo jurídico de VCM

Tipo jurídico de VCM	Tipo de causa	Entidades que reciben o hacen la demanda o denuncia	Posibilidad de disentimiento o retractación	Instituciones clave a cargo de hacer cumplir las medidas de protección
VIF	Civil	Policías – Tribunales	Si	Policías, SernamEG y SENAME
Femicidio	Penal	Ministerio Público – Policías – Familiares de la víctima	No	Policías, Ministerio Público, Subsecretaría de Prevención del Delito, SernamEG
Violencia Sexual	Penal	Policías – Ministerio Público – Funcionarios de establecimientos educacionales o de salud – Funcionarios/as públicos	No	Policías, Ministerio Público, Subsecretaría de Prevención del Delito, SernamEG

Síntesis de Ruta Crítica Institucional en Violencia Contra la Mujer a través de servicios estatales según tipo de ingreso y tipo de violencia



#### IV. HALLAZGOS

El siguiente análisis está organizado a partir de las percepciones de las mujeres consultadas en esta investigación<sup>28</sup>, en relación a la oferta de servicios estatales para VCM, considerando las principales barreras y brechas encontradas.

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. Barreras estructurales.
2. Barreras en el diseño de la RCI.
3. Barreras institucionales de funcionamiento.
4. Vacíos en la RCI.

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.

---

<sup>28</sup> Todas las sobrevivientes consultadas en esta investigación son o fueron beneficiarias del Programa APR de SernamEG.

### Barreras estructurales

Las barreras que señalan las sobrevivientes consultadas se refieren a aquellas situaciones que experimentaron al transitar por la oferta de servicios estatales en VCM y señalan situaciones, estructuras y prácticas institucionales que dificultaron o desincentivaron su acceso y continuidad en la RCI. Sus relatos se ven reforzados por los relatos de las y los funcionarios y especialistas consultados.

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. 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.
2. El acceso a la mayoría de los servicios de la RCI tiene por condición inicial el poner una denuncia, para lo cual, el caso de violencia debe cumplir con las descripciones legales de violencia contra la mujer, entre ellas la noción de que la agresión debe dejar marcas físicas para que la denuncia tenga legitimidad y pueda seguir su curso.

Comprendiendo entonces que las mujeres que ingresan a la RCI son aquellas que hicieron una denuncia, las sobrevivientes consultadas en este estudio señalan que la principal barrera de ingreso que experimentaron se refiere a situaciones vividas con las policías, siendo Carabineros de Chile la institución que consigna las mayoría de las menciones.

### Normalización de violencia de género contra la mujer

La normalización de la violencia de género contra la mujer, y su consecuente invisibilización, 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.

Consistente a la ideología del amor romántico<sup>29</sup> 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.

*“Y me saltan con que [Carabinero]-No, si al caballero se le va a pasar y después van a volver y va a ser todo color de rosas-”*

Sobreviviente de la Región de O'Higgins

---

<sup>29</sup> 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 romántico a la violencia contra las mujeres en la pareja

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 VIF<sup>30</sup>, siendo la violencia psicológica la que presenta mayor prevalencia con 17%, seguida por la violencia económica con un 11%, ambas violencias que por no presentar marcas físicas pueden ser fácilmente desestimadas por las y los funcionarios que se desempeñan en la RCI.

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.

*“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”.*

Funcionaria del Ministerio Público de la Región Metropolitana.

La normalización 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.

La naturaleza de la violencia que viven las mujeres rurales está tan arraigada en sus sistemas culturales 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”*

Especialista en VG ex profesional de Casa de Acogida SernamEG

### **Cuestionamiento a la veracidad de los relatos de las sobrevivientes**

Tomando en cuenta la profunda normalización de la violencia contra la mujer que aún pervive en Chile, el cuestionamiento a la veracidad de los relatos es una de las barreras que se menciona con mayor frecuencia, tanto por las sobrevivientes como por las y los especialistas consultados, y apunta a que Carabineros de Chile disminuye 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.

---

<sup>30</sup> Informe Violencia infligida por la pareja: prevalencia, factores de riesgo y denuncia. Trinidad Saavedra. Banco Mundial. 2021.



Respecto de la evidencia física de la agresión, la mayoría de las mujeres consultadas mencionó que antes de que su caso escalara, se acercaron a Carabineros a hacer la denuncia, pero que su relato fue desestimado por no presentar lesiones físicas y/o por parecer un conflicto de pareja que se arregla entre ellos.

*“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”*

Sobreviviente, residente de una zona rural de la Región de Arica y Parinacota.

Sin embargo, las mujeres consultadas también hacen referencia a que en los procesos judiciales los y las jueces nos les creen, especialmente cuando ellas no pueden aportar pruebas de la violencia sufrida o de la habitualidad de la misma.

*“En mi caso estoy obligada a tener contacto con él [Ofensor] porque es el padre de mi hijo y tribunales de familia no me creen y no tengo pruebas”*

Sobreviviente perteneciente a un pueblo originario de la Región de O'Higgins.

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 y puede incluso desincentivar la denuncia.

*“Yo creo que debido a eso hay muchas mujeres que no lo hacen [La denuncia] por lo mismo, porque no les creen o se burlan”*

Sobreviviente de la Región de O'Higgins.

El cuestionamiento de los relatos provoca falta de confianza en el sistema e inhibe el ingreso de las sobrevivientes a la RCI 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.

*“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-”*

Especialista docente.

Pero cuando se trata de violencia de género sufrida por personas pertenecientes a las diversidades sexuales y de género la institucionalidad no solo cuestiona la veracidad del relato, sino que cuestiona el que la violencia que se denuncia corresponda a una violencia de género, revelando con ello la falta de conocimiento sobre el concepto de género y la necesidad de que el Estado brinde servicios con perspectiva de derechos humanos.

*“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-”*

Especialista agrupación de derechos de las mujeres y la diversidad sexual.



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.

¿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.

### **Ausencia de información clara y oportuna sobre los procedimientos de la RCI**

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 en general las mujeres estudiadas 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.

*“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”*

Sobreviviente de la Región de la Araucanía.

La falta de entrega de información clara y oportuna a las sobrevivientes o la incompreensión de ésta, provoca en ellas una sensación de inmovilización y desorientación que puede llevar a la deserción, pero que sobretodo las llena de miedo e inseguridad. Sin embargo, según las y los funcionarios consultados, es reflejo de que la gestión de las instituciones que forman parte de la RCI está enfocada en sus procesos internos y no en las beneficiarias.

*“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”*

Funcionario/a del Poder Judicial de la Región de Arica

### **Ausencia de atención multidimensional e integral**

Una de las expectativas de las sobrevivientes consultadas respecto del apoyo estatal en sus casos de violencia tiene relación con el acompañamiento integral y multidimensional durante su ruta. Lo que incluye acompañamiento psicológico permanente y ayudas sociales que les permitan lograr su autonomía económica.

Como ya hemos mencionado, la RCI está diseñada para dar respuesta a los requerimientos legales de las causas VCM que ingresan al Poder Judicial, y se orientan principalmente al acompañamiento legal y a la sanción y reparación jurídica. Sin embargo, el apoyo psicológico que reportan necesitar las sobrevivientes consultadas es altamente valorado como una prestación que les permitirá salir del círculo de la violencia, 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.

En ese sentido, 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.

*“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”*

Sobreviviente de la Región Metropolitana

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.

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 un 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 [De la Mujer], 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”*

Especialista

Además, en lo relativo a la reparación las sobrevivientes consultadas reportan la esperanza de lograr su autonomía económica, especialmente en el contexto de violencia de pareja o ex pareja, pues lo ven como una forma definitiva para dejar de depender económicamente del agresor y así poder salir del círculo de la violencia.

Muchas de las sobrevivientes consultadas 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.

*“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”*

Sobreviviente de la Región de la Araucanía

En lo relativo a la reinserción económica las entrevistadas se refieren a la creación de algún subsidio directo, así como también, la vinculación con redes estatales que apoyan emprendimientos, o bien, la facilitación para generar espacios laborales gestionados por la institucionalidad.

*“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”*

Sobreviviente de la Región del Biobío, sector rural.

En este sentido, el apoyo multidimensional que brindan los dispositivos de SernamEG, se perciben en varios de los relatos de las sobrevivientes entrevistadas como 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

*“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”*

Sobreviviente de la Región del Biobío, sector rural.

## Barreras en el Diseño de la Ruta

### Distintas vías de orientación

Como ya hemos mencionado, la coexistencia de más de un número de teléfono 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.

Aún cuando casi todas las instituciones clave de la RCI disponen de una vía telefónica i telemática de orientación y primera acogida, las sobrevivientes consultadas señalaron desconocer esos números de teléfono y muchas de ellas señalan haber acudido al #133 de Carabineros que es una línea de atención general.

### **Doble competencia de la justicia en materia de violencia de género**

Como ya hemos señalado la principal barrera que se detecta en el esquema de servicios estatales de la RCI es que el diseño normativo en materia de violencia de género contra la mujer es complejo, pues existe doble competencia:

Violencia Intrafamiliar      ➡      Tribunales de Familia.

Violencia sexual y femicidio ➡      Ministerio Público.

Si se considera que la mayoría de los servicios que se ofrecen a las sobrevivientes se activan luego de hacer la denuncia, esta doble competencia del Poder Judicial complejiza la coordinación intersectorial y la posibilidad de articular una respuesta unificada por parte del Estado de cara a las sobrevivientes, quienes se ven enfrentadas a estos dos posibles caminos sin contar con el acompañamiento adecuado.

### **Revictimización**

Tanto las sobrevivientes como las y los funcionarios consultados señalan que la mayoría de las instituciones de la RCI mantienen prácticas que revictimizan a las mujeres, pues se les obliga a relatar varias veces su vivencia, cada vez que son derivadas de una institución a otra.

*“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”*

Sobreviviente de la Región de Magallanes.

Pero señalan que se las revictimiza especialmente en los procesos judiciales, donde por ley las mujeres deben ratificar su denuncia y entregar su relato en varias ocasiones, además de que los juicios orales las exponen a ver su agresor.

### **Representación judicial de las mujeres**

La obligación de contar con un abogado/a en los procesos judiciales 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 valoran como frágiles o burocráticos.

En este caso, la mayoría de las sobrevivientes puede solicitar el apoyo de un abogado/a al Estado, a través de SernamEG, o de la Corporación de Asistencia Judicial -CAJ-<sup>31</sup>, sin embargo, esta representación es percibida como frágil en algunos casos debido a los requisitos que se exigen para poder acceder a ella, pero también a la alta rotación de abogados/as, sintiendo que quedan solas en sus casas..

*“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”*

Sobreviviente de la Región de O'Higgins

---

<sup>31</sup> La Corporación de Asistencia Judicial pone como condición que la mujer pertenezca a los quintiles más pobres de la población y que lo compruebe por medio de alguno de los instrumentos de medición de vulnerabilidad social que tiene el Estado, como el Registro Social de Hogares u otros.

*“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”*

Sobreviviente de la Región del Biobío

### **Demoras excesivas e incomprensibles en los procesos judiciales**

La experiencia de las suspensiones o demoras de los juicios parece ser una vivencia común para las mujeres consultadas, lo que les provoca un alta dosis de ansiedad, miedo e inseguridad, restándole confiabilidad el Poder Judicial.

*“Demoró 3 años [El juicio], si no hubiera sido por el Centro de la Mujer quizá nunca hubiera conseguido nada y hubiera estado muerta”*

Sobreviviente de la Región de O'Higgins

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.

### **Participación de SernamEG de carácter voluntario**

Aún cuando el MMEG es el órgano rector de las políticas públicas en materia de equidad de género y erradicación de toda violencia de género, su rol en la RCI se observa débil en términos de acompañamiento de las sobrevivientes, dado que la participación de SernamEG en las causas de VCM es de carácter voluntario.

A pesar de que las mujeres consultadas en este estudio valoran positivamente los servicios ofrecidos por SernamEG, especialmente porque se sintieron acompañadas durante todo el proceso y porque reportan haber contado permanentemente con apoyo jurídico, psicológico y social, SernamEG no es reconocido por las y los funcionarios y especialistas que participaron de este estudio como una institución clave en la articulación de la RCI, en comparación con el rol que cumplen Carabineros de Chile, Ministerio Público y el Poder Judicial, que sí son identificadas como instituciones clave en la ruta, en lo relativo a su capacidad de protección y resolución de casos.

*“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 mí a una mujer que es capaz de superar las adversidades y saber enfrentar cada situación que marcó la violencia en mi vida”*

Sobreviviente de la Región de O'Higgins, sector rural.

### Listas de espera, falta de personal y precarización del vínculo laboral

La percepción que tienen las y los entrevistados en este estudio sobre que la red de servicios estatales en VCM no da abasto frente a la alta demanda se observa especialmente en aquellas instituciones de primer atención, esto es: Carabineros de Chile y SernamEG. 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.

La existencia de listas de espera en los dispositivos de SernamEG es valorada por algunas de las sobrevivientes entrevistadas como un sinsentido frente a una situación que a ellas les parece urgente y que considerar de carácter vital.

*“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”*

Sobreviviente de la Región del Biobío

Por otro lado, muchas de las mujeres entrevistadas reportaron demoras excesivas por parte de Carabineros de Chile, especialmente cuando se les solicita telefónicamente su presencia en el lugar donde está ocurriendo la violencia e incluso cuando un juez o jueza ha dictado medidas cautelares.

*“En cuanto a rondas de Carabineros no son efectivas y vivimos en un riesgo constante”*

sobreviviente de la Región de O'Higgins

Al respecto, 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”*

General Director de Carabineros de Chile, Ricardo Yáñez

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 sobremanera 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.

*“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 diarios por profesional y además los tienen que atender por teléfono (...) es imposible, matemáticamente no te da el tiempo, entonces ¿Qué están haciendo? No pueden, no pueden las profesionales”*

Especialista

Además de la cantidad de personal disponible para dar respuesta a la alta demanda, algunos especialistas señalan la precariedad laboral que enfrentan las y los profesionales de los dispositivos de SernamEG como un aspecto que impide una atención de calidad. 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 tercerización de su contratación, que precariza sus condiciones laborales, cuando muchas veces sus contratos son a honorarios y no cuentan con protección social y estabilidad laboral, lo que conlleva una alta rotación de estos equipos. Una especialista que se desempeña como 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”*

Especialista

La precarización laboral de quienes atienden a las sobrevivientes en los dispositivos de SernamEG queda también de manifiesto en el reportaje *“Mujeres que sufren a cada lado de la línea: el drama de las telefonistas del 1455 de SernamEG”* de Biobío Chile, 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”*

Especialista



Otro 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”*

Especialista

A pesar de la falta de personal para dar respuesta a la demanda de servicios estatales en VCM, la mayoría de las sobrevivientes y funcionarios/as 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 a pesar de las condiciones en las que se desempeñan.

### **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, como por ejemplo, un presupuesto flexible según la cantidad de mujeres que se atienden, o bien disponibilidad financiera para costear el traslado de las sobrevivientes, especialmente desde zonas rurales hacia los dispositivos de SernamEG o a los juzgados.

En definitiva, considerar los aspectos particulares del territorio, la cantidad de atenciones y la carga real de trabajo que genera cada una de esas atenciones en las y los profesionales para asignar los presupuestos institucionales.

*“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”*

Especialista

### **Barreras institucionales de funcionamiento**

#### **Falta de coordinación entre las instituciones de la RCI**

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 oportuno de información sobre los casos VCM permitiría 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 nos informen 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 la institución que menos menciones obtuvo, seguida por la Subsecretaría de Prevención del Delito y el Servicio Médico Legal.

Para las y los especialistas consultados el diseño de la RCI no considera un seguimiento integral durante todo el proceso, lo que refleja falta de comprensión común del fenómeno de VGCM y por ende, ausencia de coordinación entre las instituciones que la componen.

*“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”*

Especialista de la Región Metropolitana.

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 uno de los especialistas consultados, que ha trabajado con los Centros para Hombres que ejercen Violencia de Pareja de SernamEG, la Ruta no está diseñada para dar seguimiento integral a los casos de VCM.

*“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”*

Especialista de la Región Metropolitana.

Según lo observado, la falta de seguimiento es reflejo de la fragmentación 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.

*“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”*

*Funcionaria del Ministerio Público de la Región de La Araucanía.*

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 un especialista que nos cuenta el caso de un mujer que terminó siendo víctima de femicidio, a pesar de que estaba siendo atendida en SernamEG 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 el papá sí efectivamente 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”*

Especialista

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%”<sup>32</sup>.

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.

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, y 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.

---

<sup>32</sup> 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/>

### **Falta de seguimiento integral en las causas VCM**

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.

*“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”*

Sobreviviente de la Región de O'Higgins.

Para muchas de las sobrevivientes este seguimiento es un proceso ajeno del que no tienen ninguna certeza, generando en ellas mucha intranquilidad e inseguridad. Contrario a lo que esperan de la RCI, las mujeres consultadas señalan que el incumplimiento de las medidas cautelares y la demora en el sistema judicial las hacen sentir en riesgo constantemente.

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.

*“Solo el Centro de la Mujer [Hizo seguimiento] ninguna otra institución ha hecho seguimiento”.*

Sobreviviente de la Región del Biobío.

En general, la mayoría de las mujeres consultadas mencionó que la única institución que las acompañó durante todo el proceso fue SernamEG, dándoles orientación integral sobre todo el proceso, acompañamiento jurídico y apoyo psicológico. Lamentablemente, la participación de SernamEG en las vías judiciales de la VCM no es obligatoria, por tanto, es probable que una mujer transite su Ruta sin contar con el apoyo multidimensional que otorga SernamEG a través de sus dispositivos.

### **Insuficiencia en la aplicación de protocolos institucionales**

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

El uso de la Puta Unificada de Riesgo se percibe por las y los funcionarios consultados como escaso, se reporta que muchas veces ésta no se completa o no se utiliza por falta de tiempo del personal que atiende a las mujeres, o bien porque no se comprende la utilidad y alcance de dicho instrumento.

Más adelante en el proceso, se mencionan 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:

*“Yo llamé a las 18:30 de la tarde y ellos [Carabineros] llegaron recién a las 21hrs 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 moreateada, toda hinchada. Yo le dije que venía a hacer una denuncia, yo le dije que me llamaba XX. Me dijo [Carabiniro] -Sí, si no te pudimos mandar a los que estaban trabajando porque andan en un procedimiento-”*

Sobreviviente de femicidio de la Región de Magallanes.

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 y que siente que hoy está viva porque tuvo “buena suerte” pero no porque el sistema la cuidó:

*“Yo hice la denuncia diez días antes [de que su agresor la secuestrara e intentara asesinar], hice la denuncia a Fiscalía (...) Creo que Carabineros en la instancia, debe tener un protocolo, pero no hicieron nada. Ellos decían que no... o sea, llegó el GOPE33 [al lugar del secuestro], no llegaron nunca los negociadores, el Fiscal, no sé si era Fiscal o qué, lo único que preguntaba [Fiscal] -¿Es algo mediático, mediático?- (...) A los dos meses [después de ocurrido el secuestro] recibo la citación y a los cuatro meses de la denuncia hice mi primera declaración”*

Sobreviviente de la Región Metropolitana

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.

Por otro lado, las entrevistadas señalan que muchas veces los agresores no acatan las medidas cautelares dictadas por Tribunales o las citaciones que existen en su contra y que Carabineros no las fiscaliza. 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.

---

<sup>33</sup> Grupo de Operaciones Policiales Especiales de Carabineros de Chile que desarrolla y ejecuta operaciones policiales de alto riesgo en todo el país.

Pero además, se observa que la respuesta de las instituciones en los casos de VGCM en sectores rurales es aún menos oportuna, pues las largas distancias y la falta de personal impiden que las instituciones actúen oportunamente.

*“Hay una reacción poco oportuna para las víctimas que viven en sectores rurales”*

Carabinera de la Región del Biobío.

### **Falta de Sensibilización y Capacitación en materia de violencia de género y derechos humanos**

La expectativa de las y los participantes del estudio es que tanto funcionarios/as de primera atención, como autoridades y altos directivos/as estén sensibilizados y capacitados en violencia de género. 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.

Más de la mitad 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.

*“Siento, que todo conocimiento es útil, sin embargo, estimo que las capacitaciones 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”*

Funcionaria del Servicio Médico Legal de la Región de O'Higgins.

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”*

Funcionaria Servicio de Salud de la Región de La Araucanía.

## Vacíos en la RCI

### El agresor como sujeto de intervención multidimensional

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 aparece como una expectativa de las sobrevivientes consultadas.

La medida de sacar a las mujeres de sus lugares habituales de residencia, para protegerlas de la violencia que han experimentado, tiene efectos negativos vinculados al desarraigo y desarticulación de sus redes de apoyo. Pero además, las deja con una sensación de impunidad, pues no comprenden por qué son ellas las que tienen que “huir” o “estar presas” en Casas de Acogida.

*“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”*

Sobreviviente de la Región de La Araucanía.

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 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”*

Especialista

### 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...”.*

Es 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 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”*

Sobreviviente de la Región Metropolitana

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 dicha 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.

### **Inclusión de las sobrevivientes como actores clave de la RCI**

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,

La 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 mundo<sup>34</sup> 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

---

<sup>34</sup> Reportaje sobre performance Un Violador en Tu Camino de Las Tesis. BBC. Fuente: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-50690475>

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.

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.

*“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”*

Sobreviviente de la Región O’Higgins

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.

*“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”*

Especialista



## V. CONCLUSIONES

### A nivel general

Se observa que el diseño y funcionamiento de la RCI está muy orientado a 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, espacialmente 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, más de la mitad 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.

## VI. 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 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 reinserción social y 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 Duluth<sup>35</sup>, 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,

---

<sup>35</sup> Fuente (en inglés): <https://www.powerandcontrolfilm.com/>

así como también, la visión de hombres que no son agresores<sup>36</sup>. 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.

### 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 el Servicio Nacional de Menores, 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 sus agresores 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.

---

<sup>36</sup> Campaña española de la sociedad civil en contra del acoso callejero. Grupo Los Niños Sin Nombre. 2019. Fuente: <https://youtu.be/7SubXdome0I>

Por otro lado, se sugiere fortalecer el trabajo de la RCI a través de algunas acciones que involucran 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.



## VII. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

La metodología del estudio fue diseñada en 2019 por el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, quien solicitó a un equipo de investigadores del Núcleo de Investigación en Género y Sociedad Julieta Kirkwood de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile su ejecución a través de 3 técnicas de levantamiento de información cualitativa: Historias de vida de sobrevivientes de VCM, grupos focales para sobrevivientes y funcionarios/as de la RCI, y entrevistas semi estructuradas a especialistas en VG y políticas públicas en 4 regiones del país: Antofagasta, Metropolitana, Biobío y Magallanes.

En 2020 y en el marco de la cooperación técnica que brindó el Banco Mundial al Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, el Banco Mundial solicitó al equipo investigador, por medio de SernamEG, ampliar el alcance del Estudio Actualización de Ruta Crítica en VCM con el objetivo de incorporar la percepción de las usuarias de la Ruta en la elaboración de una hoja de ruta para el diseño de una plataforma integrada de gestión de casos de violencia contra mujeres.

Las variables que se incorporaron en dicha ampliación fueron:

1. Expandir el eje de análisis entre los mundos urbano y lo rural/semi rural;
2. Profundizar en características de grupos específicos como mujeres indígenas y migrantes;
3. Profundiza el nivel de análisis en el grupo específico de mujeres jóvenes de 15-29 años;
4. Analizar aspectos relacionados al Ministerio de Salud en relación a su posible articulación en la Ruta.
5. Analizar aspectos de la gestión de los gobiernos locales en relación a su posible articulación en la Ruta.

Para incluir estas variables, el equipo investigador propuso a los dos mandantes: SernamEG y Banco Mundial, sumar tres regiones más a la muestra diseñada ex ante por SernamEG y mantener las técnicas de levantamiento de información. Las regiones que se sumaron fueron: Arica y Parinacota, O'Higgins y Araucanía.

Sin embargo, desde su inicio el estudio sufrió adecuaciones metodológicas producto primero del Estallido Social en Chile en 2019 y luego, en 2020 de las medidas sanitarias que se adoptaron por la Pandemia por SAR-CoV2 que afectó a Chile y al mundo, y que impidieron la realización del trabajo de campo propuesto originalmente por SernamEG.

A continuación describimos el resultado de dichas adecuaciones metodológicas<sup>37</sup>.

### Objetivo general

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 de Acompañamiento, Protección y Reparación de SernamEG

---

<sup>37</sup> Para revisar el proceso de adecuación metodológica se sugiere revisar el Anexo de Adecuaciones metodológicas.



### Objetivos específicos

1. Conocer las principales percepciones de las mujeres que viven/han vivido violencia en relación con las respuestas encontradas en la oferta pública para la atención, protección y reparación en materia de violencia contra las mujeres.
2. Conocer los factores que determinan que una mujer busque ayuda y adopte la decisión de detener la situación de violencia.
3. Detectar las dificultades y obstáculos que perciben las mujeres durante el proceso de la Ruta.
4. Conocer las concepciones y prejuicios que los/as funcionarios poseen sobre la violencia contra las mujeres y la respuesta que proporcionan a las mujeres,
5. 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.

### Técnicas de levantamiento de información<sup>38</sup>

1. **Historias de Vida<sup>39</sup>**: 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.
2. **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.
3. **Cuestionarios cualitativos en línea<sup>40</sup>**: 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 y Contacto

**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 rurales<sup>41</sup>. Las regiones seleccionadas fueron: Arica y Parinacota; Antofagasta; Libertador Bernardo O'Higgins; Biobío; Araucanía; Magallanes y Metropolitana.

---

38 En el Anexo metodológico se adjuntan los instrumentos de recolección de información.

39 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](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/70445/WHO_FCH_GWH_01.1_spa.pdf;jsessionid=1635CF0945C91B40258A65F258AD22BF?sequence=1)

40 Producto de las restricciones sanitarias por Pandemia SARS-CoV2 en 2020, tuvimos que reemplazar los grupos focales destinados a sobrevivientes y funcionarios/as por cuestionarios en línea. Ver Anexo Metodológico.

41 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 .

2. Se seleccionaron las siguientes 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:

A través de las direcciones regionales de SernamEG, se seleccionaron mujeres que fueran o hubiesen sido usuarias de los dispositivos del Programa APR de SernamEG en las regiones seleccionadas y que a su vez, pertenecieran, en la medida de lo posible, 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:

Profesionales que se desempeñasen en atención directa a beneficiarias de las instituciones de la RCI en las siete regiones seleccionadas.

5. Perfil de especialistas en VG y políticas públicas:

Profesionales que no tuviesen vínculo laboral con reparticiones estatales y que desempeñasen sus labores en la sociedad civil y/o en la academia.

**Contacto:** Para el contacto con los participantes se siguieron los siguientes pasos:

1. Sobrevivientes beneficiarias del Programa APR de SernamEG

El primer contacto con las potenciales entrevistadas se realizó a través del personal de SernamEG que fuera de significativo y de confianza para la mujer. En adelante, todos los contactos entre el equipo investigador y la mujer participante fueron notificados a la persona que SernamEG definió para dar seguimiento al contacto.

2. Funcionarios/as de primera atención a sobrevivientes en la RCI

Se extendió una invitación de carácter voluntario a las y los funcionarios que cumplieran el perfil a través de sus jefaturas directas, por medio de correo electrónico enviado por las instituciones mandantes del estudio.

3. Especialistas en Violencia de género y políticas públicas

Se utilizó la técnica de bola de nieve para identificar aquellos especialistas en violencia de género y políticas públicas en VG que cumplieran con el perfil.

### Muestra

La muestra que finalmente se acordó según las modificaciones metodológicas fue la siguiente:

Región	Historias de Vida Mujeres sobrevivientes de violencia (en línea)	Cuestionario en línea a mujeres sobrevivientes de VCM	Cuestionario en línea funcionarios/as que se desempeñan en la Ruta en primera atención	Entrevistas semiestructuradas en línea especialistas en VG y políticas públicas	Total
Arica y Parinacota	2	6	21	2	31
Antofagasta	2	6	21	2	31
Metropolitana	2	6	21	2	31
O'Higgins	2	6	21	2	31
Biobío	2	6	21	2	31
Araucanía	2	6	21	2	31
Magallanes	2	6	21	2	31
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>42</b>	<b>147</b>	<b>14</b>	<b>217</b>

Aún cuando el equipo investigador, en conjunto con las y los profesionales de SernamEG que colaboraron en la búsqueda de casos, se esforzó en cumplir cabalmente con el diseño muestral acordado, y dado que la participación, tanto de sobrevivientes, como de funcionarios/as y especialistas fue de carácter voluntario, no fue posible cumplir a cabalidad con el diseño muestral. Pues solo se entrevistó a sobrevivientes usuarias de los dispositivos de SernamEG cuyas condiciones de residencia permitirán garantizar su seguridad. Dicha evaluación quedó en manos de las direcciones regionales de SernamEG, quienes nos ayudaron a contactar a las mujeres que voluntariamente quisieron participar en el estudio y cuyas condiciones de vida permitieran hacer una entrevista en línea con total seguridad. Este criterio primó por sobre el cumplimiento de las cuotas de perfiles del diseño muestral.

Región	Historias de Vida Mujeres sobrevivientes de violencia de pareja y trata de personas	Cuestionario para mujeres sobrevivientes de VCM	Cuestionario en línea para funcionarios/as que se desempeñan en la Ruta en primera atención	Entrevistas en línea semiestructuradas especialistas en VG y políticas públicas	Total
Arica y Parinacota	2	0	29	2	33
Antofagasta	2	1	34	2	39
Metropolitana	1	1	44	4	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
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>30</b>	<b>234</b>	<b>15</b>	<b>292</b>

### Protocolo de levantamiento de información, consideraciones éticas y revisión del comité de ética institucional

Cada técnica de levantamiento de información contó con su protocolo y pauta de levantamiento, los que a su vez fueron revisados y aprobados por una Junta Ética Institucional compuesta por profesionales del equipo del Programa APR de SernamEG.

En general, el protocolo de levantamiento de información estuvo compuesto por el diseño de un consentimiento informado que detalla los fines de la investigación, identifica a las personas a cargo del estudio con su nombre, profesión y rol en el estudio, a la persona que mediará la entrevista o grupo focal, la fecha y hora de la actividad, los datos de contacto del equipo investigador y las técnicas de respaldo de la actividad, solicitando explícitamente al entrevistado/a su permiso para grabar, en audio y video la actividad, y señalando también explícitamente el uso que se le daría a dichas grabaciones, esto es: transcripción anonimizada de la actividad, señalando quiénes tendrían acceso al material en bruto emanado de la grabación de las actividades. Asimismo, el consentimiento informado señala claramente los fines para los que se utilizará la información recabada, restringiendo su uso al Estudio sobre Actualización de la Ruta Crítica de Violencia Contra las Mujeres 2020.

Tanto las y los participantes del estudio como el equipo investigador conservan una copia de dicho consentimiento informado.

Además, para las actividades con sobrevivientes y funcionarios/as, SernamEG dispuso de espacios físicos seguros en los que realizar las actividades, ubicados en los dispositivos de SernamEG, velando porque las sobrevivientes participantes se sintieran a resguardo antes, durante y después de las actividades.

En el caso de las y los especialistas, la persona del equipo investigador encargada de hacer las entrevistas se trasladaría al lugar donde el especialista considerara mejor realizar la entrevista.

Las pautas de levantamiento de información para cada una de las actividades fueron consensuadas con SernamEG y su diseño se basó en las pautas de levantamiento de información utilizadas en 2009 en el estudio sobre Ruta Crítica efectuado por SERNAM.

El equipo investigador propuso modificaciones a esas pautas, tendientes a eliminar todo tipo de pregunta que pudiera re victimizar a las participantes o bien, exponer las identidades o datos personales del grupo familiar de la sobreviviente, del ofensor o de las y los funcionarios que las atendieron.

En el caso del levantamiento de historias de vida de sobrevivientes de VCM, al inicio de la entrevista se protocolizó la obligación del mediador/a de informar a la mujer sobre la posibilidad de detener la entrevista cuando ella estimara que no quería continuar.

Tanto los protocolos como los instrumentos de recolección de información fueron revisados, comentados y aprobados por el Comité de Ética Institucional del Programa APR de SernamEG.

## 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 del Programa APR de 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 14 especialistas

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.
- √ Dos de ella y el único especialista hombre 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**

**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 grabados 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 cuestionario se hizo a través de matrices de vaciado en función de las dimensiones que resultaron más relevantes en los levantamientos con las y los especialistas.

Para más detalle sobre las adecuaciones metodológicas, revisar el Anexo de Adecuaciones Metodológicas.