



Facultad de
Ciencias Sociales
Escuela de Sociología
Carrera de Sociología

Políticas públicas y derechos humanos de las mujeres: el caso de la comuna de Valparaíso

Autoras: Camila Astorga Vivar

Valentina Lagos Fierro

Memoria para optar al Título de Sociólogas

Profesora guía: Alejandra Ramm Santelices

Valparaíso, Chile

2021

Agradecimientos

Les agradecemos a nuestras madres por todo el apoyo incondicional que nos han brindado durante nuestro proceso universitario. También le damos las gracias a Roger Silva, Alejandra Ramm, Mónica Iglesias, Catalina Flores y a Eugenia Santis, por sus consejos y apoyo que nos facilitaron este proceso de investigación.

Contenido

.....	1
Agradecimientos.....	2
Resumen	6
Abstract.....	7
1. Introducción	8
1.1 Pregunta de investigación	10
1.2 Objetivos	10
1.2.1 Objetivo general.....	10
1.2.2 Objetivos específicos	10
2. Formulación y Contextualización.....	11
2.1 Formación de instituciones y programas contra la violencia intrafamiliar a nivel nacional	11
2.2 Marco Legal.....	14
2.3 Proceso de denuncia.....	18
2.4 Femicidios a nivel nacional 2007-2020.....	19
2.5 Casos emblemáticos de Lesbo-odio en la Región de Valparaíso.....	23
2.6 Casos policiales de VIF a nivel nacional	25
2.7 Cifras locales y regionales de casos policiales por VIF.....	28
2.8 Programas y/o servicios de atención y ayuda activos contra la violencia de género en la comuna de Valparaíso.....	33
2.8.1 Centro de la Mujer de Valparaíso.....	33
2.8.2 Oficina Comunal de la Mujer.....	34
2.8.3 Oficina de Diversidades Sexuales.....	36
2.9 Justificación y relevancia	37
3. Marco teórico.....	38
3.1 Violencia contra las mujeres	38
3.2 Limitaciones de la Ley N.º 20.066	39
3.3 Agentes clave: Carabineros, Jueces y Fiscales	40
3.4 Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género	44
3.5 Estado, VIF y DD HH de las mujeres.....	44
4. Diseño metodológico	45

4.1 Enfoque metodológico	45
4.2 Tradición	46
4.3 Técnicas de recolección de dato	47
4.4 Selección de casos/informantes	48
5. Presentación de los datos.....	49
5.1 La primera acogida: Carabineros	49
5.1.1 Encargado/a de la Oficina de Familia	49
5.1.2 La guardia.....	51
5.1.3 Dificultades de la atención a las mujeres sobrevivientes de violencia	52
5.1.4 Relatos y experiencias de mujeres en la primera acogida de Carabineros ...	53
5.2 Servicios de Salud.....	56
5.2.1 Formación de profesionales del Cefam contra la violencia de género.....	57
5.2.2 Relatos y experiencias de mujeres en los servicios de salud	59
5.3 Proceso Judicial.....	61
5.3.1 Violencia física y/o sexual	62
5.3.2 Violencia psicológica.....	65
5.3.3 Medidas de protección.....	67
5.4 Red de orientación/apoyo.....	69
5.4.1 Centro de la Mujer de Valparaíso: Organización	69
5.4.2 Condiciones contractuales: trabajadoras a honorarios	71
5.4.3 Medidas de cuidado a funcionarias.....	73
5.4.4 Capacitación en DD HH de las mujeres	75
5.4.5 Mujeres derivadas y no derivadas a un programa y/o servicio de atención y ayuda	77
5.4.6 Límites en la intervención de los casos	78
5.5 Oficina Comunal de la Mujer.....	80
5.5.1 Programa Municipal de Acogida Temporal.....	81
5.5.2 Casa Taller de la Mujer Violeta Parra	82
5.6 Oficina de Diversidades Sexuales.....	83
5.7 Medidas de cuidado funcionarias/es.....	84
5.8 Capacitación en DD HH de las mujeres	85

5.9 Excluidas por la institucionalidad.....	87
6. Análisis y discusión de los resultados.....	88
6.1 Estado chileno y DD HH de las mujeres.....	88
6.2 Atención primera acogida	89
6.3 Acceso a la Justicia	92
6.4 Acceso a la salud.....	96
6.5 Precarización de los servicios de atención y derivación	99
6.6 Excluidas/des por el Estado	102
7. Conclusiones	104
Bibliografía	108

Resumen

La presente investigación pretende indagar en cómo la cadena de acción de los programas y/o servicios de atención y apoyo del Estado para asistir a mujeres víctimas de violencia en la comuna de Valparaíso genera lógicas de vulneración y violación de los DD HH de estas mismas mujeres. Para ello nos enfocamos en el abordaje de las denuncias por violencia realizadas por tres mujeres de la comuna de Valparaíso. Además, entrevistamos a nueve funcionas/os/es que intervienen en programas y/o servicios estatales para asistir a mujeres en contexto de violencia, con el fin de conocer como estas/os/es operan bajo los lineamientos de las instituciones en las cuales trabajan. Concluimos en que es el Estado el que precariza los servicios públicos y a sus trabajadoras/os/es, y termina por dinamitar el acceso oportuno de las mujeres en situación de violencia a servicios de protección y reparación debido a la escasa capacidad y recursos que estos mismos tienen para responder a estos casos. Finalmente, sugerimos que las/os funcionarias/os policiales deben tener sensibilización en materia de DD HH de las mujeres y los servicios de salud debe contar con un área específica para atender a mujeres vulneradas.

Palabras clave: violencia intrafamiliar, DD HH de las mujeres, revictimización

Abstract

The present investigation aims to investigate how the chain of action of the programs and/or services of care and support of the State to assist women victims of violence in the commune of Valparaíso generates logics of violation and violation of the DD HH of these same women. For this, we focus on addressing the complaints of violence made by three women from the Valparaíso commune. In addition, we interviewed nine officials who intervene in state programs and/or services to assist women in the context of violence, in order to know how they operate under the guidelines of the institutions in which they work. We conclude that it is the State that makes public services and their workers precarious, and ends up destroying the timely access of women in situations of violence to protection and reparation services due to the limited capacity and resources that these same have to respond to these cases. Finally, we suggest that police officers should be aware of women's human rights and health services should have a specific area to care for vulnerable women.

Keywords: domestic violence, women's human rights, re-victimization

1. Introducción

En la presente investigación analizamos la forma de operar de la cadena de acción de los programas y/o servicios de atención y apoyo del Estado para asistir a mujeres víctimas de violencia en la comuna de Valparaíso. Estas instancias forman parte de los programas del Estado con la intención de asistir, ayudar y proteger a las mujeres víctimas de violencia con la finalidad de cumplir con los acuerdos internacionales sobre DD HH de las mujeres.

Las motivaciones que nos llevaron a realizar esta investigación fue la oportunidad de poder trabajar con la Oficina Comunal de la Mujer de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso. Esto último llamó nuestra atención porque se nos presentó como una oportunidad de aprendizaje sobre el funcionamiento de programas y/o servicios de atención y apoyo locales en materia de género, siendo este un tema contingente y de nuestro interés. Además, nos toca a nivel personal, pues nosotras no estamos exentas de la violencia de género, tanto en nuestras familias como en otros ámbitos de nuestra vida. Por tanto, queremos contribuir a partir de nuestra disciplina sociológica al trabajo que llevan a cabo en la Oficina Comunal de la Mujer que es una institución pública que trabaja con un enfoque de género, y es a partir del diálogo junto con esta institución, que nace nuestra pregunta de investigación: ¿Cómo la cadena de acción de los programas y/o servicios de atención y apoyo del Estado para asistir a mujeres víctimas de violencia en la comuna de Valparaíso genera lógicas de vulneración y violación de los DD HH de estas mismas mujeres?, al dar cuenta de las falencias que tienen los programas y/o servicios de atención y apoyo en torno a la protección de mujeres víctimas de violencia en la ciudad de Valparaíso, y cómo este problema se traduce en una vulneración de los derechos humanos.

La relevancia teórica de nuestra investigación radica en contribuir al conocimiento de los estudios sobre violencia intrafamiliar y violencia contra las

mujeres, a través de diferentes conceptos y dimensiones que permiten una amplia comprensión del fenómeno tanto para los estudios de género como para otros tipos de estudios que aborden la violencia de género.

La relevancia práctica es por una parte entregarle a la Oficinal Comunal de la Mujer mayor manejo de la violencia contra las mujeres en la comuna de Valparaíso y por otro lado otorgar sugerencias sobre cómo podría mejorar la red de programas y/o servicios en el abordaje de la violencia intrafamiliar y de la violencia en contexto de pareja.

1.1 Pregunta de investigación

¿Cómo la cadena de acción de los programas y/o servicios de atención y apoyo del Estado para asistir a mujeres víctimas de violencia en la comuna de Valparaíso genera lógicas de vulneración y violación de los DD HH de estas mismas mujeres?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Evaluar la cadena de acción de los programas y/o servicios de atención y apoyo estatales contra la violencia hacia las mujeres, desde una perspectiva de derechos humanos de las mujeres.

1.2.2 Objetivos específicos

- a) Describir la cadena de acción de atención, protección y salud de los programas y/o servicios de atención y apoyo estatales contra la violencia hacia las mujeres en la comuna de Valparaíso.
- b) Recoger las experiencias y percepciones de mujeres víctimas de violencia respecto al operar de programas y/o servicios de atención y apoyo estatales, y del actuar de agentes que abordan la violencia contra las mujeres.
- c) Identificar los nudos críticos de la cadena de acción de programas y/o servicios de atención y apoyo estatales que abordan la violencia contra las mujeres, a través de las percepciones de las/os funcionarias/os policiales, municipales y de salud

2. Formulación y Contextualización

2.1 Formación de instituciones y programas contra la violencia intrafamiliar a nivel nacional

La construcción de un problema público se inicia con la problematización de un fenómeno que distintos actores de la sociedad civil consideran como inaceptable, y en el que estos actores se organizan en torno a dicho asunto, transformándolo en un centro de atención. De esta forma, la sociedad civil impulsa la realización de debates e iniciativas que promuevan movilizaciones colectivas que estén comprometidas con la formulación, negociación y creación de posibles soluciones al problema, previamente a su incorporación en las agendas institucionales (Araujo et al., 2000). Bajo esta lógica, podemos atender que las condiciones para que la violencia intrafamiliar (VIF) se transformara en un problema público en los años 90 surgen a partir de distintos factores diseminados antes y durante la dictadura.

Así, por ejemplo, Tinsman (1995) postula que los hombres ejercieron violencia contra las mujeres antes de y durante la Reforma Agraria, en la década de los años 60 y 70, pues así hacían valer sus privilegios masculinos existentes a nivel social y sexual. Luego, durante la dictadura militar y en el marco del nuevo sistema económico neoliberal, los hombres emplearon la violencia como reacción al mayor protagonismo social y sexual de las mujeres. Tinsman (1995) advierte que las mujeres casadas se veían limitadas por la jurisdicción chilena, ya que no existía una tipificación de VIF, por lo que, al denunciar las agresiones de violencia ejercida por parte de sus esposos, los jueces no podían exigir a estos hombres que se retiraran del hogar y a su vez asegurar que continuaran aportando económicamente a la familia.

Durante los años 80, el proceso de construcción de la problemática en torno a la VIF pasa necesariamente por actores que se ubican en la sociedad civil, tales como organizaciones de DD HH, organizaciones populares y ONG, teniendo como consenso implícito el respeto a la integridad física y a la dignidad humana. A partir del plebiscito de 1988, se vinculan al escenario partidista/político diversas ONG feministas denunciando la discriminación hacia la mujer y la falta de apoyo psicológico y legal hacia las mujeres maltratadas. Este proceso de construcción de la problemática es impulsado básicamente por personas que están previamente comprometidas con el tema, quienes han movilizado sus redes personales para motivar acciones de carácter institucional (Araujo et al., 2000).

Con el retorno a la democracia en los años 90, la Concertación de Mujeres por la Democracia presenta al nuevo gobierno una agenda de género en la cual se solicita un nuevo mecanismo institucional que se responsabilice de coordinar las políticas públicas desde una perspectiva de género. Por lo que en el año 1991 se crea el Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM), que a partir del año 1992 comienza a desarrollar estrategias para responder a la necesidad de brindar ayuda integral, interdisciplinaria y especializada a las víctimas de VIF. Es por ello que se crea el Programa Nacional de Prevención de la Violencia Intrafamiliar de la mano del SERNAM. Gracias a este programa se instalan los seis primeros Centros de Atención en las comunas de Conchalí, Santiago Centro, Huechuraba y El Bosque en la Región Metropolitana (Araujo et al., 2000).

Poco tiempo después, durante el período 1992 - 1999, se hace fundamental para el Estado potenciar la cooperación entre la sociedad civil, los actores privados y las instituciones públicas para dar un primer paso hacia la comprensión de la VIF desde un enfoque de género. Por esta razón, en el año 1992 el Ejecutivo crea la Comisión Interministerial de Violencia Intrafamiliar, encabezada por SERNAM e integrada por distintos sectores del gobierno tales

como: Ministerio de Salud, Justicia, Educación, Relaciones Exteriores, Carabineros, Secretaria General de la Presidencia e Instituto Nacional de la Juventud. Al SERNAM le toca ser el mediador entre las partes para convencer y persuadir a los distintos sectores acerca de la urgencia de abordar esta problemática.

Durante el mandato del expresidente Eduardo Frei Ruiz-Tagle se llevan a cabo los primeros programas de mejoramiento en la gestión en cuanto a políticas de género, los que luego se continuaron implementando a lo largo del gobierno del expresidente Ricardo Lagos, y profundizando especialmente durante el primer mandato de la expresidenta Michelle Bachelet (2006-2010). La equidad de género se consolida en la agenda política de esta última, estableciendo prioridades y compromisos estratégicos para toda la institucionalidad del Estado. El Sistema de Enfoque de Género del Programa de Mejoramiento de la Gestión permite avanzar en las políticas de género que se desarrollan en 176 servicios públicos. El SERNAM diseña distintos módulos de acuerdo con las necesidades de formación de los/as funcionarios/as que ocupan cargos estratégicos en el sector público, siendo implementados a través de talleres presenciales y un sistema de clases semipresenciales online.

Entre los años 2007 y 2009 se logra educar y preparar a 18.891 funcionarios/as de los sectores salud, educación, justicia y seguridad ante situaciones de VIF a través de los talleres de capacitación brindados por SERNAM, los cuales eran: a) Género y políticas públicas; b) Aplicación del enfoque de género en la planificación regional y local; c) Aspectos conceptuales, jurídicos y operativos de la VIF (salud); d) Aspectos conceptuales, jurídicos y operativos de la VIF (Justicia); e) Género y Educación; f) Género y Trabajo; g) Diseño y Evaluación de Proyectos con Enfoque de Género (SERNAM, 2009).

En el transcurso del año 2014 hasta el año 2018 se desarrolla el Plan Nacional de Acción contra la Violencia Intrafamiliar, el cual tiene un carácter interseccional, descentralizado y de participación social. Dicho plan cuenta con el Programa de Atención, Protección y Reparación Integral de Violencia contra las Mujeres disponibles desde el año 2013, y el Programa de Prevención Integral de la Violencia contra la Mujer iniciado el año 2015. A nivel de infraestructura hay un despliegue de 103 Centros de la Mujer a lo largo del país, en donde las mujeres víctimas son atendidas de manera presencial, ya sea por derivación del Juzgado de Familia o por cuenta propia; 40 casas de acogida a nivel nacional para la protección temporal de las mujeres y niñas/niños que viven o han vivido VIF; 3 centros de atención reparatoria a mujeres víctimas de agresiones sexuales, quienes reciben atención especializada en las áreas jurídicas, psicológicas y sociales; y 15 centros de reeducación para “Hombres que Ejercen Violencia de Pareja” (HEVPA), los cuales tienen una capacidad de 65 usuarios cada uno y una aplicación del programa a 1.050 hombres anualmente (Lampert, 2019).

El 1 de junio de 2016, en el segundo gobierno de Michelle Bachelet, se crea el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género. Tras la creación de este nuevo ministerio, el SERNAM pasa a denominarse Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SernamEG), dejando de ser intermediado por el Ministerio de Desarrollo Social y pasando a ser administrado y representado por el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género en las reuniones de gabinete. Es el SernamEG el organismo encargado de ejecutar las políticas, planes y programas que le encomiende el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género (Ley 19023 de 1991).

2.2 Marco Legal

El 27 de agosto de 1994 se promulga la Ley 19.325 de Violencia Intrafamiliar. Dicha ley le da por primera vez al Estado e instituciones como Carabineros, SERNAM y Juzgados, la capacidad de intervenir y restringir el poder de los hombres -padres y esposos- y sancionarlos por sus actos de violencia (SERNAM, 2002). Dicha ley marca un antes y un después en el abordaje de la VIF como política pública del Estado, puesto que identifica esta problemática como de carácter sociocultural, señalando que la VIF se desenvuelve y perpetúa a través de mecanismos de control y poder sobre las/los miembros de la familia por el victimario; dicho poder se emplea para mantener su estatus y jerarquía patriarcal.

Chile ratifica dos acuerdos internacionales sobre Derechos Humanos (DD HH) de las mujeres: en 1989 se ratifica La Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujeres (CEDAW) (Decreto 789 de 1989), y en 1998 se ratifica La Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer, también llamada “Convención de Belém do Pará” (Decreto 1640 de 1998). Ambos acuerdos constatan que la violencia y discriminación contra las mujeres es una violación a los DD HH. Al final de la década de los años 90, el Estado de Chile cuenta con los primeros instrumentos jurídicos de protección y sanción en relación con la violencia de género. Dentro de estos se encuentran las ya mencionadas Convención Interamericana Belém Do Pará y Ley N.º 19.325, y las siguientes leyes: Ley N.º 19.324 contra el maltrato a menores de edad, Ley N.º 19.617 sobre delitos sexuales y Ley N.º 19.409 contra la trata de blancas.

Con el propósito de cumplir con los deberes fijados en el Artículo 7 de la Convención de Belém do Pará, referido a los deberes que tiene el Estado de legislar y aplicar medidas jurídicas y políticas con el fin de sancionar la violencia hacia las mujeres (Decreto 1640 de 1998), el Estado chileno legisla la Ley de Violencia Intrafamiliar, Ley N° 20.066 o Ley VIF, en el año 2005. En el Artículo 1

de dicha ley se fija que su objetivo es “prevenir, sancionar y erradicar la violencia intrafamiliar y otorgar protección a las víctimas de la misma” (Ley 20066 de 2005, p. 1), además de adoptar políticas para “prevenir la violencia intrafamiliar, en especial contra la mujer, los adultos mayores y los niños, y a prestar asistencia a las víctimas” (Ley 20066 de 2005, p.1).

Por lo que este nuevo designio también supone proteger a las víctimas de VIF dentro de una relación de pareja, ya sean o hayan sido cónyuges o convivientes, sin distinción de género. También protege de igual forma a los menores de edad o personas con discapacidades que se encuentren bajo la dependencia de la familia afectada (ONU Mujeres, 2010).

Dicho lo anterior, la Ley N.º 20.066 es una ley familiar y no está específicamente diseñada solo para mujeres. Esta ley eleva la pena para cualquier lesión que sea producto de VIF. Bajo la Ley 20066 (2005), las sanciones y condenas por asesinato a la pareja mujer por el victimario eran juzgadas por el cargo de homicidio simple, con penas de presidio medio, que en términos de condena se traduce a diez años y un día o a quince años y un día, dependiendo lo que determine el tribunal a cargo. Las medidas de cuidado para las mujeres afectadas por VIF pueden ser medidas de protección tales como rondas periódicas y botón de pánico, y medidas cautelares decretadas por un juez, como arraigo nacional, firma mensual y orden de alejamiento.

En el año 2010 se promulga la Ley N° 20.480 o Ley de Femicidios, la cual estipula una modificación en el cuerpo legal de la Ley N.º 20.066 sobre el delito de asesinato hacia una mujer efectuado por el cónyuge, excónyuge o conviviente. La Ley N° 20.480 amplía la figura de parricidio a nuevos sujetos de protección: mujeres convivientes, cónyuges y excónyuges que hayan sido víctimas de un asesinato considerándose, bajo esta nueva ley, como femicidios. Bajo la figura legal de parricidio las condenas se amplían a la pena de presidio mayor en su

grado máximo, es decir, quince años y un día a veinte años, o presidio perpetuo (Ley 20480 de 2010).

En el año 2020 se promulga la Ley 21.212, también llamada Ley Gabriela, la cual modifica el código penal, el código procesal penal y la Ley 18.216 en materia de tipificación del femicidio, y que establece como femicidio el asesinato de una mujer efectuado por su cónyuge o conviviente, o con quien tenga o haya tenido un hijo/a en común, en razón de haber tenido una relación de carácter amorosa con la víctima, y se aplicará la pena de presidio mayor en su grado máximo a presidio perpetuo calificado, lo que en términos de condena el victimario podría recibir entre 15 años y un día hasta el presidio perpetuo (Biblioteca Nacional del Congreso, 2020).

También, la Ley 21.212 considera por primera vez como feminicidios a los asesinatos perpetrados a mujeres fuera del matrimonio y/o vínculo sentimental, pues el asesinato de una mujer se considerará como femicidio si se produce como consecuencia de la negativa a entablar una relación de carácter sentimental o sexual con el victimario. Además, se considera femicidio si la víctima fallece a manos de un cliente o empleador, consecuencia de desempeñarse como trabajadora sexual, o alguna otra ocupación de carácter sexo-erótico. Finalmente, también se considera femicidio a los asesinatos realizados con motivo de lesbofobia o transfobia por la orientación sexual, identidad de género o expresión de género de la víctima (SernamEG, 2020). En todos estos casos, el hombre que cometa un asesinato de una mujer en razón de su género tendrá una pena de presidio mayor en su grado máximo a presidio perpetuo calificado, lo cual le impide postular a la libertad condicional antes de cumplir 40 años de condena (Biblioteca Nacional del Congreso, 2020).

De esta forma, con la Ley 21.212 el Estado avanza en la implementación de una legislación con una mayor calidad para responder a las problemáticas de

género, ajustándose a los instrumentos y mandatos ratificados por nuestro país, tales como la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Belém do Pará”, la Convención para la Eliminación de toda forma de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) y la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) (SernamEG, 2020).

2.3 Proceso de denuncia

La cadena de acción de programas y/o servicios de atención y apoyo estatales contra la violencia hacia las mujeres se sustenta en la Ley de Violencia Intrafamiliar N.º 20.066. Esta Ley dispone que una serie de distintos agentes, instituciones y/o entidades intervengan contra la violencia hacia la mujer, niñas/os, adolescentes y adultos/as mayores. Ya sea en la atención y/o orientación, durante el proceso de denuncia y en la intervención del caso (Ley 20066 de 2005). Para explicar cómo se pone en marcha la cadena de acción durante el proceso de denuncia nos basamos en una guía elaborada por la Red Chilena Contra la Violencia Hacia la Mujer. La denuncia la puede realizar la misma afectada o cualquier persona que conozca los hechos, ya sea un familiar, una amiga y/o una/o vecina/o, incluso un/a funcionaria/o público. La Ley N° 20.066 garantiza la confidencialidad de la persona que denuncia (Red Chilena Contra la Violencia Hacia la Mujer, s.f.).

La denuncia se puede realizar a través de los Juzgados de Familia, Carabineros, la Policía de Investigaciones o la Fiscalía.

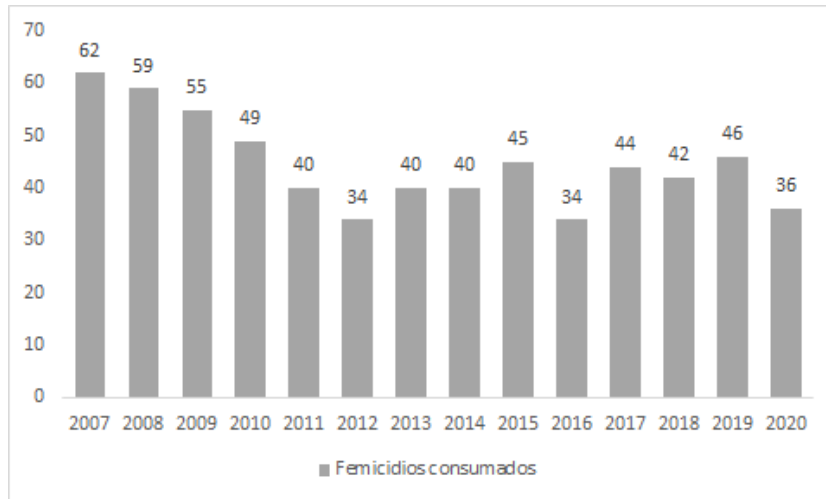
Si la denuncia es acogida por Carabineros, PDI o Fiscalía y no existe evidencia de violencia física, ya sea por violencia psicológica o económica, la denuncia será derivada al Juzgado de Familia si reúne las características de ser maltrato habitual, por otra parte, la afectada también puede dirigirse directamente al tribunal de familia a denunciar este tipo de agresiones. En el caso de que exista constatación de lesiones, es decir, un documento médico que certifique la agresión física, y/o en el caso de amenazas de muerte, la afectada puede

denunciar en Carabineros de Chile, PDI o directamente en Fiscalía. Si la denuncia por violencia física es recibida por Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones dependiendo de la gravedad de las lesiones derivarán a Fiscalía quien iniciará un proceso investigativo en contra del agresor que ha cometido el delito. Desde fiscalía pueden pasar la causa al tribunal penal, civil o de familia dependiendo de las determinantes del delito. Cabe mencionar que al momento de realizar la denuncia se le preguntará a la afectada si desea recibir orientación y ayuda por parte del Centro de la Mujer del SernamEG, el cual otorga ayuda psicológica, penal y social.

2.4 Femicidios a nivel nacional 2007-2020

A raíz de la gran cantidad de femicidios perpetrados cada año desde 2007 (Gráfico 1), en 2009 se crea el Circuito de Femicidio, el cual es un protocolo que funciona como “un mecanismo de coordinación interinstitucional, que tiene por objetivo garantizar la protección y atención integral (psicológica, social y legal) de los niños, niñas y adolescentes víctimas indirectas de femicidio, así como también de sus familiares y otras víctimas adultas” (SernamEG, 2012). El Circuito de Femicidio se encuentra constituido por la participación de Carabineros (Diprofam), SernamEG, SENAME y el Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Este programa sigue vigente hasta nuestros días.

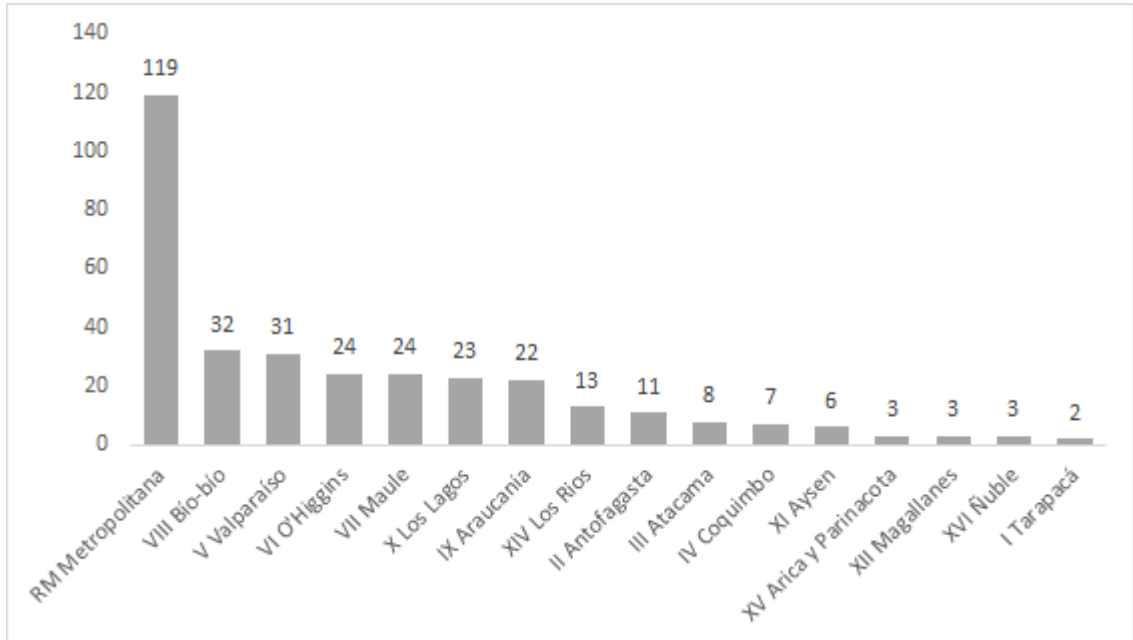
Gráfico 1: Número de femicidios consumados 2007- noviembre 2020



Fuente: Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (2020)

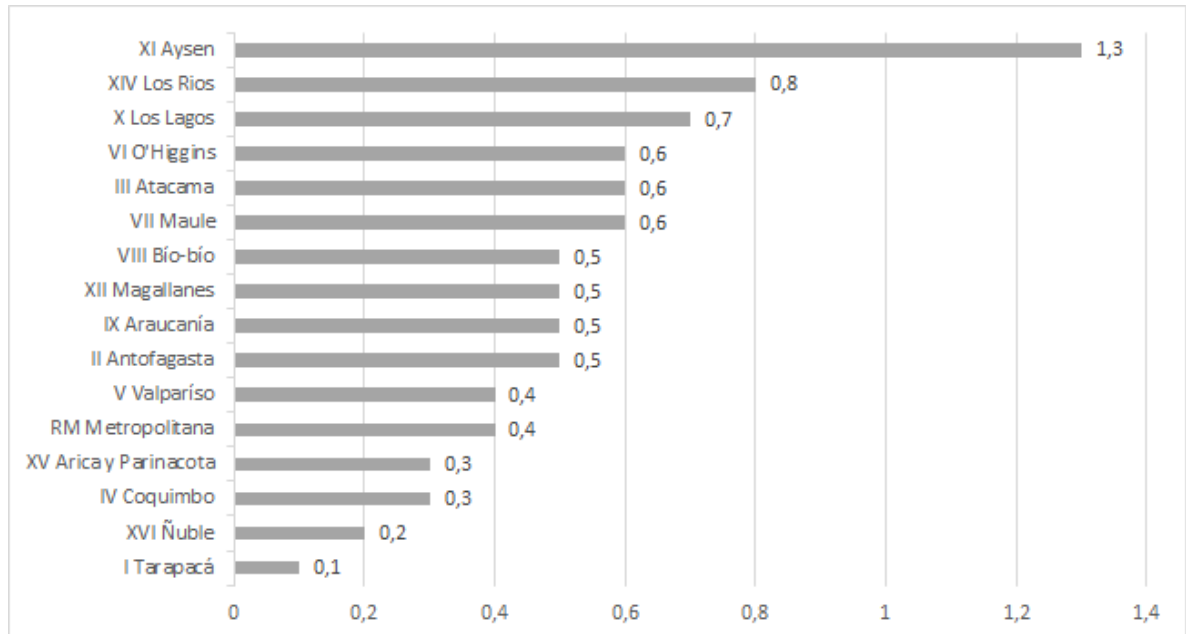
Tal como muestra el gráfico 1, a nivel nacional, durante los últimos 13 años, se han perpetrado 626 femicidios hasta noviembre de 2020, con una media de 40 femicidios por año. El 2007 cuenta con la cifra histórica en este rango de tiempo (2007-2020) con 62 víctimas fatales, siendo el 10% del total de los casos. Posterior a ese año la tendencia va decreciendo hasta alcanzar su punto más bajo en 2012 y el 2016 con 34 femicidios consumados en ambos años

Gráfico 2: N° de femicidios por región desde 2013 - noviembre 2020



Fuente: Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

Gráfico 3: Tasa de Femicidios por Región desde 2013 - noviembre 2020.



Fuente: Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (2020)

Para calcular la tasa de incidencia relativa de femicidios por cada 100.000 habitantes en la población de cada región del país, se utilizaron cifras del SernamEG para obtener el número total de eventos de interés (NT) y las estimaciones y proyecciones de población por año otorgadas por el INE con el fin de conseguir la población total femenina (PT) de cada territorio desde 2013 hasta 2020.

Las tasas nos indican cuán común es un evento. En este caso la Región de Aysén, en comparación con el resto del país, es la que tiene más femicidios por cada cien mil habitantes, llegando a tener en promedio una tasa de 1,3 muertes por cada año desde 2013 a 2020 (gráfico 3), aunque en cantidad de femicidios se encuentra en la doceava posición con 6 asesinatos (gráfico 2). Aysén se caracteriza por ser una región con una población baja de no más de 110.000 habitantes en total a lo largo del periodo estudiado, por lo cual la tasa de

incidencia de este delito se considera alta en términos relativos a su población de riesgo.

En cuanto al número de femicidios por región, la Región Metropolitana es la que tiene un mayor número de asesinatos a mujeres en el país, con un total de 119 femicidios entre 2013 y noviembre de 2020 (gráfico 2). Pero si comparamos este número de casos con la población total de dicha región, la cual bordea los 4.000.000 de habitantes, nos encontramos con una tasa promedio de 0,4, lo que en términos prácticos quiere decir que es una cifra sustancialmente baja. Dicho de otra forma, por cada cien mil habitantes no completamos un femicidio en la Región Metropolitana. Casos similares ocurren en la Región de Valparaíso y la Región del Bío-Bío, las cuales cuentan con un total de 31 y 32 femicidios respectivamente dentro de su territorio (gráfico 2), pero considerando su gran población, en ambos casos, la tasa de incidencia no supera los 0,5 femicidios en promedio por año cada 100.000 habitantes.

2.5 Casos emblemáticos de Lesbo-odio en la Región de Valparaíso

La Quinta Región se ha caracterizado por ser uno de los territorios más hostiles a nivel nacional para la comunidad LGBTIQ+. El documental “La Zona Roja” de la BBC (Mohan, 2019), cataloga a nuestra región como “zona roja” para lesbianas y diversidades sexuales debido a los constantes ataques de lesbo-odio hacia mujeres tanto en zonas rurales como urbanas. No existe un número concreto de cuántos ataques a lesbianas y mujeres trans existen a nivel regional o nacional debido a que hace falta un indicador de casos policiales que pueda recopilar dicha información. Por tanto, solo se puede llegar a estimar la magnitud del fenómeno a través de los casos más connotados a nivel de la difusión en los medios de comunicación y las redes sociales.

A ciencia cierta solo conocemos los casos de tres jóvenes lesbianas que fueron brutalmente asesinadas y cuyos asesinatos fueron reconocidos como de lesbo-odio. El primero de ellos, y también el más mediático, es el de Nicole Saavedra, oriunda de la localidad de El Melón, quien fue hallada sin vida con signos de tortura en el tranque Los Aromos de la comuna de Limache en el año 2016. Su asesinato se ha catalogado como un crimen de odio debido a su identidad de género y orientación sexual. Ella era abiertamente lesbiana y “camiona”, es decir, su expresión de género era particularmente masculina, puesto que no se identificaba con los cánones femeninos que dicta la sociedad para una mujer. Su asesino fue formalizado en octubre de 2019, y está a la espera de condena por este y otros crímenes de índole sexual.

El segundo caso más conocido de lesbo-odio en la Quinta Región es el de María Pía Castro, quien fue calcinada en 2008 en la comuna de Olmué. Al igual que Nicole, María Pía también se distancia de los cánones de feminidad y sexualidad convencionales. Ella también era abiertamente lesbiana, y todo su círculo de amistades y familiares era consciente de ello. Hasta el día de hoy se desconoce quién fue su asesino, y a pesar de esto su caso fue cerrado en 2017. Finalmente, el caso de Susana Sanhueza, joven de veintitrés años, abiertamente lesbiana, fue encontrada en el interior de una bolsa en las dependencias de la Municipalidad de San Felipe; su victimario fue un compañero de trabajo quien insistentemente le decía que estaba enamorado de ella, pese a que Susana le había manifestado su orientación sexual.

Históricamente los crímenes de odio hacia la comunidad LGBTIQ+ han sido acallados y archivados por las autoridades judiciales. En Chile no existía una Ley que amparara crímenes con motivos de odio y discriminación hasta el año 2012, cuando fue decretada la Ley 20.609 (Ley Zamudio/Antidiscriminación). Según datos del MOVILH (2020) basados en cifras del Poder Judicial entre 2012 y 2020, se presentaron un total de 465 demandas por Ley Antidiscriminación, de

las cuales solo un 7% fueron por orientación sexual y un 4% por identidad de género. Solo en el 23% del total de casos se dictaminó una sentencia por el tribunal. El MOVILH y otras organizaciones que luchan contra la discriminación piden que exista una reforma que enfatice la discriminación que sufren los grupos minoritarios y no solo las personas como individuos, puesto que son muchas las acciones y discursos de odio que van dirigidos hacia comunidades en razón de su raza, orientación sexual, etnia o identidad de género.

Con la Ley Gabriela (Ley 21.212), que amplía el tipo penal del femicidio extendiéndose más allá de la unión conyugal o de conviviente, y se da un paso importante para que casos como el de Nicole y Susana puedan ser juzgados con este agravante. La justicia y el Estado chileno ha fallado en la protección de las lesbianas y mujeres trans, pues no concibe otras realidades e identidades que no sean la mujer como madre, parte de un vínculo heterosexual, matriz de una familia, desvinculando a las lesbianas y a las mujeres trans de ser parte de los beneficios otorgados por el Estado y negándoles ser sujetos de derecho y de protección ante situaciones de violencia tanto en la vida de pareja como en el ámbito social e institucional.

2.6 Casos policiales de VIF a nivel nacional

Desde 1996 Carabineros de Chile comienza a desarrollar el programa “Zona de Prevención y Protección de la Familia”, el cual se encarga, tanto a nivel institucional como estratégico, de orientar, normar y evaluar en el país la gestión de las operaciones de los/as funcionarios/as de carabineros en materia de prevención y amparo a las víctimas de VIF. Para desarrollar este programa, Carabineros cuenta con un Departamento Policial de Asuntos de Familia, un Departamento Policial de Infancia y Adolescencia, y finalmente la Prefectura de Familia e Infancia a nivel nacional.

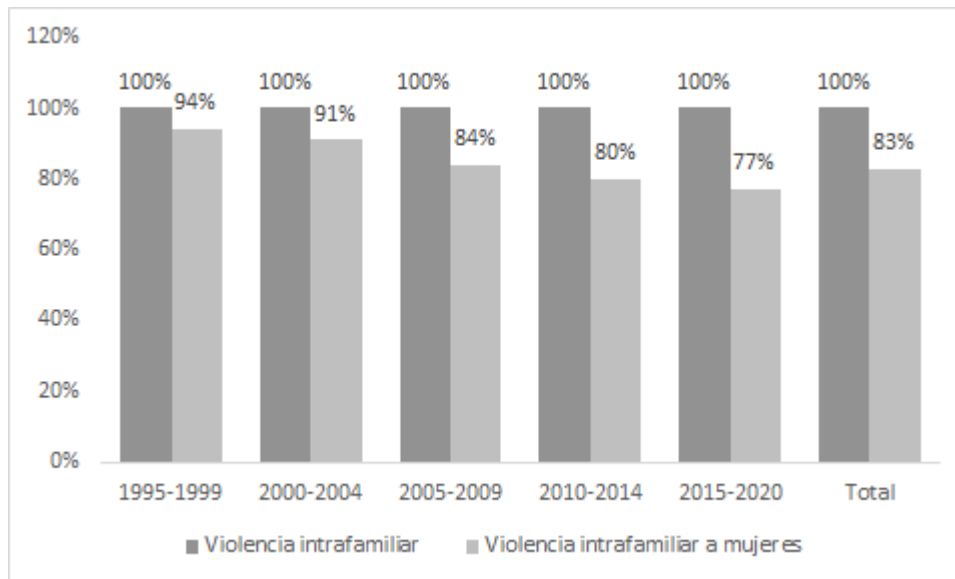
En el área de atención, Carabineros cuenta con 60 salas de familia implementadas en comisarías a lo largo de todo el país. Las comisarías que no cuentan con dichas salas han implementado Oficinas de Violencia Intrafamiliar, y hasta el año 2019 se contabilizan 254 de estas oficinas a nivel nacional (Lampert, 2019).

Tabla 1: Número de casos policiales de violencia intrafamiliar durante el periodo 1995- noviembre 2020

	1995-1999	2000-2004	2005-2009	2010-2014	2015-2020	Total
Violencia Intrafamiliar	196.641	350.853	593.355	709.046	676.845	2.526.740
Violencia Intrafamiliar a mujeres	183.943	318.836	498.618	563.988	520.937	2.086.322

Fuente: Centro de Estudios y Análisis del Delito (2020)

Gráfico 4: Casos policiales de VIF en porcentajes a nivel nacional desde 1995-noviembre 2020



Fuente: Centro de Estudios y Análisis del Delito (2020)

Nota: Los casos policiales son el indicador utilizado para analizar la ocurrencia de hechos delictivos. Se consideran las denuncias de delitos que realiza la comunidad en las unidades policiales, más las detenciones que realizan las policías ante la ocurrencia de delitos flagrantes. (CEAD, 2020)

El Centro de Estudios y Análisis del Delito comienza el conteo de los casos policiales en el año 1995, luego de ser promulgada la Ley 19.325 a mediados del año 1994. Durante el periodo de 1995-1999 se observa una tendencia en la cual las mujeres son las mayores afectadas por VIF, con un 94% de los casos policiales, ya sea por denuncia o por encontrar al victimario efectuando el delito flagrante (ver gráfico 4). Este periodo concentra la mayor cantidad de casos de

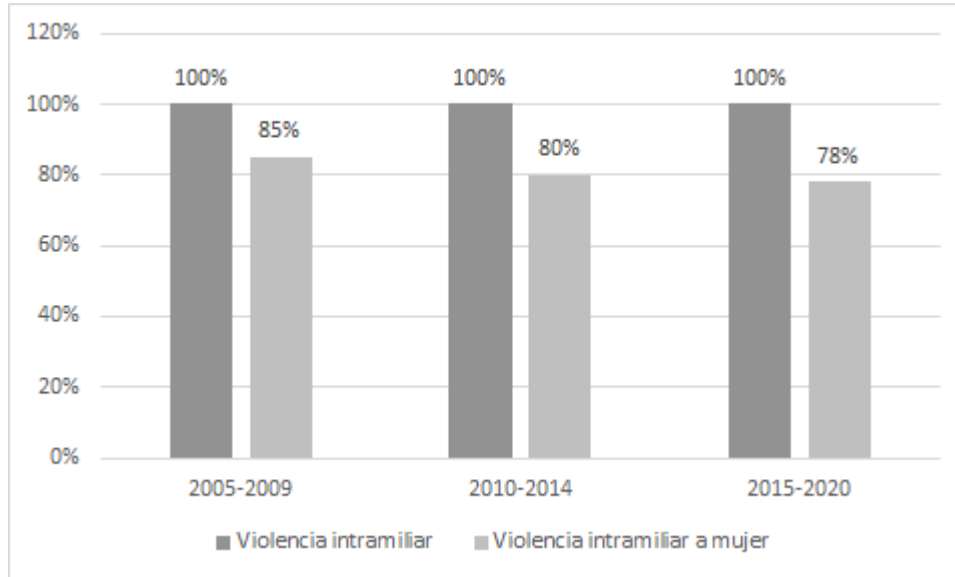
violencia hacia la mujer con relación al total de los casos, pero a su vez es el periodo con menos casos policiales del rango temporal estudiado.

La tendencia a denunciar acciones violentas hacia la mujer dentro del ámbito familiar ha ido en aumento progresivamente desde el año 1995 hasta nuestros días, encontrando su pico en el periodo 2010-2014 con 563.988 (tabla 1) casos policiales vinculados a actos de violencia contra la mujer. En el gráfico 4, podemos observar que proporcionalmente los casos de VIF hacia mujeres van decreciendo respecto a los casos totales. Sin embargo, esto no quiere decir que las acciones de violencia física y/o psicológica contra las mujeres hayan ido decreciendo, sino que existe un cambio a nivel cultural que ha permitido desnormalizar la VIF, por lo que actualmente no sólo se vincula a la violencia conyugal/de pareja por parte de un hombre hacia una mujer, sino a cualquier miembro de la familia que intente ejercer su poder y control mediante la fuerza física o causando daños psicológicos a quien tome como víctima de sus arrebatos.

2.7 Cifras locales y regionales de casos policiales por VIF

Para dar cuenta del panorama y realidad local, hemos recurrido a cifras del Centro de Estudios y Análisis del Delito para conocer la evolución de la problemática de VIF desde la promulgación de la Ley N.º 20.066 hasta noviembre del presente año.

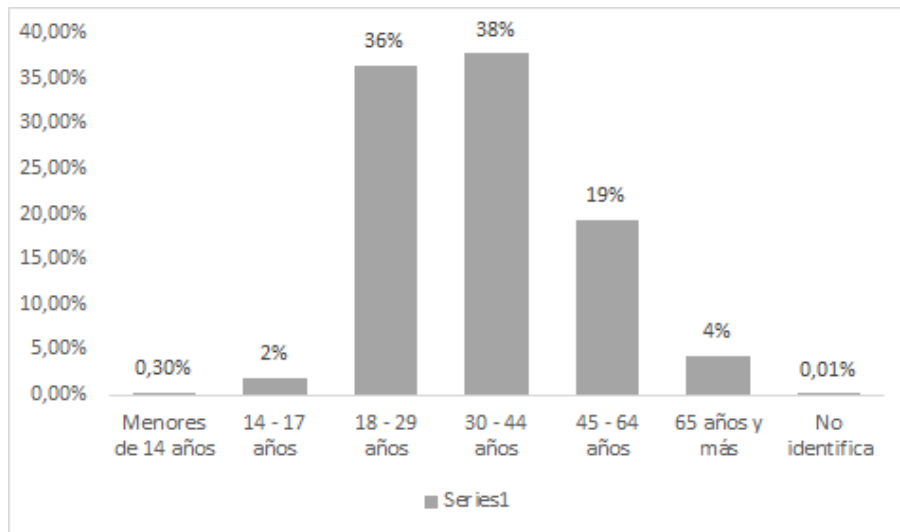
Gráfico 5: Casos policiales de VIF a mujeres en la comuna de Valparaíso 2005-noviembre 2020



Fuente: Centro de Estudios y Análisis del Delito (2020)

Al igual que la tendencia nacional (gráfico 4), en la comuna de Valparaíso podemos observar un decrecimiento en la proporción de los casos de VIF contra mujeres en relación con el total de los delitos efectuados por maltrato, tal como muestra en el gráfico 5. Esto también se ve expresado en el número de casos que hubo en el periodo 2005-2009 con un total de 10.806 casos policiales en los que fueron mujeres las afectadas por VIF versus los 10.580 casos totales desde 2010-2014, teniendo su cifra más baja en el periodo 2015-2020 con 8.481 casos totales de VIF a mujeres.

Gráfico 6: Rango de edad de mujeres víctimas de VIF en la comuna de Valparaíso 2015- noviembre 2020



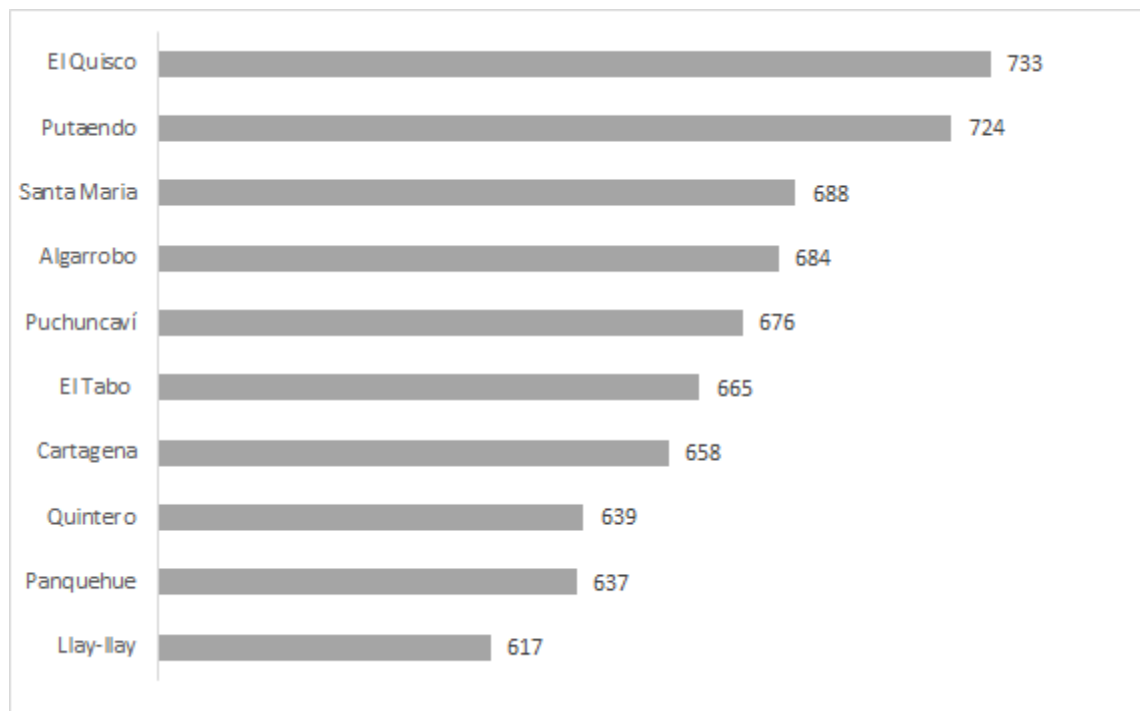
Fuente: Centro de Estudios y Análisis del Delito (2020)

La edad de quienes son víctimas de maltrato es un indicador importante a la hora de identificar y/o caracterizar el fenómeno. En vista de lo que muestra el gráfico 7, podemos ver que las mujeres maltratadas suelen estar en el rango de edad de 18 a 44 años, el cual se asocia con la vida en pareja y/o conyugal, y que por lo general se cuenta con hijas/hijos, proyectos en pareja, expectativas de vida e intenciones de conformar una familia. Entre los 18 y 60 años, mujeres y hombres están en la etapa económicamente más activa de su vida.

Alarcón (2011) hace una investigación de carácter cualitativo en el Hospital El Salvador de la Ciudad de Valparaíso en la que entrevista a hombres derivados desde el Tribunal de Familia que consultan el programa de VIF en ese centro de salud mental. En dicha investigación se hicieron 8 entrevistas a hombres de 30 a 50 años. Al indagar en las causales de la violencia se hace

referencia a que la inserción de la mujer al mundo laboral implica un ejercicio de autonomía frente al vínculo conyugal o de pareja, por lo que el hombre ve esta acción como un tipo de abandono frente a sus obligaciones con la familia y el hogar, pues ella ya no está al cien por ciento enfocada en los quehaceres domésticos y tampoco en él como pareja. Al tener cierta libertad económica ella logra hacerse de una mejor posición a la hora de tomar decisiones vinculadas a la familia y/o la pareja, por lo que la necesidad del hombre de mantener el rol jerárquico por sobre su pareja establecido por una cultura patriarcal desencadena conductas de maltrato físico y/o psicológico hacia la mujer.

Gráfico 7: *Comunas con mayor tasa promedio de casos policiales de VIF, Región de Valparaíso, 2015 - noviembre 2020.*



Fuente: *Centro de Estudios y Análisis del Delito (2020)*

Para lograr una mejor comprensión del fenómeno de la VIF hacia mujeres en la V Región, en lugar de tomar en consideración la cantidad de casos policiales

totales en cada unidad territorial, es necesario comparar las comunas en razón de la tasa de incidencia de casos policiales por cada 100.000 habitantes durante el periodo estudiado (2015-noviembre 2020), pues ciudades con una gran población como Valparaíso, Viña del Mar y Quilpué tienden a tener más casos dada su naturaleza de centros urbanos, pero a su vez tienen una tasa medianamente baja en comparación a las comunas con mayor tasa de incidencia en casos policiales de VIF.

En el gráfico 7 podemos observar tres patrones claros en las comunas con mayor tasa promedio de casos policiales de la Región de Valparaíso. Primero, todas las comunas son comunas rurales a excepción de Quintero, la cual tiene una población rural del 12% (Subdere, 2020). Segundo, seis de las diez comunas corresponden a territorios costeros, donde usualmente se sobrevive a través del turismo estacional en verano, la pesca y otras actividades a nivel de autogestión. Y tercero, las comunas de El Quisco, Algarrobo, Cartagena y El Tabo -que pertenecen a la Provincia de San Antonio- y Quintero y Puchuncaví -que pertenecen a la Provincia de Valparaíso-, son comunas que han tenido graves problemas económicos debido a la actividad industrial portuaria producida en sus costas, la cual contamina el medioambiente e inhibe otras salidas económicas de los lugareños.

Las comunas de Putaendo, Santa María, Panquehue y Llay-Llay - que corresponden a la Provincia de San Felipe en el Valle de Aconcagua-, son comunas que se caracterizan por ser rurales y por tener gran parte de su actividad económica en el campo, a través del trabajo agrícola temporal por cosecha ligado a la poca seguridad laboral que influye directamente en el nivel de pobreza de sus habitantes. Tinsman (1995) expone que el hogar rural ha sido uno de los pocos lugares donde los hombres pobres pueden ejercer la autoridad que la cultura patriarcal les garantiza pero que se les niega como clase. Si bien el estudio se sitúa desde 1958 a 1988, muchos de los patrones patriarcales se

han seguido reproduciendo a lo largo del tiempo en las familias rurales del Valle del Aconcagua, privilegiando al hombre para gobernar y controlar la vida de la mujer y la de sus hijos. Por otra parte, la baja cobertura de programas gubernamentales que amparen a las mujeres en los territorios rurales podría ser un factor determinante a la hora de disminuir la violencia hacia las mujeres, dentro y fuera del hogar.

2.8 Programas y/o servicios de atención y ayuda activos contra la violencia de género en la comuna de Valparaíso

2.8.1 Centro de la Mujer de Valparaíso

El Centro de la Mujer de Valparaíso es un dispositivo de SernamEG, el cual, en este caso, es ejecutado por la Ilustre Municipalidad de Valparaíso, ya que estos centros también pueden ser ejecutados por instituciones públicas, privadas y/o organizaciones sin fines de lucro. Para efectos administrativos, es el Municipio de Valparaíso el que firma un convenio a través del cual SernamEG traspasa fondos para su financiamiento, sobre la base de una orientación técnica propia del SernamEG. Este último es el que regula los distintos roles y funciones de los equipos de trabajo y de las labores que ha de desarrollar el Centro de la Mujer. Por tanto, las/os funcionarias/os tienen una situación de doble jefatura.

El Centro de la Mujer ofrece atención y orientación a las mujeres que viven o han vivido violencia en contexto de pareja y/o expareja. El accionar está situado en el abordaje de casos de mujeres que han sido derivadas al Centro de la Mujer desde otras instituciones, como la Oficina Comunal de la Mujer de la municipalidad de Valparaíso, Fiscalía y Tribunales de Familia. En este mismo sentido, es en el marco de la Ley N.º 20.066 que el Centro de la Mujer aborda una intervención psico socio jurídica con las mujeres. En el ámbito social, este centro deriva y presta ayuda asistencial a las mujeres, activando la red

intersectorial que interviene en casos de violencia. Desde un aspecto jurídico ofrece asesoría legal, orientación y patrocinio para aquellas mujeres que han presentado denuncias, y también para cualquier persona, haya presentado una denuncia o no, que desee consultar en materias asociadas a la violencia que han experimentado o presenciado. Por otra parte, la orientación psicológica se aborda desde una perspectiva psicoeducativa centrada en visibilizar los elementos tanto personales como sociales de las mujeres que inciden en el desarrollo de la violencia de género.

2.8.2 Oficina Comunal de la Mujer

A nivel local, la Oficina Comunal de la Mujer de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso (2020) lleva a cabo el Programa Municipal de Acogida Temporal para Mujeres Sobrevivientes de Violencia Machista. Este es un proyecto intersectorial enmarcado como dispositivo de protección en contexto de la pandemia de Covid-19 que da una solución habitacional temporal a mujeres mayores de 18 años sin distinción de identidad de género y/o expresión de género, orientación sexual y nacionalidad en la comuna de Valparaíso. Pueden acceder junto a sus hijas/os/es que están siendo expuestas/os/es a violencia de género y que necesiten un espacio seguro donde residir temporalmente. Además, se incluye a mujeres adultas mayores, hijas, hijastras y mujeres con diversidad funcional leve. Cabe mencionar que solo se excluye a mujeres con consumo problemático de alcohol y/o drogas, porque el equipo de la Oficina Comunal de la Mujer no está capacitado para abordar la complejidad de estos casos, aun así, se acogen y se derivan a otros programas.

El Programa Municipal de Acogida Temporal tiene una cobertura mínima de 20 mujeres y una cobertura máxima de 40 mujeres. El ingreso puede ser por demanda espontánea o por derivación de organizaciones públicas y/o privadas. También, se ofrece orientación, atención psico socio jurídica, y acogida temporal en una red de hostales, residencias y/o espacios de acogida, que puede ser

renovado hasta tres meses, y un egreso seguro. Esto último se refiere a que se le pueda dar continuidad a un estado de autonomía económica y habitacional a las mujeres usuarias (Oficina Comunal de la Mujer de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso, 2020).

Este programa se enfoca en la violencia de género que el SernamEG no cubre, es decir, la violencia más allá del contexto de pareja heterosexual. Además, SernamEG no tiene ninguna residencia de acogida para mujeres víctimas de violencia en la comuna de Valparaíso. Tampoco acoge a mujeres que no estén en riesgo vital, dejando fuera de su red a mujeres víctimas de violencia económica, psicológica y en situación de vulnerabilidad habitacional. Todos estos casos sí los cubre el Programa Municipal de Acogida Temporal, volviéndose un dispositivo que actúa de forma rápida atendiendo las necesidades habitacionales de las mujeres mientras se activan otros dispositivos municipales y de la red intersectorial que puedan resolver los casos a largo plazo.

Además, la Oficina Comunal de la Mujer dispone de la Casa Taller de la Mujer Violeta Parra, un espacio comunitario en el cual se llevan a cabo talleres de artes y oficios dirigidos a mujeres y disidencias de la comuna de Valparaíso, y además una vez al año se realiza la Escuela Feminista Porteña en conjunto con organizaciones feministas para concientizar en materia de violencia de género. La Casa Taller es un espacio separatista para que mujeres, diversidades y disidencias puedan reunirse en un lugar seguro. De esta forma se genera un espacio comunitario donde convergen diversas iniciativas de talleres, debates y charlas sobre temas contingentes, pasando desde talleres tradicionales como tejido y manualidades, hasta talleres de aborto y debates feministas. Por lo tanto, la Casa Taller es el lugar donde convergen mujeres y organizaciones en torno al feminismo, a pesar de no ser todas feministas.

Finalmente, la Oficina Comunal de la Mujer actúa como un vínculo y/o lazo entre instituciones y mujeres y disidencias sobrevivientes de violencia. De esta forma, establece convenios con instituciones que les permiten a mujeres y disidencias contar con cupos para participar de las actividades que la Oficina lleva a cabo y, también, se les da la posibilidad de participar de actividades dictadas por otras instituciones, organizaciones y colectivos. Además, se trabaja activamente en talleres de autodefensa feminista, en conferencias de violencia de género, feminismo popular, charlas informativas, acciones de prevención e información contra la violencia machista. En el contexto de la pandemia por COVID-19, el rol de la Oficina Comunal ha sido fundamental para apoyar a las mujeres, extendiendo esta red que abarca lo municipal, lo interinstitucional y lo comunitario, desplegando alianzas tanto con SernamEG como con organizaciones de mujeres y feministas, haciendo además una acción de observatorio hacia el Estado y la política pública de género.

2.8.3 Oficina de Diversidades Sexuales

Otro servicio de la Municipalidad de Valparaíso es la Oficina de Diversidades Sexuales, creada en el año 2017. Aunque esta oficina no se encuentra dentro de la cadena de acción de programas y/o servicios de atención y apoyo del Estado para asistir a mujeres víctimas de violencia, es importante destacar porque esta oficina trabaja en la prevención, derivación y acompañamiento psico socio jurídico de personas de la comunidad LGBTIQ+. Además, realizan talleres y capacitaciones a funcionarias/os en diversas instituciones de la comuna para educar, concientizar y visibilizar la violencia de género. Cabe mencionar que en casos de abuso sexual la Oficina de Diversidades Sexuales deriva los casos al Centro de Atención y Reparación de Mujeres Víctimas/sobrevivientes de Violencia Sexual (CVS).

Finalmente, esta oficina colabora con entidades como universidades y organizaciones LGBTIQ+ de la comuna, tales como: Rompiendo el Silencio,

Movimiento por la Diversidad Sexual (MUMS), y también con la Escuela de Psicología de la Universidad de Valparaíso.

2.9 Justificación y relevancia

La contribución teórica de esta investigación es entregar más evidencia a los estudios en ciencias sociales, en específicos a los estudios de género, que abordan la violencia intrafamiliar y la violencia en contexto de pareja en Chile y, además, visibilizar y entregar una comprensión más amplia sobre cómo opera la red estatal en las denuncias por violencia realizadas por parte de mujeres en la comuna de Valparaíso.

La relevancia metodológica de nuestra investigación es que a través de entrevistas semiestructuradas como investigadoras indagamos en cómo actúan desde su cargo las/os/es funcionarias/os/es que intervienen en los casos de violencia y en sus propias experiencias y opiniones que tiene respecto al abordaje de la violencia desde el ámbito institucional. Además de ahondar en las experiencias de las mujeres al realizar una denuncia y el trato que tuvieron durante este proceso por parte de las/os/es funcionarias/os/es. Todo esto nos ayudó a nosotras.

Finalmente, la relevancia práctica de nuestra investigación es construir evidencia que permitirá a la Oficina Comunal de la Mujer y a otras instituciones, saber cuáles son los nudos críticos en la cadena de acción de programas y/o servicios de atención y apoyo del Estado para asistir a mujeres víctimas de violencia en la comuna de Valparaíso, tanto desde la experiencia de las/os funcionarias/os que trabajan en dicha cadena, como desde la propia vivencia de las mujeres. De esta manera, la Oficina Comunal de la Mujer, siendo un componente clave en el despliegue de operaciones de atención, ayuda y apoyo a mujeres que viven situaciones de violencia, tendrá una mayor gestión sobre esta materia. Además, esta investigación entrega resultados y sugerencias sobre

el funcionamiento de la red de protección hacia las mujeres tanto a nivel local como nacional.

3. Marco teórico

3.1 Violencia contra las mujeres

En lo que concierne al concepto de violencia contra las mujeres, nos basaremos por lo establecido en La Convención de Belém do Pará la cual menciona en el Artículo 1 que la violencia contra la mujer debe ser entendida como “Cualquier acción y/o conducta basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado” (Decreto 1640 de 1998, p. 2). Además, en el Artículo 2 menciona que “se entenderá que violencia contra la mujer incluye la violencia física, sexual y psicológica” (Decreto 1640 de 1998, p.2). Por lo tanto, queda estipulado que la violencia contra la mujer puede ser contenida más allá de un plano físico, si no, también psicológico y reconoce que la violencia puede albergarse en un ambiente íntimo.

Considerando lo anteriormente mencionado en la conceptualización de violencia contra la mujer. Las mujeres que están sujetas a una vida de violencia por parte de sus parejas y/o entorno están condenadas a sufrir un quiebre de su autonomía como sujetas de derecho. En una sociedad y cultura en la que se acrecienta la desigualdad entre hombres y mujeres, en que según Otero (2009) las condiciones de desigualdad “atravesaban todas las interacciones subjetivas y sociales naturalizando y reproduciendo prácticas y representaciones que mantienen dicha desigualdad en detrimento de las mujeres” (Otero, 2009, p. 110) en términos políticos, económicos, culturales y sociales.

3.2 Limitaciones de la Ley N.º 20.066

En el Artículo 1 de la Ley N.º 20.066 se fija que su objetivo es “prevenir, sancionar y erradicar la violencia intrafamiliar y otorgar protección a las víctimas de la misma” (Ley 20066 de 2005, p. 1). Esta ley define la VIF 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 conyugue 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 personas menor de edad, adulto mayor o discapacitada que se encuentre bajo el cuidado o dependencia de cualquiera de los integrantes del grupo familiar (Ley 20066 de 2005, p. 2)

Como vemos en esta ley, el concepto de VIF se extiende a la familia, por lo que no protege exclusivamente solo a las mujeres, sino a todos los miembros que componen el grupo familiar, lo cual supone límites en los alcances que puede llegar a abarcar dicha ley en términos de protección a la mujer, ya que se enfoca en la violencia que se da en el hogar, en el espacio familiar, en donde la mujer es un componente más, y no se estaría enfocando directamente en que la violencia hacia la mujer se produce en razón de su género. Además, esta ley estaría siendo deficiente en situaciones de violencia contra la mujer que se dan fuera del espacio familiar como la violencia que podría ejercerse en una relación de pareja.

Larraín (2008) señala que el uso conceptual de VIF “no traduce de manera adecuada las relaciones de desigualdad que están en su base” (p. 570), es decir, no comprende las relaciones de desigualdad de género en la que se encuentran las mujeres ante los hombres. Relaciones que están presentes en el núcleo familiar, pero que se extienden a todos los ámbitos de la vida social, política y económica de las mujeres.

Por tanto, cuando el Estado habla de VIF hacia las mujeres, Larraín (2008) menciona que es más apropiado que se refiera a ello en términos de violencia de género, y que también sea así en las políticas de intervención, ya que la violencia de género concibe la violencia en torno a las relaciones asimétricas de poder que se dan entre hombres y mujeres:

Al denominar la violencia hacia la mujer como de género, se asume que las relaciones asimétricas de poder existentes en nuestra sociedad entre hombres y mujeres, son un factor relevante en la dimensión y gravedad de la violencia hacia la mujer en el mundo. La diferencia de este tipo de violencia a otras formas de agresión y coerción es que el factor de riesgo o de vulnerabilidad lo constituye el hecho de ser mujer en nuestras sociedades (Larraín, 2008, p. 571).

De esta forma, la violencia de género es una expresión de las relaciones de poder que están en la base de los roles de género normados. Este punto es importante porque las relaciones de poder tienen que ser consideradas por el Estado al momento de implementar políticas públicas o programas y/o servicios de atención y apoyo estatales contra la violencia hacia las mujeres. Una política o un programa que desconoce cuestiones tales como la perspectiva de poder y de género puede “cometer errores importantes que den por resultado la revictimización de las mujeres y la ineffectividad de las intervenciones” (Larraín, 2008, p. 585).

3.3 Agentes clave: Carabineros, Jueces y Fiscales

Refiriéndonos a los mecanismos en los cuales se vulneran los DD HH de las mujeres, Nash y Núñez (2018) mencionan que “para que se produzca este tipo de violaciones de derechos humanos, normalmente, existen omisiones de las autoridades en el cumplimiento de sus funciones constitucionales” (p. 224). Esto se puede advertir cuando Carabineros, los que más pronto atienden las denuncias de violencia, emiten juicios de valor hacia las víctimas naturalizando situaciones de maltrato, cuestionando, desacreditando, revictimizando,

desprotegiendo y reproduciendo la violencia. La Red Chilena contra la Violencia hacia las Mujeres (2020) realizó un estudio exploratorio para indagar en la percepción de las mujeres hacia Carabineros cuando realizan una denuncia por violencia y los resultados son desoladores:

Las experiencias narradas por las mujeres, muestran a funcionarios públicos con nula empatía y comprensión frente a una mujer que está siendo víctima de una situación violenta o de agresión física, además de sentirse con el poder como para hacer comentarios inadecuados y repulsivos (p. 8)

Además, La Red Chilena contra la Violencia hacia las Mujeres (2020) menciona que Carabineros constata si un caso corresponde o no a delito, en base a “si no presentan marcas visibles no es violencia, y esa es la prueba que exigen, si no hay huellas no es verdad: “¿para qué se queja si no tiene nada fracturado?”” (Red Chilena contra la Violencia hacia las Mujeres, 2020, p. 9).

A pesar de lo anteriormente señalado, el año 2021 se dio a conocer un “nuevo protocolo y capacitación de “Género, Violencia y Primera Acogida” para más de 13 mil funcionarios de Carabineros” (El Mostrador Braga, 2021), con el fin de “contar con un funcionario y funcionaria policial capacitado en género, violencia y primera acogida en comisarías” (El Mostrador Braga, 2021).

Pero Carabineros es tan solo uno de los varios agentes que intervienen en la cadena de acción contra la violencia hacia las mujeres. Valenzuela y Ramos (2014) explican el recorrido performativo de la VIF, entendiendo el uso del término performatividad para referirse al recorrido de un hecho de violencia que ocurre en el ámbito privado de las familias y como este pasa a ser público y considerado como VIF en las salas de audiencias. En este acto performativo intervienen diversos actores que participan en el proceso, tales como: “policías, asistentes sociales, médicos, abogados, jueces, y otros, apelando a ciertos estándares, registran y evalúan esas experiencias y encarnan o performan una nueva

realidad: una que antes no existía para los involucrados y que tiene importantes derivaciones prácticas” (Valenzuela y Ramos, 2014, p. 214).

Además de Carabineros, dentro de esta variedad de actores que performan la VIF, también fiscales y jueces/as tienen especial relevancia. Los/as fiscales inician la investigación y deciden las medidas de protección hacia las víctimas y los/as jueces/as autorizan la intervención judicial con medidas cautelares en favor de las víctimas. Los criterios para determinar el tipo de medida dependen de la pauta común de evaluación de riesgo, la cual consta de setenta y tres preguntas. Los/as fiscales se basan en esta evaluación de riesgo para tomar medidas sin intervención judicial o medidas cautelares, y una vez tomada la decisión se debe informar a Carabineros. Casas y Castañeda (2018) entrevistaron a fiscales acerca de la medida cautelar de ronda periódica, que resulta ser la medida cautelar más común. En esta investigación los/as fiscales comentaron que “en algunas reparticiones Carabineros concurre una vez a la semana y hace firmar a la víctima la semana corrida” (Casas y Castañeda, 2018, p. 445). De esta forma, se puede notar una negligencia por parte de esta institución al desproteger a las víctimas, y pone en duda la eficacia de las medidas de protección adoptadas por el Estado en relación con la Ley N.º 20.066 y al acuerdo internacional sobre DD HH de las Mujeres de Belém do Pará.

A esto se suma el defectuoso procedimiento de ubicar a los imputados para darles a conocer los procesos por los que se les investiga. Casas y Castañeda (2018), mencionan que:

Para seguir adelante con el proceso depende de dos factores, por una parte, de las diligencias que ordene la Fiscalía, y por otra, la colaboración eficaz de las policías para encontrar al denunciado. En 82 de 235 casos (un tercio) no hay ni una sola solicitud de diligencia para encontrar al denunciado, aunque aparecen algunas actuaciones de Carabineros (p. 448).

Por lo tanto, en un tercio de los casos la Fiscalía no solicita a Carabineros ninguna diligencia para dar con el denunciado. Por otra parte, cuando

Carabineros no encuentra al imputado se lo notifica a la Fiscalía y, tras pasar un tiempo sin dar con el paradero del imputado, la Fiscalía decide cerrar el caso. El no dar con la ubicación del imputado ocurre porque “no existe un protocolo institucional sobre búsqueda de personas, y que solo se dan las instrucciones a las policías para realizar las indagaciones” (Casas y Castañeda, 2018, p. 448-449). Vale decir, vemos un círculo vicioso en el cual la Fiscalía muchas veces ni siquiera despacha una orden de búsqueda a la policía, y cuando lo hace, si Carabineros no da con el paradero del imputado, Fiscalía decide cerrar el caso por la ausencia de respuesta o por el desfase entre la orden y el resultado, en vez de solicitar nuevas diligencias u otras medidas (Casas y Castañeda, 2018). De esta forma, al cerrarse los casos, no hay una respuesta por parte de los Tribunales de Justicia en la que decreten una sentencia para el imputado y medidas de protección para la víctima. La respuesta de los Tribunales de Justicia es importante porque garantizan el cumplimiento de los DD HH, pero también “éstos pueden colaborar a poner en movimiento estructuras que, por factores culturales, económicos o de otra índole, benefician situaciones de violaciones de derechos humanos” (Nash y Núñez, 2018, p. 224).

Entonces, tal como señalan Casas y Castañeda (2018), “las acciones u omisiones del Estado no son atribuibles sólo a un tipo de agente, sino a diversas entidades públicas que participan en la prevención, atención, investigación, sanción y reparación” (p. 414). Es toda una secuencia de acciones y hábitos de transgresión hacia las mujeres por parte de las instituciones que deben cumplir con programas y/o servicios de atención y apoyo que justamente están hechos para evitar este tipo de acciones y, consecuentemente, pueden generar situaciones de victimización secundaria.

La victimización secundaria puede definirse como una “reacción social negativa generada como consecuencia de la victimización primaria, donde la víctima reexperimenta una nueva violación a sus derechos legítimos, cuando la

policía, las instituciones sociales y gubernamentales intervienen con el fin de reparar la situación de la víctima“ (Montada, 1991; 1994; Albarrán, 2003, como se citó en Gutiérrez et al., 2009, p. 50). Este tipo de victimización “comprende la negación de los derechos de las víctimas, especialmente por condiciones de género o sexual (...)” (Gutiérrez et al., 2009, p. 50).

3.4 Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género

Algunos de los programas de protección hacia mujeres de SernamEG se ven atravesados por la externalización de servicios, como es el caso de los Centros de la Mujer que pueden responder administrativamente a municipios, a gobernaciones y a ONG (Casas y Castañeda, 2018). Esta situación genera que varias/os funcionarias/os realicen labores a honorarios y con exigencias laborales de distintas jefaturas, por esta situación consecuentemente se produce una precarización laboral en los/as trabajadores/as. Según Castro (2012, como se citó en Gómez-Rubio, 2015):

los convenios de prestación de servicios a honorarios, son aquellos que se utilizan cuando se deben realizar labores ocasionales, no habituales en la institución. Por esto no cuentan con los derechos de los cuales gozan los empleados públicos, ya que no poseen la calidad de funcionarios, dado que para la ley sólo prestarían servicios externos (p. 31).

3.5 Estado, VIF y DD HH de las mujeres

En suma, con un Estado que quizás no promueve políticas que abordan de manera adecuada la violencia de género y con agentes claves en programas y/o servicios de atención y apoyo contra la violencia hacia las mujeres que reproducen el machismo y generan transgresión hacia los derechos fundamentales de las mujeres, las opciones que estas pueden llegar a tener para salir de ambientes de violencia se ven limitadas, pues el Estado:

En vez de «empoderar» a las mujeres para que puedan dejar una relación abusiva y empezar a tomar sus propias decisiones (...) el Estado paternalista recurre a un discurso de victimización y patologización en el que no son las mujeres las que deben participar en la solución de sus problemas a través de sus organizaciones y concientización, sino que se transforman en simples víctimas que deben apelar a la beneficencia del Estado para que este solucione el problema (Hiner, 2013, p. 276).

Por otra parte, el sesgo de género del Estado también se deja ver cuando no todas las mujeres pueden acceder a los programas y/o servicios de atención y apoyo, ya sea por razones étnicas, de clase, raciales y porque no caben en la heteronormatividad predominante dada su orientación sexual y/o identidad y expresión de género, Hiner (2020) enfatiza en esto último al mencionar que:

Las mujeres supervivientes de la violencia de pareja (VPI) que también son madres deben representar los roles de género tradicionales que hacen hincapié en las ideas judeocristianas sobre la "abnegación", la laboriosidad y la pureza sexual para ser consideradas víctimas "buenas" por el Estado y merecedoras de los programas de servicios sociales estatales (p. 196)

Sin duda para una mujer que ha sufrido violencia, y no es parte de los cánones heteropatriarcales establecidos por el Estado Chileno, es mucho más difícil y complejo acudir a un programa y/o servicio de ayuda y, más aún, iniciar un proceso de denuncia dada la inseguridad que esto puede llegar a generar en ellas.

4. Diseño metodológico

4.1 Enfoque metodológico

Bajo las concepciones de Ragin (2007) nuestra investigación se basa en una metodología cualitativa, pues se hará un estudio con pocos informantes y en profundidad, dándoles voz, recopilando sus historias y subjetividades, tanto a funcionarias/os que integren la red de instituciones que tiene como finalidad

atender, apoyar y proteger a mujeres en situación de violencia, como también a las mismas mujeres que han sido usuarias de los servicios de atención, apoyo y protección que brinda el Estado. Lo cual nos permitirá recopilar información detallada con el fin de identificar la existencia de patrones y/o relaciones generales que reproduzcan la vulneración y la revictimización en los espacios clave donde se atienden mujeres sobrevivientes de violencia. Según Ragin (2007), los patrones generales en la sociedad son directamente relevantes para la comprobación de la teoría científica social.

Además, buscamos encontrar una cantidad de variables que intervienen en los mecanismos de acción contra la violencia hacia las mujeres en las diferentes organizaciones que abordaremos, para dar cuenta de cómo interactúan lo macro, lo micro, lo personal y lo institucional, a fin de tener indicios de procesos sociales más amplios.

Nuestra investigación se trata de un estudio transversal, ya que se encuentra acotado al año 2021 y consiste en un diagnóstico sobre cuáles son los nudos críticos en los programas y/o servicios de atención y apoyo contra la violencia hacia las mujeres en la comuna de Valparaíso, y de esta forma, poder entregar sugerencias a las instituciones que desarrollan programas y/o servicios de atención y apoyo para abordar la violencia hacia las mujeres a nivel local y nacional.

4.2 Tradición

Nuestra investigación se enmarca en una tradición fenomenológica. Según Fuster (2019) el método fenomenológico se centra en explorar la conciencia de la persona, el modo de percibir la vida a través de la experiencia y los significados que le rodean. En nuestro caso, al entrevistar a funcionarias/os que conforman la cadena de acción de programas y/o servicios de atención y apoyo contra la violencia hacia la mujer, pretendemos indagar sobre la relación entre la Ley 20.066 y los programas contra la violencia, y también la subjetividad

arraigada en las personas que trabajan con dichos instrumentos. Por otra parte, al entrevistar a mujeres que fueron atendidas por medio de estos programas y/o servicios, pretendemos conocer a través de sus experiencias el trato recibido y la efectividad de estos dispositivos.

Por otro lado, nuestra investigación también se enmarca en una tradición hermenéutica. Según Aguilar (2004), la hermenéutica se refiere a la búsqueda de comprender a otro, no solo a través de la conversación, sino de lo que se encuentra detrás de lo que ha dicho. En este sentido, indagaremos no solo en lo que dicen, sino también en qué omiten las/los funcionarias/os a la hora de intervenir en situaciones de violencia a partir de qué dicen y cómo lo dicen.

4.3 Técnicas de recolección de dato

La fuente de datos es primaria ya que se busca producir datos a partir de las entrevistas a funcionarias/os y a mujeres. Para ello se ha utilizado como técnica la entrevista semiestructurada (Díaz et al., 2013). Se ha optado por esta técnica dado que posibilita adaptarse a las/os entrevistadas/os, identificar ambigüedades y reducir los formalismos. Además, las/os entrevistadas/os pudieron hablar de forma libre y espontánea. Asimismo, como entrevistadoras tuvimos la ventaja de tratar otros temas que surgieron durante la entrevista relacionados con el problema de investigación.

Se llevaron a cabo trece entrevistas de carácter individual a nueve funcionarias/os/es y a tres mujeres que denunciaron hechos de violencia, a través de la plataforma Google Meet, en un horario a convenir entre las dos partes. A todas/os las/os participantes se les entregó un consentimiento informado y se les informó que se resguardará su anonimato. Las fechas en las que llevamos a cabo el levantamiento de datos fueron entre junio y julio de 2021.

4.4 Selección de casos/informantes

Para la selección de los informantes, considerando que las muestras no son representativas, combinamos técnicas. Por un lado, utilizamos un muestreo no probabilístico de tipo intencional. Según Otzen & Manterola (2017) el tipo de muestreo intencional permite seleccionar casos característicos de una población limitando la muestra sólo a estos casos (informantes en nuestro caso). Se utiliza en escenarios en los que la población es muy variable y consiguientemente la muestra es muy pequeña.

En nuestro caso, algunos contactos tanto de funcionarias/os y mujeres usuarias, fueron referidos por el equipo multidisciplinario de la Oficina Comunal de la Mujer de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso. Respecto de las/os funcionarias/os entrevistadas/os, el equipo multidisciplinario hizo un proceso de selección intencional basándose en que estas/os participantes tengan un cargo de coordinadores o encargados/as en las oficinas o departamentos que participan en la cadena de programas y/o servicios de atención y apoyo de mujeres que se han acogido a la protección del Estado en situaciones de violencia. Respecto a las mujeres entrevistadas, el equipo multidisciplinario nos facilitó un contacto de una mujer que de manera voluntaria quiso participar de esta investigación. Respecto a esto último, cabe mencionar que es difícil acceder al contacto de mujeres que hayan sido asistidas por dispositivos contra la violencia hacia las mujeres, por lo que incluimos en nuestra investigación a otra mujer que de manera voluntaria se contactó con nosotras. También incluimos a una mujer trans que fue contactada por nosotras a través de redes sociales.

Por otra parte, la otra técnica que utilizamos fue la muestra en cadena o por redes. Sampieri et al. (2010) plantean que esta técnica permite que a través de informantes clave se pueda llegar a obtener el contacto de otras personas, quienes aportan información relevante para la investigación y de esa manera incluirlas en la investigación. En nuestro caso, tanto una funcionaria de la Oficina

Comunal de la Mujer de la I. M. de Valparaíso como una funcionaria del Centro de la Mujer de Valparaíso son nuestras informantes clave, por medio de las cuales obtuvimos el contacto de otras/os funcionarias/os.

5. Presentación de los datos

Cabe mencionar que usamos nombres ficticios para referirnos a cada una/e/o de las/es/os entrevistas/es/os, además de utilizar el pronombre *elle* para referirnos a una entrevistada no binarie.

5.1 La primera acogida: Carabineros

5.1.1 Encargado/a de la Oficina de Familia

La Oficina de Familia de Carabineros tiene como directriz a la Ley 20.066, y en el último tiempo, estas oficinas se han ido implementando paulatinamente en las comisarías a lo largo de Chile. Según relata **Juan**, Carabinero encargado de la Oficina de Familia de una Comisaría de Valparaíso, en su unidad, la instauración de la Oficina de Familia en la que él trabaja ha sido una de las últimas a nivel nacional, ya que fue implementada hace tan solo cinco meses atrás. En palabras de **Juan**: “hay otras unidades que tienen un poco más, un año o dos años, entonces es como ese el tiempo relativo que hay como a nivel nacional... cinco años más o menos”.

Para la selección del encargado/a de la Oficina de Familia, es la jefatura quien decide, en base a un perfil de carabinero, quién tiene las aptitudes adecuadas para desempeñarse adecuadamente en el cargo, considerando el trato con personas que han sido violentadas física y psicológicamente. **Juan** nos contó un poco respecto de las competencias y rasgos que debe tener el encargado de la Oficina de Familia: “desde mi punto de vista para estar en este

puesto hay que ser una persona tranquila, entender a las personas, tener un poco de empatía... y yo considero que tengo eso, por lo menos algo”.

Antes de ser encargado de la Oficina de Familia, **Juan** desempeñaba sus labores como carabinero desde la disposición de la seguridad pública, recorriendo poblaciones, concurriendo a llamados de allanamientos, de asaltos y de orden público. Hace tres años sufrió un accidente laboral que lo dejó fuera de sus funciones como policía en terreno:

(...) Me lesioné un hombro, el hombro derecho en un procedimiento, en un robo, ingresé a un local y en el entretecho nos agarramos, combos pa' acá, combos pa' allá, nos caímos, me fracturé la mano, el hombro, la nariz. Estuve como tres años fuera, y retomando, solamente por ahora, tengo que hacer oficina y me dieron este cargo por ese motivo y porque cumplía con ciertos parámetros.

Las capacitaciones para formar a los/as encargados/as de las Oficinas de Familia se centran particularmente en temáticas legales, normativas vigentes, reglamentos y circulares sobre la Ley 20.066. Según la experiencia de **Juan**, estas capacitaciones han sido impartidas tanto en modalidad online como telefónica. La frecuencia de estas capacitaciones suele ser diaria, pero debido a la alta demanda de casos en su unidad muchas veces se dificulta la accesibilidad a dicha información. Según lo que nos comentó **Juan**:

No me quejo, porque las capacitaciones están ahí (guardadas), pero como le digo no siempre las puedo ver. Y también uno tiene que leer po', porque en esta oficina, sí o sí uno tiene que tener un poco más de conocimiento.

En su rol de Encargado de la Oficina de Familia, **Juan** nos describió cómo dialoga con otras instituciones, comunicaciones que debido a la pandemia de Covid19, desde marzo de 2020 se han realizado a través de e-mails, llamados telefónicos y reuniones por Zoom. Algunas de estas instituciones son el Centro de la Mujer de Valparaíso y la Fiscalía.

De hecho, tengo los contactos directos de los centros, entonces ante cualquier duda yo los llamo, les envié correos, y eso se transmite a las personas afectadas, entonces no están tan solas, digamos. Antes se veía mucho más abandono, pero ahora con esta creación de esta misma oficina... o sea, a lo que me refiero, es que institucionalmente hablando se ha mejorado bastante, antes las víctimas solo llegaban a la guardia y como todos no más po'. Así que eso, o sea, obviamente falta mucho más... pero está mejor que antes.

Finalmente observamos que el cargo que se le otorgó a **Juan** fue circunstancial por su accidente, además de cumplir con ciertos rasgos que lo hacen apto para el cargo. Posee la iniciativa de querer capacitarse en VIF y mantener una comunicación con instituciones que intervienen en la materia. Además, reflexiona sobre el abandono que antes vivían las mujeres al momento de realizar una denuncia por violencia y destaca la implementación de la Oficina de Familia como una acción positiva para las víctimas de VIF.

5.1.2 La guardia

Siguiendo esta línea, **Juan** nos relató que su posición se encuentra en la guardia, es decir, donde llega toda persona que necesita ser atendida y orientada dependiendo del delito de violencia del cual fueron víctimas. En ella existen varios módulos para la atención al público, pero en los casos de VIF existe un módulo anexo específico. Siempre hay un vigilante, que está instruido para que cuando llegue una persona a denunciar una situación de VIF, la hagan pasar directamente a la Oficina de Familia para que no se produzcan victimizaciones secundarias:

Los funcionarios que especialmente que hacen guardia que son los que primero acogen (...) la idea es que la haga pasar no más, que no le haga preguntas, y los encargados de familia son los que la acogen de forma inmediata, y si es necesario... no sé po', si ahí tienen niños, se cierra la puerta para que sea más privado, porque a veces en las unidades hay todo tipo de público, entonces la idea es una interacción... que se sienta cómoda, que se sienta libre y protegida, esa es la acogida que se les da a estas personas.

Juan hizo énfasis en la revictimización, pues señala que es importante no preguntar en cada momento lo que sucedió, sino que la intención es que la mujer se sienta libre de hablar, e intentar hacer la menor cantidad de consultas o preguntas directas posibles. Respecto a la primera acogida, él señaló que es clave:

Más que nada saber acogerla (...), ser empático, tratar de no victimizar, de no culparlas (...) La idea principal es que no pase por tantas manos, solamente a las víctimas las veo yo. Yo soy el encargado de ver el caso.

También se le consultó sobre las atenciones a mujeres de la comunidad LGBTIQA+ que llegan a realizar una denuncia, a lo que respondió lo siguiente:

O sea, es que todas las atenciones, digamos, son similares, no hay ninguna diferencia en el sentido empático, hablando, no hay ningún trato preferencial con otras personas. Lo único que puede cambiar es la derivación del juzgado, por ejemplo (...) cuando son actos discriminatorios, la Ley Zamudio es Juzgado Civil, pero sí hay casos que se puede dar cuenta a la fiscalía para este tipo de víctima.

Juan sugirió que aún hace falta mucho que abordar con lo que respecta a las dinámicas de acogida por parte de los/as funcionarios/as de Carabineros hacia mujeres que han sido vulneradas y violentadas, pues si bien existen ciertos avances en la comprensión de la violencia contra las mujeres por parte de la institución, no es transversal a nivel de funcionarios/as.

5.1.3 Dificultades de la atención a las mujeres sobrevivientes de violencia

La realidad del sector donde **Juan** trabaja es bastante preocupante debido al alto número de casos de violencia intrafamiliar que recibe diariamente, pues si bien reciben diariamente casos de violencia contra niños/os/es, adolescentes y adultos mayores, en su mayoría son casos de violencia contra de mujeres en el contexto de la pareja: “de dos a tres diarios en el sector en el que yo trabajo”.

Respecto a las dificultades en el ejercicio del abordaje contra la violencia hacia las mujeres, **Juan** nos relató que una de las principales problemáticas que

se presentan en su unidad y en la comuna de Valparaíso, es el escaso personal en comparación con otras unidades, como por ejemplo en la Región Metropolitana. Esto significa que, ante otros llamados de urgencia, como allanamientos, robos o accidentes, desatienden a mujeres que están con rondas periódicas en su domicilio: “(...) hay días que no se puede (realizar la ronda periódica), pero siempre se tiene que tener presente, obviamente sería ideal que hubiera una patrulla fija, como en muchas comisarías pasa”.

A **Juan** este escenario le parece desolador, pues considera que la solución obvia es una mayor dotación de personal, pero a sabiendas de la crisis institucional que ha sufrido Carabineros de Chile a raíz de la revuelta popular del 18 de octubre de 2019, estimó que el desinterés de los jóvenes por convertirse en un futuro uniformado de Carabineros impactará negativamente en las proyecciones del sistema de protección de mujeres que han vivido violencia. En sus propias palabras: “No le veo mayor cambio a esto... este sistema de protección a las mujeres se va a quedar así un par de años más, mínimo, no creo que haya un cambio radical en esto”.

5.1.4 Relatos y experiencias de mujeres en la primera acogida de Carabineros

En este apartado hemos recopilado los relatos de tres mujeres que han sobrevivido a la violencia machista por parte de sus exparejas. Nuestras tres entrevistadas se acogieron al amparo de Carabineros de Chile para constatar su denuncia.

Javiera, una de las entrevistadas, vivió una situación de extrema violencia física por parte de su expareja, hace cinco años, en su domicilio. El hecho ocurrió alrededor de las 01:00 a.m., y fue auxiliada por un amigo, quien llamó a Carabineros, los cuales concurren al lugar alrededor de las 03:00 de la madrugada. El primer acercamiento con los funcionarios de Carabineros fue de manera violenta por parte de ellos:

Cuando llegaron los pacos así como en la defensiva, como que pensaron que mi amigo era y no, y el loco (Carabiniro) así como: “ya vamos” y yo así “pero calmao” y así súper violento (...) y yo como: “pero espere no tengo mi carnet, no tengo nada” y así como “ya apurarse” y yo le dije (...) incluso recuerdo que le dije: “¿qué me va a pegar igual que mi pareja?!” , (...) él me dijo: “me imagino que vas a seguir con la denuncia... porque no me vas a hacer perder mi tiempo, acá, a las 3 de la mañana”. Fue muy hostil la verdad.

Por otro lado, **Macarena**, otra entrevistada, es madre de dos niñas y cuando hizo la denuncia desempeñaba labores de trabajo doméstico. Vivió situaciones de constante violencia psicológica y económica por parte de su expareja, quien tiene problemas de alcoholismo e ira. Ella nos narró que el detonante para tomar la decisión de llamar a Carabineros fue que su agresor empujó bruscamente a una de sus hijas durante una discusión en la que él se encontraba en estado de ebriedad. Según nos relató, el proceso policial fue diligente, pues acogieron su denuncia rápidamente: “Bueno, llegó el vehículo, tomaron la denuncia por escrito. Ellos me acogieron bien la denuncia y todo”.

Julia, una mujer transgénero, nos relató que vivió un episodio de violencia física hace cuatro años por parte de su expareja. Dicho suceso de violencia ocurrió en horas de la madrugada, en la pensión en la que residían. **Julia**, luego de la agresión, logró escapar y buscar refugio en el hogar de una amiga. Esta le instó a acercarse a un servicio de urgencias para que pudiese constatar lesiones y realizar la denuncia. Ambas concurren al Hospital Carlos Van Buren alrededor de las 08:30 de la mañana. Una vez allí, los funcionarios de salud le dijeron que fuera a la casilla de Carabineros del Hospital para que tomaran la denuncia. Sin embargo, los Carabineros estaban ausentes:

Mi amiga me acompañó en todo el proceso y me dijo: “no, vamos al hospital, porque ahí tendrían que estar Carabineros para hacer la constancia.” La cosa es que me atendieron en el hospital, y salí para dejar la denuncia y, pues, no estaban (Carabineros). Estuvimos, más o menos, una hora y media esperando, y no aparecieron nunca. Así que nos dijeron (funcionarios/as del hospital): “es común que lleguen como a las 12, no a las 9”.

A partir de ese momento, **Julia** y su amiga tomaron la decisión de acercarse a la comisaría más cercana a constatar la denuncia. En esa instancia nuevamente se encontraron con otra situación desfavorable respecto a Carabineros:

No me atendieron en realidad, porque vi a una Carabinera y ella me dijo: “tienes que venir otro día porque nosotros tenemos la impresora mala”. Creo que era sábado, fue como... “no hay fotocopidora así que vuelve el lunes, quizás.” Y bueno, pucha, me indigné, hice show, por supuesto, en mi estado de shock, y me dejaron sola. Estuvimos 15 o 20 minutos, nadie apareció, así que tuve que volver otro día. Pasaron como 4 o 5 días y decidí volver a ir. Ahí me recibió un chico joven, nuevito de paquete. Todo piola y me dice como: “¿tu pareja qué es?” y le expliqué que era un hombre... indignado, qué horrible, como que se puso incómodo y fue muy hostil su trato de información, y al final me dice: “ya, te van a llamar” y yo como: “¿y qué más? ¿Cuáles son los pasos a seguir?” y él me dijo: “te van a llamar” y yo le dije: “bueno, gracias.”

En este punto, hablamos con **Juan** sobre la falta de empatía por parte de funcionarios/as de Carabineros hacia mujeres que han sufrido violencia. Según sus reflexiones, todo el personal de Carabineros debería estar capacitado para la atención de víctimas por VIF, pero por diversas razones esta no es la realidad. Según nos contó:

Obviamente si la persona tiene instancia de hacer los reclamos (hacia Carabineros), aquí se le acogerán, habrán sumarios de por qué se hizo ese trato, de por qué le dijo esto cuando no corresponde a la víctima, si eso es lo que menos se tiene que hacer. Obviamente, como en toda institución, hay malos elementos.

Juan insistió en que lo ideal es que la institución pueda capacitar de mejor forma a todo el personal, aunque aseguró que las capacitaciones recibidas vía Zoom o Meet son lo suficientemente claras en el contenido con respecto a la primera acogida de las denuncias por VIF.

Se observa que, en los relatos de **Julia** y **Javiera**, el trato de Carabineros hacia ellas fue negligente. Aun así, **Macarena** no tuvo una mala experiencia durante el proceso de primera acogida. Podríamos decir que el abordaje de la

denuncia queda a la suerte del funcionario policial de turno y el trato varía dependiendo de la persona, a pesar de ser denuncias con fuerte contenido de violencia, el/la Carabinero/a que acoge esa denuncia no necesariamente tendrá una actitud empática y sin juicios.

5.2 Servicios de Salud

La red de servicios de salud del Estado contra la violencia de género la componen hospitales, Cesfam y el Servicio Médico Legal. En nuestra investigación solo pudimos entrevistar a funcionarias de un Cesfam de Valparaíso, pero, nos dieron luces de cómo se concibe y se interviene la violencia de género desde los servicios de salud públicos.

Intervención

Según **Luna**, trabajadora de dicho Cesfam, existe una alta afluencia de mujeres que llegan consultando sobre los pasos a seguir tras haber vivido VIF. Además, agregó que dentro de las mismas consultas médicas aparecen develaciones de violencia sufrida ya sea en la infancia, adolescencia, o en alguna otra etapa de la vida de esas mujeres. Bajo este contexto, la intervención se realiza a través de una entrevista psicosocial, que es acompañada por algún profesional del área de salud mental; en otras ocasiones puede ser solo a través de una atención con una trabajadora social. A partir de ese momento se les intenta dar contención, se le pregunta por los hechos, luego se indaga si por sus propios medios desea realizar la denuncia y si existe alguna red de apoyo.

Dentro de la responsabilidad que tienen como funcionaria/os de salud está velar por la protección y cuidado de quien ha sido violentada/o/e. En el caso de que la persona no quiera realizar la denuncia, el personal de salud está en la obligación de dar notificación a Carabineros o Tribunal de Familia. **Constanza**, trabajadora del área de salud mental del Cesfam, nos relató cómo vivió ella esta situación:

A mí una vez, por ejemplo, lo que me pasó fue que una dirigente se acercó a mí porque como me conocía, me pidió hablar y llevó a su hija, y su hija me devela una situación de abuso sexual, y lo que yo hice fue activar la red, activar en el Cesfam. Ellas fueron a la PDI, la chica no quería denunciar entonces, en la conversación se dio cuenta que lo que tenía que hacer era denunciar. Fueron a hacer la denuncia y derivamos a un programa de atención de personas víctimas de violencia sexual, y ahí hicimos una derivación super rápida y ahí la llamaron, estuvieron haciendo seguimiento en caso, y ella siguió yendo al Cesfam. Se activó la red finalmente.

Siguiendo esta misma línea, la red de derivación que sigue este Cesfam mantiene una relación estrecha con la Oficina Comunal de la Mujer, pues **Constanza** y **Luna** nos indicaron que existe una gran comunicación con lo que respecta a derivaciones, ayudas sociales y seguimiento de los casos. En cambio, no existe un programa que mantenga vinculados a la unidad policial del sector con este Cesfam, en situaciones de violencia hacia mujeres. **Luna**, nos comentó una situación bastante negligente respecto a una denuncia de una usuaria del Cesfam:

Cuando van mujeres a hacer las denuncias (a Carabineros) ... hemos tenido casos de que han ido a denunciar y no se les toma la denuncia... y de hecho en uno de los casos que tuvimos, tuvo que ir el director del Cesfam a señalar que la usuaria iba a hacer esa denuncia porque... (la usuaria) había ido como tres o cuatro veces.

En concreto el rol del Cesfam es activar la red de derivación de los casos de abuso y violencia, además de otorgar atención y contención psicosocial a las víctimas. Sin embargo, el nexo con la unidad policial del lugar es débil y, además Carabineros no estarían respondiendo oportunamente a las denuncias, tal como es el caso de la usuaria que fue alrededor de cuatro veces a realizar una denuncia.

5.2.1 Formación de profesionales del Cesfam contra la violencia de género

Según lo que nos relataron nuestras entrevistadas, el personal de salud tiene capacitaciones de forma anual, algunas de 40 horas, y otras más cortas de 20 horas, las cuales en mayor medida están orientadas a temas clínicos y de salud mental. La problemática se genera a partir de la poca oferta institucional respecto a la formación y capacitación de las/os profesionales de la salud en temas de violencia, siendo 2019 el último año que tuvieron contacto con el SernamEG para mantener conversaciones y capacitaciones cortas. La red comunitaria intenta completar esos vacíos, entre vecinas/os y funcionarias/os, y han buscado por sus propios medios conversar y capacitar sobre temáticas de violencia. **Luna** nos explicó que la formación con respecto a estos temas “tiene que ver más con el interés que tiene cada profesional respecto a la problemática”.

Bajo esta misma línea, ambas profesionales observan que a los equipos de salud aún les cuesta entender el porqué de la violencia de género y el impacto que produce en el desarrollo de las mujeres, por lo cual muchas veces se genera una tendencia a realizar juicios de valor, tales como los que ha escuchado **Luna** en su trabajo: “que se queda ahí porque le gusta, que por qué no vino antes”. Y, por otra parte, la violencia de género también es expresada en el contexto de la salud clínica a través de los sesgos de género, la cual también es una temática que debe ser abordada con una mayor profundidad para no incurrir en vulneraciones al acceso de la salud de las mujeres. **Constanza** lo explicó como:

Existen sesgos de género cuando a las mujeres, en salud, por ser mujeres no se nos atiende al igual que a los hombres, por ejemplo, si yo llego a la urgencia con un dolor en el pecho van a pensar que es angustia, no me van a hacer los exámenes, a un hombre sí.

En definitiva, las/os trabajadoras/es de salud del Cesfam tienen poca formación en temáticas de violencia de género y no están exentas/os de emitir una opinión negativa hacia las víctimas de violencia, lo que genera inconvenientes a la hora de otorgar una atención competente y apropiada.

5.2.2 Relatos y experiencias de mujeres en los servicios de salud

En el siguiente apartado mostraremos los relatos de **Javiera**, **Macarena** y **Julia**, quienes han concurrido en distintas ocasiones a servicios de salud públicos a causa de violencia que vivieron.

En el caso de **Javiera**, luego de que Carabineros concurriera a su llamado, la trasladaron al hospital Carlos Van Buren a constatar lesiones. En esa oportunidad sintió vulnerada su privacidad, pues la ingresaron al hospital por la puerta de urgencias, donde estaba toda la gente. En sus palabras: “como que todo el mundo te mira al toque así, yo así como “por favor trágame tierra” y obviamente te hacen pasar al toque... y nada po’ ahí entrai, te ve alguien primero... después te ve otra persona”. Cabe señalar que **Javiera** llegó en estado de shock producto de una fractura de nariz, por lo cual era una situación de gran conmoción a ojos del público presente y para ella misma.

Aun así, ante la urgencia, **Javiera** relató que la atención fue diligente, pues no le tocó hacer espera. En primera instancia la atendió un paramédico, que le tomó la presión; luego de ese procedimiento, llegó una enfermera para realizar un reporte de la situación y, posteriormente, la trasladaron para realizarse una radiografía que comprobaba que efectivamente le habían fracturado su nariz. El proceso duró alrededor de cinco horas. **Javiera** nos comentó una situación bastante preocupante que podría haber cambiado el curso de su caso en fiscalía y tribunales:

En ese proceso cambiaron de turno y al entrar el otro weón, así como que te hace el reporte final donde dice si es que hubo... lesión grave o no ¿cachai? y claro el primer culiao había puesto no, como que no fue nada y después llegó el otro médico y dijo “no si esto es una lesión grave porque hay fractura” y toda la weá... blah, blah, blah, es más yo tenía acá un tajo porque me puso un cuchillo al cuello. Entonces, fue como... depende todo del doctor de como escriba, así como la weá, todo depende de eso, incluso pal’ resultado final del caso.

Javiera, ya durante el proceso de denuncia, la citaron al Servicio Médico Legal, donde nuevamente tuvieron que verificar las lesiones y le preguntaron una

vez más sobre los hechos ocurridos. Esto le generó incomodidad por la falta de sensibilidad que tuvo el personal del Servicio Médico Legal con el manejo de su caso:

Putita igual tu privacidad, tu dignidad. Weón... tu... estabilidad emocional, igual el pasar por ese proceso también es traumante, aparte del culiao te trató de matar po'. O sea, la ida al Servicio Médico Legal... ¡Es terrible po'! Así como... ¡estás en el servicio médico legal po'! ¡Hay muertos al lado tuyo po'! Un loco... un doctor super frío te pone en una camilla de metal para inspeccionarte po'. Entonces, es bien bizarra la weá en verdad... Yo igual comprendo a las cabras que sacan las denuncias porque al final es exponerte caleta.

Por otra parte, el relato de **Julia** sobre la atención recibida de parte del personal de salud del Hospital Carlos Van Buren fue poco empático con su situación a la hora de tocar el tema de su identidad de género y orientación sexual. En sus propias palabras:

Los del hospital, muy desde el morbo, como: “oh, te pegó tu pololo, cuéntanos” otras como: “ay, qué pena, mira cómo te dejaron”, y el doctor que me atendió fue como: “mmm, qué lamentable, ¿qué habrás hecho?” y yo en shock, sin entender nada. Hubo solo una enfermera que me dio apañe, me dio un abracito, ella me dijo como: “oye, ¿qué te pasa?”, ella estaba... no me estaba atendiendo, estaba atendiendo a otros pacientes y me abraza, creo que eso fue lo único lindo del hospital, y fue muy larga también la espera, como que no era prioridad.

En el caso de **Macarena**, su diálogo con los servicios de salud fue a través de la psicóloga con la que toma terapia desde hace ya tiempo en un Cesfam del sector donde reside. Esta profesional, en conjunto con la Oficina Comunal de la Mujer, pudo hacer las gestiones necesarias para que Macarena saliera de emergencia de su hogar y se fuera a una residencia de acogida temporal; era necesario brindarle una medida de protección urgente a ella y a sus hijas. **Macarena** nos comentó respecto a la psicóloga del Cesfam lo siguiente:

Sí, ella (psicóloga de Cesfam) también insistió para que me sacaran lo antes posible de ahí, movió bastante y habló con la psicóloga de allá (psicología Oficina Comunal de la

Mujer), con la asistente (Trabajadora Social de la misma oficina), con todos. No, esta psicóloga (del Cesfam) es un siete en realidad, hasta ahora... o sea siempre cualquier cosa o me deja su número o yo le digo si me puede llamar, me llama al tiro.

Las experiencias de **Javiera** y **Julia** en los servicios de salud a los que acudieron son bastantes crudas, las/os trabajadoras/es que las atendieron no les otorgaron una contención emocional, en el caso de **Javiera**, un doctor le restó importancia a sus lesiones y **Julia** recibió una atención condescendiente dada su orientación de género. Sin embargo, **Macarena** sí tuvo el apoyo pertinente de su psicóloga, quien activó la red de derivación para que **Macarena** saliera lo antes posible del lugar donde residía.

5.3 Proceso Judicial

Las mujeres que han sufrido violencia en sus relaciones de pareja o expareja en relación con su género tienen como opción dejar su denuncia ya sea en Carabineros, fiscalía, PDI, Tribunales, y en caso de estar encarceladas, la denuncia se hace ante gendarmería. En el caso de nuestras tres entrevistadas todas las denuncias han sido ingresadas a través de Carabineros.

Juan nos relató la existencia de una pauta unificada con fiscalía para discernir sobre el índice de riesgos en el cual se encuentra la mujer afectada, los cuales pueden ser inminentes o medios. Esta pauta contempla una base de preguntas cortas que pueden ser respondidas con un sí o un no, y en base a esta pauta se toma contacto ya sea con fiscalía si la denuncia describe violencia física y/o sexual o con el/la juez/a de Tribunal de Familia si la denuncia es por violencia psicológica.

Berta, funcionaria del Centro de la Mujer de Valparaíso, es más explícita respecto a cuáles son las vías que puede tomar una denuncia por violencia, ya que según ella la ley no distingue el tipo de violencia, solo se enfoca en si la denuncia constituye un delito o no:

(...) si lo denunciado es constitutivo de delito quien va a investigar primero los hechos es el Ministerio Público y lo va a conocer después un Tribunal con competencia penal (...), pero si los hechos no son constitutivos de delito, quien lo va a conocer es un Juzgado de Familia. El sistema tiene esta dualidad, que es bien revictimizante en mi opinión.

Dicho con otras palabras, una denuncia por violencia, dependiendo de si es un hecho delictivo o no, pasa por audiencias penales en los Juzgados Penales y, en caso de no ser constitutivo de delito, pasa por audiencias de prevención, atención y protección en los Juzgados de Familia. Independiente de la vía que toma la denuncia, la mujer debe hablar sobre su caso una y otra vez con una variedad de funcionarias/os.

5.3.1 Violencia física y/o sexual

En el caso de **Javiera** y **Julia** ambas vivieron casos de violencia física extrema hacia su persona. Por un lado, tenemos el relato de **Javiera**, cuyo proceso judicial duró dos años; ella nos relató que luego de ir a constatar lesiones al Servicio Médico Legal, esperó dos días antes de acercarse a la Fiscalía. Enfatizó el hecho de que tuvo que contar su experiencia en diversas ocasiones, a medida que fue tomando contacto con diversos funcionarios/as durante el proceso, ya fuera con Carabineros, funcionarios/as de la Salud o con Fiscalía. Por ejemplo, ella tuvo que declarar tres veces ante diferentes fiscales, y en una de esas ocasiones un fiscal le preguntó:

Si me había pegado antes, así con esas palabras... yo le dije que “no po’, obvio po’”, si estaba en esa situación es porque yo no aceptaba que hubiesen agresiones hacia mí po’ (...) después el Fiscal me dijo:” yo necesito saber si tú vas a seguir con esta denuncia o piensas en algún momento retirarla para no perder mi tiempo”, yo le dije: “¡obvio po’! si para eso estoy acá”, él dijo: “Ah ya”.

Meses más tarde de todo lo ocurrido, **Javiera** sufrió un gran desgaste emocional, físico y psicológico, se sentía desorientada, no sabía qué estaba ocurriendo con su caso, lo cual le provocaba ansiedad debido a que sentía que

nadie estaba tomando en serio su denuncia. En esta misma línea, **Berta** nos comentó que existen diversas dificultades en el proceso de denuncia asociadas al:

Desconocimiento de la mujer, de cómo se desarrollan los procesos, porque sí es confuso, hay dos sedes (sede Penal y sede de Familia), a las que tienes que ver donde caen, pero por sobre todo un vacío en las instituciones que no saben abordar estos casos como deberían para atender.

Pese a que al agresor de **Javiera** le dieron una orden de alejamiento, este se contactó con ella a través de un e-mail para suplicarle que pidiera una salida alternativa para él, lo cual significaba quedar sin ningún tipo de antecedente. Luego de este episodio, **Javiera** sintió mucha rabia y decidió entablar comunicación con la fiscal que estaba llevando su caso en ese momento:

Me contacté con la Fiscal yo, porque a mí nadie me decía nada, habían audiencias. El "P" me escribió pidiéndome por favor que lo sacara de la weá (la denuncia), porque tenía audiencias, pero a mí no me citaban a las audiencias cachai, ahí yo me di cuenta que habían audiencias sin yo ir. Y... ahí fue cuando yo contacte a la Fiscal y le dije que tenía unos antecedentes que darle porque yo sentía que no era apropiado que a él se le facilitara la salida alternativa, aunque no tuviera antecedentes. Le escribí un mail relatando todo así y la loca me dijo: "muchas gracias por la información y todo".

Para reunir nuevos antecedentes **Javiera** se contactó con familiares y exparejas de su victimario, y descubrió que él seguía estos patrones de violencia en sus relaciones sexo afectivas. Según **Javiera**, la fiscalía recolectó las pruebas y los antecedentes necesarios para la audiencia final, pero hasta ese momento, la fiscal no estaba enterada de que el denunciado tenía esta tendencia hacia la violencia con sus exparejas, debido a que ninguna de estas había hecho una denuncia en contra de él. **Javiera** quería que él quedara con antecedentes, que pagara por el daño provocado hacia su persona, por lo mismo se tomó la molestia de investigar por cuenta propia.

Ya en la audiencia final, ella pensaba que iba a ser una audiencia individual para su caso, pero en realidad eran varias audiencias y la misma fiscal

para los diversos casos, los cuales todos tienen la temática de violencia en relaciones de pareja, por lo cual tuvo que esperar su turno:

Entonces, llegan a tu caso y explican todo: “P está siendo acusado por el Ministerio Público, por tal y tal cosa”. Dan todo el relato de Carabineros, lo leen, después viene el de Fiscalía... así como que leen el mismo relato varias veces... Igual tienen distintas descripciones del relato, desde lo que captó cada institución, y después me llamaron a mí, no sé si lo llamaron a él, no me acuerdo mucho... La jueza me hizo un par de preguntas, tampoco me hizo contar el relato de nuevo, ahí fue cuando la Fiscal leyó el mail, y ahí yo volví a rectificar lo que puse en el mail. Yo ahí explique que él había tenido otras relaciones, que había hablado con su otra pareja, con su primo, incluso, su primo igual me ayudó a recolectar información. (...) Así que... eso... eso en verdad son los temas que se hablan, hacen como una recolección de todo lo que fue el proceso investigativo.

Finalmente, la resolución del caso de **Javiera** quedó en que su expareja debía asistir a firmar mensualmente durante un año y medio, con arraigo nacional y con la opción de ir a terapia personal para así bajar su condena. Aun así, en un momento de la audiencia se tocó el punto de que él rompió la orden de alejamiento al tratar de contactarse con **Javiera**. La jueza, en palabras de **Javiera**, le advirtió lo siguiente:

Entonces, yo conté que él me había tratado de contactar, y ahí fue donde la jueza le dijo: “usted no se puede acercar a ella, usted no puede contactarla ni por teléfono, ni por email, ni por nada. Aléjese de ella, usted no puede estar cerca de ella”. Ahí me acuerdo que hizo como un pare, donde lo miró y le dio esa orden, porque... bueno, le dijo: “Porque usted... ahí se pueden tomar acciones más graves o más”, no sé quiso dar esa idea, como de si él infringe la orden de alejamiento la condena podría cambiar, ahí podría pasar no a firmar, sino que a reclusión... nocturna o en la cárcel... Igual yo quedé conforme con que él quedara con antecedentes, ese era mi objetivo.

Luego de esta audiencia, su expareja no volvió a contactar a **Javiera**, y hasta el momento ella no tiene ninguna información de él.

En el caso de **Julia**, su experiencia en tribunales está marcada por la incomodidad y el estrés que sintió durante la primera audiencia. Desde su vivencia, el proceso fue tormentoso para ella ya que, al igual que **Javiera**, no estaba informada sobre cómo se iba a desarrollar su caso y no tuvo la contención y el acompañamiento correspondiente:

Pasaron dos meses, pensé que ya no me iban a llamar, y fui a la primera audiencia, él no se presentó, los ánimos estaban tensos, fue como: “ya no podemos hacer mucho, te vamos a dar la información correspondiente, te vamos a citar a una segunda audiencia.” Y yo super desinformada, estaba como “ay qué está pasando, no entiendo nada”. La cosa fue tan incómoda que no quise seguir yendo (...) Me desligué, es que era un estrés, eso era para mí, una presión, yo estaba pasando un mal momento, nunca me dijeron si me podían derivar a algún lado, cero información, cero contención, cero apoyo, sentía como que era que revictimizaban a cada rato, como que igual en esos momentos de shock, no es lo más grato o lo más agradable para alguien que sufre violencia.

Tanto **Javiera** como **Julia** no tuvieron la contención, información y orientación correspondiente sobre qué estaba pasando con sus denuncias. **Javiera** tuvo que contar su relato ante diversas/os funcionarias/os y enfrentarse a la hostilidad de algunas/os de estas/os, además de realizar una investigación por su propia cuenta. **Julia** no pudo soportar la fuerte carga emocional que le producía ir a la audiencia y la desinformación sobre su caso, sumado a que no fue derivada a ningún programa y/o servicio de atención y apoyo estatales contra la violencia hacia las mujeres. Por lo tanto, decidió no continuar con la denuncia.

5.3.2 Violencia psicológica

En torno a la violencia psicológica, **Berta** nos comentó que esta puede ser o no ser considerada como delito, normalmente no lo es:

(...) o sea, en general es abordada como que no lo es, en conocimiento de los Tribunales de Familia, pero si aquella violencia psicológica reúne las características de ser habitual, en términos de la ley, constituye un maltrato habitual y eso sí es delito. Entonces, lo va a investigar el Ministerio Público y va a ser juzgado por un Juzgado de Garantía.

Por su parte, **Juan** nos detalló que él procede de la siguiente manera cuando llega una mujer a hacer una denuncia por violencia psicológica:

Cuando es maltrato psicológico que pasó una vez no más... solamente se da cuenta al Juzgado de Familia con la pauta, pero, por ejemplo, si tenemos tres o cuatro casos similares anteriores... yo opto por dar cuenta a ambos tribunales cuando son así, porque hay algunas fiscalías que quieren esos antecedentes, porque el Ministerio Público persigue penalmente, y el Juzgado de Familia busca otras alternativas, a veces terapias para el agresor, cuando hay casos así, con más pasado digamos. Yo prefiero dar cuenta a ambos juzgados.

En esta misma línea, **Macarena** vivió situaciones de abuso psicológico, pero no lo consideraron como un maltrato habitual y el caso fue derivado al Tribunal de Familia ya que no constituía un delito, y finalmente su denuncia fue archivada.

Macarena nos detalló algunas de las razones por las cuales su denuncia fue desestimada por una jueza y archivada: “ni siquiera me llamaron a declarar, me llegó una carta que como él nunca había tenido denuncias de ese tipo no ameritaba (sanción), y no me acuerdo como era la palabra... se desestimó. Así de simple lo hicieron”.

Pero ante estos casos **Berta** señala que: “una vez que una mujer hace una denuncia de un hecho que no es constitutivo de delito, el tribunal tiene un plazo de diez días para citarla a una audiencia preparatoria”. Cosa que no pasó con la denuncia de **Macarena**, pues ella no fue llamada a declarar. **Berta** hizo hincapié en que en algunos casos las mujeres no reconstruyen un relato lo suficiente detallado para las/os funcionarias/os que toman las denuncias, pues a veces el relato es:

(...) muy disperso y tampoco está el tratamiento que se les debe dar desde los organismos como el poder judicial y los consejos técnicos, pertenecientes a los tribunales para escucharlas y poder identificar lo importante de su relato, y si es que hay un daño asociado a eso. Esa es una dificultad en Familia.

El criterio, pericia y conocimiento de los funcionarios/as del poder judicial sobre los casos de abuso psicológico, entre otros tipos de violencia, es fundamental para el transcurso de las denuncias y en algunos casos estas se archivan o desestiman por falta de antecedentes, al no ser maltrato habitual y/o por no ser constitutivo de delito. Sin embargo, la mayoría de las mujeres tampoco saben que después pueden desarchivar sus denuncias, porque no tienen ese conocimiento por la falta de apoyo que estas/os mismas/os funcionarias/os les otorgan.

5.3.3 Medidas de protección

A las tres mujeres que entrevistamos, las medidas de resguardo que les otorgaron fueron medidas de protección consistentes en botón de pánico y en rondas periódicas. Respecto a esto, **Berta** nos comentó que:

Las mujeres no saben diferenciar entre medidas de protección y medidas cautelares, y ellas juran que tienen medidas cautelares, cuando en realidad lo que tienen son medidas de protección. ¿Cuál es la diferencia? Las medidas cautelares, como afectan derechos de otras personas, solo pueden ser decretadas por un Juez, tienen que reunir ciertos requisitos, en cambio las medidas de protección pueden ser otorgadas por Carabineros, Fiscalía o por nosotras mismas, y a qué me refiero: llamadas de emergencia, botón de pánico, alguna pulsera de rastreo, las rondas periódicas, reforzamiento de puertas y ventanas, esas son todas medidas de protección que no dependen de nadie ¿ya?, me refiero a que no dependen de nadie, a que todos podemos implementarlas, medidas de autocuidado hasta los organismos que buscan proteger a las víctimas.

Tanto a **Macarena** como a **Javiera** se les otorgó un botón de pánico. **Javiera** nos relató que:

(...) después de fiscalía me volvieron a llamar para entregarme ese aparato que era como una alarma. Por si llega a venir la persona... con la que tienes... orden de alejamiento. Entonces, en cualquier emergencia tú la apretai y esa weá es así como ensordecedora por cuadras.

Por su parte **Macarena** nos dijo que: “Bueno me dieron un botón de pánico para avisar en caso de cualquier cosa donde me encuentre”

Respecto a las rondas periódicas, **Juan** nos relató que por protocolo legal Carabineros cuenta con 12 horas desde el momento en que ocurre el delito para poder ubicar al agresor con el objetivo de detenerlo, lo que se conoce como lapso de flagrancia, y de esta manera, poder otorgar protección y resguardo a la denunciante. Aun así, **Juan** nos comentó que el 90% de los agresores huyen y que su paradero es desconocido durante el período de flagrancia. Además, este entrevistado mencionó que la respuesta de los fiscales frente a estos temas es lenta, o no es del todo diligente como se espera: “Tenemos las rondas no más (...) que son las mismas rondas que después llegan al día siguiente, o pasa una semana y llega una medida de protección de la Fiscalía, que consiste en ronda, es lo mismo. Nada más”.

En esta misma línea, en el caso de **Javiera**, Carabineros solamente fue un par de veces a su domicilio. Por otra parte, **Macarena** no mencionó que en su caso se hubieran dispuesto rondas periódicas. Sin embargo, **Julia**, vivió una experiencia difícil con esta medida, pues el trato de carabineros fue autoritario y descortés:

(...) 10 o 15 días después me llamaron, pero me llamaron preguntando dónde estaba, porque ese día comenzaba el proceso de protección a la víctima (...). La cosa es que iban a pasear donde yo vivía... y me dijeron: “¿y por qué no estás en tu casa?” y yo les dije: “tengo vida social, no voy a parar” y ellos me dijeron: “ya, pásame la dirección”. Super pesados, muy desagradables.

Más aún, tras las rondas periódicas **Julia** se comenzó a sentir insegura por ciertas actitudes de Carabineros:

El recibimiento de los Carabineros nunca fue muy grato. Un día estaban como haciendo patrullaje y como que igual, como que sus comentarios, sus risitas, así que como que después de eso dije: “ya, no quiero estar más ligada a eso, que me estén persiguiendo. No, qué miedo”. Hasta me dio miedo.

Las experiencias de las tres mujeres varían de acuerdo a las medidas de protección que les fueron otorgadas, **Macarena** no tuvo problemas con el botón de pánico, sin embargo, no se le dio la medida de ronda periódica. **Javiera** tampoco tuvo inconvenientes con el botón de pánico, pero carabineros solo fue un par de veces a su domicilio a realizar las rondas. Por otro lado, **Julia** se sintió vulnerable con las rondas a causa de la actitud de los carabineros de turno, lo que influyó en su decisión de no continuar con la denuncia. Las decisiones y comportamientos de las/os funcionarias/os que intervienen en decretar y en llevar a cabo las medidas de protección, repercuten directamente en cuán seguras y protegidas se van a sentir las mujeres ante el miedo inminente a volver a vivir una situación de violencia.

5.4 Red de orientación/apoyo

Cuando hablamos de la red de programas y/o servicios de atención y apoyo del Estado para asistir a mujeres víctimas de violencia en la comuna de Valparaíso, nos referimos a dos ámbitos. Por una parte, tenemos al Centro de la Mujer, por otra parte, el municipio de Valparaíso cuenta con la Oficina Comunal de la Mujer y la Oficina de Diversidades Sexuales.

5.4.1 Centro de la Mujer de Valparaíso: Organización

En esta sección describimos los relatos de cuatro funcionarias del Centro de la Mujer, cada una de ellas tiene un rol fundamental en atender, orientar y derivar a las mujeres que acuden al Centro de la Mujer. A continuación, se describen las labores que cada una realiza.

Gabriella nos especificó que el rol del Centro de la Mujer se enfoca en entregar información y orientación a toda mujer que vive alguna situación de violencia de género, pero principalmente su accionar:

(...) está situado en el abordaje de aquellas mujeres que denuncian o solicitan ayuda de la violencia o de las violencias que viven en el marco de sus relaciones de pareja, o de

exparejas, desde donde también nosotras podemos dar respuesta al amparo de la actual ley, ley vigente de violencia intrafamiliar en nuestro país, entendido en que Chile no existe una ley de violencia de género.

Cecilia, nos describió el trabajo de intervención que ejerce, derivando y prestando ayuda asistencial a las mujeres, activando la red intersectorial que interviene en casos de violencia:

(...) mis labores son de evaluar riesgos, despejar, recoger relato para hacer la derivación al área legal, hacer seguimiento, activar llamados de emergencia, coordinaciones con la red intersectorial ¿no cierto?... y gestión en el nivel más asistencial... estoy pensando en no sé po', en actualización del Registro Social de Hogares, derivación a los consultorios; en estos momentos tampoco las compañeras psicólogas están pudiendo hacer intervención... acompañamiento psicológico, porque no da. Entonces, lo que se hace es derivar a la red pública, y algunas redes también que... de organizaciones.

Ana, por su parte, actúa bajo una perspectiva psicoeducativa centrada en visibilizar los elementos tanto personales como sociales de las mujeres que inciden en el desarrollo de la violencia de género:

(...) en realidad nosotras, por una parte, no trabajamos en terapia, no es parte de las orientaciones del Centro que nosotras tengamos un enfoque terapéutico reparatorio... sino más bien como psicoeducativo.... Está incorporada la perspectiva de género, como un elemento de interpretación de la violencia, pero también siento yo que muy reparatorio, ya que yo también lo utilizo como una perspectiva más desde lo psicológico. Mi formación clínica tiene que ver con el socio construccionismo, por lo tanto, ahí siempre va a haber un cruce entre los significados personales y la cultura digamos, y cómo de alguna manera eso hace... que uno evidencie los valores y las creencias, que tú de alguna manera, te construyes... Entonces, siento que, desde ahí, digamos, hay... es más menos, de ahí como que se va construyendo la forma en la que se va trabajando.

Finalmente, **Berta**, participa en variadas instancias auxiliando y orientando a las mujeres desde el ámbito jurídico, así como desde la intervención grupal:

Desde mi cargo tengo que atender, asesorar y patrocinar las causas de las mujeres que han vivido violencia por parte de sus parejas o exparejas, en la medida que estas

personas, que las mujeres que nos consultan sean mayores de edad y vivan en la comuna de Valparaíso. Esa es mi labor, también intervengo en los procesos de intervención, que tratan de ser multidisciplinarios, psico socio educativo y jurídicos, desde mi área yo asesoro y patrocino, pero también participo en los procesos de intervención, en los talleres grupales por ejemplo de acogida, desarrollo atenciones en duplas o en tripleta con las mujeres, como por ejemplo cuando no están seguras si denunciar o no. Acudo a reunión de coordinación con otros organismos que intervienen a las mujeres o a su círculo familiar como los programas de infancia, que muchas veces atienden a los niños de las mujeres, en programas ambulatorios de baja, mediana o alta complejidad. Esa es mi labor.

Estas funcionarias componen un equipo multidisciplinario con perspectiva de género en donde cada una de ellas tiene un rol específico en el abordaje de mujeres que piden ayuda o les son derivadas de la red pública. Otorgando a las mujeres un acompañamiento psico socio educativo, jurídico y derivando hacia la red intersectorial.

5.4.2 Condiciones contractuales: trabajadoras a honorarios

La doble jefatura, anteriormente mencionada en la contextualización de nuestra investigación, tiene ciertas implicaciones, ya que la contratación del personal es a honorarios. Esto quiere decir que las trabajadoras son subcontratadas por la Municipalidad de Valparaíso, lo cual supone inestabilidad económica y laboral, derivadas de la incertidumbre que genera la renovación del convenio de SernamEG con el Municipio. **Gabriella** nos contó que se ha incurrido en dinámicas de sobreexplotación laboral y no pago de sueldos e incluso vivió una situación muy angustiante este año a raíz de la renovación del convenio:

Este año, nosotras estuvimos dos meses sin sueldo, ¡dos meses sin sueldo! Y eso es una práctica que está muy, muy naturalizada a nivel del Estado. O sea ¿porque estuvimos dos meses sin sueldo? porque SernamEG se demoró en transferir los fondos y el municipio, que habitualmente nos prestaba la plata para que esto no ocurriera, en esa oportunidad no pudo prestar la plata. Por lo tanto, tuvimos que esperar que llegara la remesa del convenio. Una vez que llega la remesa recién ahí el municipio puede generar los contratos y recién ahí puede gestionar los pagos y eso demora.

Berta hizo énfasis en la inestabilidad económica que genera tener un trabajo a honorario sobre todo cuando hay un retraso en los pagos:

(...) las condiciones laborales no son condiciones laborales, porque todos están trabajando honorarios. Entonces, quien encuentre un trabajo económicamente más estable, se va. Las platas que vienen desde el nivel central, generalmente se depositan con retraso. Entonces, hay equipos, hay Centros de la Mujer que no reciben remuneración hasta mayo-junio del año en curso.

Por su parte, **Gabriella** detalló la incertidumbre que genera no tener los mismos derechos laborales que otras/os trabajadoras/os:

(...) en general yo diría que el 80% de los Centros de la Mujer, son equipos contratados bajo la modalidad de honorarios, lo que también otorga una precarización bastante significativa de las condiciones contractuales y laborales, con todos los impactos que eso tiene. Ser trabajadora a honorarios, es ser una trabajadora que en cualquier minuto te pueden despedir, que no tienes derecho a indemnización, a un sin número de derechos que se ven totalmente vulnerados bajo esta condición, y ocurre en este tema particularmente.

Cecilia ha sido tajante ante el agobiador panorama que tienen las trabajadoras bajo este sistema cuando toman licencias médicas:

(...) la precarización laboral, todos trabajadores a honorarios, sin la posibilidad de enfermarse (...) Entonces el contrato a honorario son contratos medios raros en la legalidad e ilegalidad, que dice que tenemos posibilidad de tomarnos licencia quince días... Yo estuve con un cuadro de estrés en el que llegué a estar con inflamación de las articulaciones. Me tomé los quince días, y ya no me puedo enfermar más en el año porque si no me lo descuentan.

Ana, en su relato se refirió a su larga trayectoria contratada en la modalidad de honorario: "(...) yo creo que en realidad hay temas que son súper relevantes que tienen que ver con la contratación. Este es un equipo super antiguo, muy estable. Hay gente que trabaja a honorarios hace 20 años, yo hace 11 años".

La fragilidad de los contratos produce precarización laboral, ya que por una parte SernamEG exige el cumplimiento de roles y tareas. Por otra parte, la Municipalidad de Valparaíso, a su vez, subordina a las trabajadoras del Centro de la Mujer estableciendo el cumplimiento de horarios y funciones. En ambos casos las trabajadoras carecen de los derechos básicos de cualquier trabajador con un contrato formal.

5.4.3 Medidas de cuidado a funcionarias

La complejidad que significa intervenir en casos de mujeres que han vivido violencia incide en las trabajadoras que se desempeñan en esta labor. Junto a esto, la doble jefatura se vincula directamente con las medidas de cuidado que les puede ofrecer o no la institucionalidad a las trabajadoras. Por medidas de cuidado nos referimos a la protección que deben tener las trabajadoras ante la violencia a la que se ven expuestas al trabajar precisamente con casos de violencia de género.

En esta misma línea, **Gabriella** nos manifestó que:

No existe desde SernamEG una política definida al cuidado de los equipos. Lo que sí, se nos transfiere fondos que podemos utilizar para esos fines, pero son los mismos equipos que deben definir el cómo se va a llevar ese proceso. (...) hay poco seguimiento de parte tanto de SernamEG, como del Municipio sobre la salud mental de las trabajadoras, no hay mucha, no se habla mucho de ese tema, no es tema. Se asume que el equipo lo ve SernamEG... Yo diría transfiere los fondos y con eso asume que el equipo se hará cargo... y desde el Municipio se asume también, así como se nos otorga autonomía, también hay autonomía en ese sentido, tampoco hay un seguimiento de cómo se va abordando o alguna sistematización de esos procesos.

Ante la falta de iniciativa de la institucionalidad por la protección de las trabajadoras, son ellas mismas las que buscan medidas de autocuidado para hacer frente al desgaste de su salud mental. En general han optado por delimitar los horarios de trabajo y garantizar al menos media jornada libre de trabajo a la

semana. Desde sus propias medidas de autocuidado, **Gabriella** nos señaló que ella ha optado por:

(...) ir enmarcando dentro de horarios, jornadas laborales más claras, delimitadas, yo diría que es una práctica que no solamente he tomado yo sino que también el equipo... lo hemos dado, nos damos, por ejemplo, una tarde libre a la semana... respetamos los días de los cumpleaños que la persona no trabaje... nos hemos, también... hemos adecuado un sistema de turno, porque he estado yendo a presencial también sobre turnos de acuerdo al aforo de la oficina y que esos turnos también sean consistentes con... al menos para quienes tienen hijos en edad escolar, consistentes con los horarios de los hijos.

Por otra parte, **Ana** hace hincapié en que ha tenido que trabajar con sus propios aparatos tecnológicos durante la pandemia, como su teléfono o computador personal, por falta de recursos, lo que dificulta la desconexión mental con el trabajo, pese a que, en su caso, al contar con larga trayectoria en el Centro de la Mujer, ha desarrollado ciertas habilidades para resguardar sus tiempos no laborales:

A nivel personal yo creo que también hay un trabajo que llevo 11 años acá. Entonces, yo tengo la capacidad de desconectarme de lo que ocurre en el trabajo, siento que ahí a veces uno se cae, bueno también uno de los contextos relevante en la pandemia es que no hemos contado con recursos para poder incorporar en este proceso... o sea incluye a que no hemos recibido aparatos electrónicos, hemos trabajado con computadores propios, internet propio, teléfonos propios... Nosotras trabajamos con mucha gente y hemos tenido que bloquear teléfonos, te llaman por temas que tienen que ver con la violencia y por otras cosas nada que ver.

Cecilia nos relató la alarmante cantidad de casos que han sido derivados al Centro de la Mujer durante la pandemia, un elemento preocupante que inevitablemente causa un deterioro emocional:

(...) en un momento de la pandemia, al principio estuvimos con... en una derivación de sesenta casos semanales. Hoy día (junio 2021) llevamos... parece que quinientos casos recibidos... registrados... contactados, evaluados, derivados o en ingreso.

(...) Nosotros a nivel de carga laboral y carga emocional debiésemos tener si no es todas las semanas alguna pequeña jornada de autocuidado o por lo menos mensual, y eso no se hace, no se hace. Yo diría que es grave, porque el daño en la salud mental de los funcionarios que están trabajando en violencia no es algo menor.

Hay un consenso respecto a establecer límites de trabajo tanto para las propias trabajadoras como para las mujeres que son atendidas por ellas, y esto ha sido un elemento clave que les ha ayudado a sobrellevar las dificultades que implica trabajar con casos de violencia. **Berta** expresó que “poder tener horas de desconexión a la semana, respetar nuestros horarios de trabajo, limitar de alguna manera los medios de comunicación que estamos teniendo con las mujeres, también ha ayudado”.

En definitiva, SernamEG sólo transfiere los fondos para jornadas de autocuidado y no hace seguimiento de estas, por su parte el municipio no se hace cargo de llevar a cabo dichas instancias de autoayuda. Sumado a que las funcionarias trabajan con sus propios dispositivos electrónicos, inevitablemente genera un deterioro en la salud mental y física de estas y, finalmente, son ellas mismas las deben hacerse cargo de su salud y encontrar la manera de poder sobrellevar toda la carga emocional y laboral que tienen.

5.4.4 Capacitación en DD HH de las mujeres

Otro elemento relevante en las funcionarias/os que trabajan con violencia de género es la formación que poseen en materia de DD HH de las mujeres. Las trabajadoras del Centro de la Mujer, al tener dos jefaturas, fueron consultadas sobre si estas instituciones les otorgan capacitaciones en dicha materia.

Gabriella nos manifestó que:

(...) desde el municipio no, pero sí desde SernamEG siempre nos están convocando a actividades de capacitación, de formación, de actualización, sobre las áreas que nos competen a nosotras (...) son insuficientes, pero sí se reconocen de que hay cada cierto tiempo convocatorias a instancias o a espacios que colaboran a la actualización o a la incorporación de nuevos enfoques o miradas que nos ayuden a avanzar en la

intervención que hacemos (...) Han habido instancias que tuvimos por ejemplo con... SENDA todo lo que es la intervención con mujeres en tema de que viven violencia y que además esté involucrado temas de consumo. Entonces, también ahí hay muchas dinámicas que son particulares y propias del... consumo y que, además, está situado en un contexto de violencia.

Estas capacitaciones no están enfocadas necesariamente en los DD HH de las mujeres, más bien van dirigidas a temáticas internas de intervención. Según **Ana**, si bien existen capacitaciones, las temáticas sobre DD HH son autogestionadas por las propias trabajadoras:

(...) muchas veces esas capacitaciones terminan siendo como capacitaciones internas, o sea como que las distintas oficinas compartan sus experiencias (...) Pero no existe como muchos espacios de capacitación externa, de hecho lo último que ha ido en ese sentido que el servicio incorporó un nuevo sistema informático, y se nos ha capacitado para el registro de datos, pero no en temas como tú planteas, generalmente esos temas surgen como iniciativa de los propios centros, que se pueden financiar con ciertos fondos que se entregan, un poco similar a esto del autocuidado, aparecen como ciertos dineros para la capacitación, tiene que ver más como por la autogestión, que podría ser ese tema u otro, pero en general, existen muy pocos espacios de capacitación.

Son las propias funcionarias las que deben disponer de tiempo para autogestionar una formación complementaria que les permita otorgar una atención diligente en DD HH. Por parte de **Berta**:

Los abogados de los dispositivos no nos han capacitado especialmente desde el año 2016. (...) Tenemos capacitaciones en temas generales de violencia, pero al equipo de prevención, lo han capacitado en prevención, a los equipos psicosociales los han capacitado desde el abordaje, desde la tecnología, pero a los abogados no nos capacitan desde el año 2016. Todas las capacitaciones van por cuenta nuestra, mi magister me lo pagué yo, congresos, todo autogestionado. (...) hay a veces, yo te diría dos al año, una por semestre, instancias de capacitación, pero la mayoría de las veces es como un poco para conocer las redes, conocer lineamientos nuevos, pero yo no la llamaría una capacitación en derechos humanos, no.

Considerando la necesidad de recurrir a la autoformación en DD HH, y la reducida cantidad de capacitaciones que reciben en otras temáticas, son pocas las instancias que realmente pueden aprovechar las funcionarias para tener un conocimiento complementario a la hora de prestar atención a las mujeres. **Cecilia** nos habló desde su propia experiencia:

No nos capacitan. Bueno, yo tengo formación (...) parte de mi ejercicio profesional me dediqué harto a eso, pero es algo personal, pero capacitación no, no hay capacitación. De hecho, como que estamos pensando en momentos ahí de autoformarnos. (...) Y en general los espacios de capacitación son muy pocos, y son malos, como que no es mucho lo que vayan a aportar a la formación profesional dentro de lo que uno está trabajando (...) En general no hay espacios de formación profesional, y en derechos humanos menos, y menos en este escenario político, estamos hablando de un gobierno de derecha, entonces el abordaje de derechos humanos no es algo que vayan a financiar.

Al igual que las instancias de autocuidado SernamEG transfiere fondos para que las trabajadoras por cuenta propia se instruyan sobre DD HH de las mujeres o sobre otros temas. Así mismo, las capacitaciones que ellas sí reciben de SernamEG tratan diversas temáticas que tienen que ver con los lineamientos internos del programa.

5.4.5 Mujeres derivadas y no derivadas a un programa y/o servicio de atención y ayuda

Respecto a las mujeres que entrevistamos, **Javiera** fue derivada a atención psicológica en el Centro de la Mujer, mientras que **Macarena** fue orientada por una trabajadora social de la Oficina Comunal de la Mujer para guiarla en el proceso de postulación a una solución habitacional. Cabe recordar que **Julia** no fue derivada a ningún programa y/o servicio, en ningún momento durante el proceso de denuncia recibió información sobre estos servicios.

Javiera tuvo la siguiente experiencia con la psicóloga que la atendió:

Me contactó la psicóloga, te digo que habrán pasado unos cuatro o cinco meses, (...), me mandaron un mail, para decirme que ellos habían recibido mi caso y que me iban a derivar. Esa gestión la hace Fiscalía, Fiscalía fue quien me preguntó si sentía que

necesitaba ayuda psicológica, y yo dije como “obvio, mi pareja de casi tres años casi me mata, necesito un psicólogo por favor”. (...) Pero igual yo creo que eso fue esencial, por lo menos a mí la loca que me vio, la psicóloga, fue la que me ayudó (...) me entregó recursos (...). Fueron diez sesiones, me acuerdo porque yo le pregunté a ella si podíamos tener más, y ella me dijo que todo depende de Fiscalía y los recursos, porque ella no trabaja con Fonasa, ella trabaja con... solo con ISAPRES. (...) Pedí más sesiones, pero no fueron aprobadas finalmente (por fiscalía). Entonces ahí quede po’.

El sistema público tan solo puede otorgarle cierta cantidad de sesiones psicológicas a las mujeres, ya que la alta demanda no les permite realizar una terapia a largo plazo. Por otra parte, **Macarena** fue orientada por una trabajadora social de la Oficina Comunal de la Mujer con la finalidad de derivarla al Programa Municipal de Acogida Temporal de la Oficina Comunal de la Mujer y para ayudarla a postular a un subsidio de arriendo para que ella y sus hijas pudieran tener una independencia habitacional y un espacio seguro donde vivir:

Emm... a ver me ayudó la asistente social de la Oficina Comunal de la Mujer, ella siempre me ha guiado en todo (...) Fue buena, sí, en realidad... a... todas las personas que me han ayudado. Ehh... lo han hecho como bien encuentro yo (...) Todavía estoy en contacto con ella, siempre cualquier duda, cualquier cosa que pase se la hago saber y ella me guía y así.

(...) En realidad lo único que rescato (...) es la asistente social, si me preguntan mi opinión... nada más.

Sin embargo, **Julia** no fue derivada, ella nos mencionó que “nunca me dijeron si me podían derivar a algún lado, cero información, cero contención, cero apoyo, sentía como que era que revictimizaban a cada rato”.

5.4.6 Límites en la intervención de los casos

Desde el punto de vista de las funcionarias del Centro de la Mujer, la gran cantidad de demandas que les llegan y el reducido personal genera que no den abasto y el proceso de intervención no sea ágil y sea engorroso. **Gabriella** nos señaló lo siguiente:

En promedio estos centros están conformados por 8 o 9 personas sobre una demanda, nosotras a la fecha (junio) llevamos más de 400 mujeres que han sido derivadas durante el año 2021, por lo tanto, ahí se da cuenta de lo limitado que es el equipo en razón de la cantidad de casos que tenemos que contactar, que evaluar riesgos, generar gestiones, iniciar procesos de intervención. Entonces, allí yo diría que hay una tensión importante que todavía pienso no ha sido abordada con la debida consistencia de parte del Estado de Chile.

Cecilia nos narró que el Centro de la Mujer es un servicio de atención, orientación y derivación y no tiene mayor incidencia en los casos que les son derivados, pero generalmente se tiende a pensar que ellas pueden hacer más allá de lo que les corresponde como trabajadoras:

Es bien terrible lo que voy a decir, pero acá también hay también harta presión si ocurre femicidio, se tiende a... hasta ha habido sumarios en los programas... profesionales de los programas... y se tiende al tiro a empezar como a indagar qué pasó o a culpabilizar a los profesionales del programa cuando uno sabe que la responsabilidad a nivel estatal no existe, partiendo por el área judicial (...) Es que nosotros no somos dispositivos de protección. (...) Y que se espera que nosotros funcionemos con un dispositivo de emergencia y de protección, y el encargado de la protección de las mujeres no son los Centros de la Mujer, son las fiscalías, los carabineros; nosotros somos un dispositivo de atención, y por tanto deberíamos dedicarnos a eso, a hacer procesos de atención, de intervención, patrocinio legal, intervención psicosocial.

A las funcionarias se les impone un rol social de protección hacia las mujeres, pero en realidad es limitada la intervención que pueden abarcar en cada caso. **Ana** puntualizó que:

Estoy pensando principalmente como femicidios, casos de connotación pública, de alguna manera siempre está puesto... “¿por qué no hicieron algo más?” más allá de que esté definido como un... porque muchas veces efectivamente no es posible hacer ese “algo más” se trata, pero nosotras no tenemos que salvar a la mujer, tiene que haber una coordinación de múltiples instituciones, pero de alguna manera siempre se siente un poco de que en realidad existe esta exigencia de tener que haber sobrepasado los límites pero sin tener recursos para poder hacerlo.

5.5 Oficina Comunal de la Mujer

Kutral, persona no binaria que trabaja en la Oficina Comunal de la Mujer, nos contó lo siguiente respecto al diálogo entre la Oficina Comunal de la Mujer y el Centro de la Mujer:

Nosotres hemos actuado mucho en término de derivación de un lado hacia otro, derivamos tanto nosotras para allá como ellas para acá, cuando no cumplen el perfil del servicio (perfil de atención del Centro de la Mujer), que es un perfil de atención a mujeres heterosexuales en contextos de pareja o expareja. Entonces, eso ha permitido una relación bastante rica de aprendizaje y es una relación muy directa que tiene la oficina.

La Oficina Comunal de la Mujer se empeña en realizar un seguimiento permanente de cada derivación, identificando a la/el funcionaria/o que toma el caso y haciendo un acompañamiento a las mujeres hasta que exista una solución efectiva. La carga laboral que supone levantar redes con otras oficinas de la Municipalidad para dar una solución efectiva podría generar desavenencias entre funcionarias/os, pero según las apreciaciones de **Kutral**: “será más sencillo al poder comunicarse fluidamente y técnicamente, establecer una dinámica de trabajo que les permita ver resultados y medirlos, para así observar qué tan efectiva es la intervención en lograr sacar a las mujeres de la violencia.”

La Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO) de la Municipalidad de Valparaíso, a la que pertenece la Oficina Comunal de la Mujer, ha comenzado a implementar un plan integral contra la violencia, el cual crea un canal de comunicación mucho más expedito entre las oficinas que conforman la DIDECO para establecer un diálogo permanente y brindar una atención más integral a las mujeres víctimas de violencia. **Kutral** mencionó que:

(...) el municipio tiene que ser capaz de generar su propio instrumento con pertinencia local, y a su vez, medir el alcance, retroceso y estancamiento de las políticas públicas en

los planes que va desarrollando, y ese avance está dado por ver qué está pasando con las mujeres, si están logrando salir del círculo de la violencia.

Para **Kutral**, la principal prioridad ha sido ir resolviendo los casos que quedan “a medias” y que se han ido gestando a través del sistema y la burocracia estatal. Gracias al movimiento feminista han podido sortear estos casos de forma más amigable, estableciendo vínculos con actores claves dentro de la institucionalidad pública y con organizaciones feministas, lo cual les ha permitido dar pronta solución a una gran variedad de casos, algunos bastantes dramáticos, que han pasado por la oficina.

5.5.1 Programa Municipal de Acogida Temporal

Kutral nos detalló importantes aspectos del Programa Municipal de Acogida Temporal para Mujeres Sobrevivientes de Violencia Machista:

Una mujer con riesgo alto (clasificado por el índice de riesgos de fiscalía) en Valparaíso no va a quedar en la casa de acogida de Valparaíso, sino que se la va a trasladar de ciudad por el riesgo de encontrarse con el agresor. (...) y nosotres que tenemos un programa de menor riesgo ubicamos a la mujer en una residencial dentro de la ciudad de Valparaíso mientras se activa toda la red de asistencia, que en el fondo tiene que caminar hacia el empoderamiento económico en las mujeres porque sino no hay como po', gestión a la vivienda, gestión al subsidio. Entonces, nosotres no pudiese decir que es una medida de protección, o sea, la más fuerte el alojamiento, pero a partir de eso se abren un montón de otras medidas que tenemos que ir siguiendo con ella, lograr que saque su papeleo, que ponga al día sus trámites, etc. Hacer todo el camino para que ella le permita postular, ver sus intereses, ver lo que es oferta también...en el mundo más laboral, (...) vincularlas con Casa Taller, en las redes para poder tomar cursos, en fin po'. Es todo un mundo que se abre ahí de protección y de acción.

Macarena fue parte de este programa de casas de acogida de la Oficina Comunal de la Mujer. Ella nos expresó que tomó contacto con una trabajadora social de la Oficina Comunal de la Mujer a través de la psicóloga de un CESFAM

con la que ella se atiende desde hace tiempo en terapia. **Macarena** nos comentó que, en su caso, debido a que fue categorizado como riesgo medio, por ser violencia psicológica, no existió una mayor respuesta por parte de la institucionalidad. En cambio, al existir el Programa de Acogida Temporal ella pudo salir de la residencia de su expareja con sus dos hijas. Respecto a la atención en dicha residencia, en la cual estuvo un mes, ella nos contó que: “Atienden bien, dan... a mí me dieron, por lo menos, comida con desayuno, con almuerzo, así que no, bien. No era lo ideal que uno quiere para estar con sus hijos.”

5.5.2 Casa Taller de la Mujer Violeta Parra

Estela, trabajadora de la Casa Taller de la Mujer Violeta Parra, nos explicó cómo funciona administrativamente el levantamiento de los talleres para mujeres de la comuna:

La implementación o no de los talleres pasa por la definición desde la Dirección de Desarrollo de las Personas y eso tiene relación con la disponibilidad presupuestaria para realizar los talleres (...) Si no hay presupuesto, no hay talleres; si hay presupuesto, hay talleres...

A través de los talleres de artes y oficios, la Casa Taller entrega conocimientos a las mujeres para potenciar sus procesos de autonomía económica. A raíz de esto, **Estela** nos contó que:

Cuando nosotras desarrollamos también talleres y tenemos una intención que llega de las mujeres y que llega también desde la Casa Taller de, por ejemplo, el aprendizaje de alguna técnica, algún arte, algún oficio, para lo que ellas están buscando, que es poder generar algún tipo de recurso económico, si o si también consideramos que estamos trabajando temáticas de violencia, a propósito de que se cruza para la independencia, se cruza el tema del contar o no contar con las posibilidades de mantenerse económicamente. Entonces, de Casa Taller, lo que hemos intencionado, lo que hemos estado trabajando el último tiempo fuertemente con emprendedoras, con desarrollar

emprendimientos que es una de las ideas también con que llegan muchas mujeres, llegan con la intención de poder generar mayores recursos económicos y sabemos que también la generación de recursos económicos nos permite, nos podría llegar a permitir... el tener alternativas para dejar espacios de violencia, si es que quien violenta en definitiva no sale de eso, no deja esos espacios. Entonces, no lo abordamos de forma directa, pero si visualizamos que estamos igual abordando violencia desde el aprendizaje, desde el desarrollo de algún posible negocio.

5.6 Oficina de Diversidades Sexuales

Belén, funcionaria de la Oficina de Diversidades Sexuales, nos aclaró que esta oficina no forma parte de los programas y/o servicios de atención y apoyo estatales contra la violencia. Específicamente lo que hacen es “diseñar políticas locales de inclusión y no discriminación”, partiendo desde el compromiso personal de las trabajadoras y “desde el activismo también, que tiene esa comprensión para poder entender la violencia y acoger”, continuamente revisándolo desde el género, a pesar del reducido personal que integra la oficina, pues la componen solo ella y una trabajadora social. “Somos trabajadoras precarizadas intentando acompañar violencia viviendo violencia, violencia estructural o de toda esa precariedad institucional intentando poder dar respuesta a eso”.

La Oficina de Diversidades Sexuales desarrolla un acompañamiento de los casos en colaboración con diversas entidades, siempre reflexionando desde el género y compartiendo esto con las personas que les colaboran. **Belén** nos enfatizó en que:

(...) nosotras abordamos siempre desde una perspectiva crítica, feminista, interseccional, en el ámbito de la prevención y en el ámbito de... más allá de la desmitificación de la experiencia, más que de la reparación, pensando como más funcionamientos críticos de corrientes de psicología. Nosotras como oficina, no contamos con psicóloga, tenemos una trabajadora social y tenemos, bueno, trabajadora social y hay el convenio con clínicas jurídicas para el patrocinio de caso y convenio con las organizaciones para derivación en temas de acompañamiento psicológico. Ahí por ejemplo está Rompiendo el Silencio, que tiene acompañamiento psicológico, está MUMS, Acción Gay, desde las organizaciones y

también unas clínicas, disculpa, de la psicología de las universidades, pero ahí, para nosotras cuando son convenios con las universidades, lo más importante es el proceso de capacitación también a esas estudiantes en todas las temáticas ¿no? de género, interseccionalidad, diversidad, vivencia, comprensión, del entramado, porque para nosotros también es importante que quien va a acompañar esos casos, también tenga una comprensión, un posicionamiento, así como, puede ser super revictimizante, estigmatizador ¿no? acompañar esos casos sin las perspectivas más críticas.

El trabajo intersectorial de la Oficina de Diversidades Sexuales también incluye abordar y derivar casos de violaciones correctivas a personas de la comunidad LGBTIQ+; más allá del acompañamiento que les puede dar la oficina a estos casos, ellas activan una red de derivación con entidades que también intervienen en este tipo de situaciones. **Belén** destacó la relación que mantiene la oficina con otros centros:

(...) abordamos desde la prevención, que es como el fuerte de la oficina y el acompañamiento, ahí ya es más de acompañamiento psicológico, acompañamiento socio jurídico, si como oficina hacemos el acompañamiento, ahí también por ejemplo en temas de violaciones correctivas está el centro, el CVS (Centro de Atención y Reparación para Mujeres víctimas/sobrevivientes de Violencia Sexual) y también ahí son compañeras de larga data también y son las compañeras del CVS quienes empezaron hace años a visibilizar los casos de violaciones correctivas, también es importante que hay que reconocer, ese trabajo de ellas. Sí, ahí también tenemos un trabajo de articulación bonita con la red, también eso es súper importante mencionar, ¿no?, como la necesidad de todo el trabajo del intersector también en poder abordar los casos o poder hacer las derivaciones pertinentes también.

5.7 Medidas de cuidado funcionarias/es

En el marco de la atención de casos de violencia contra las mujeres, una de las temáticas más complejas son las medidas de cuidado que se brindan a las/es funcionarias/es que abordan dichas situaciones de violencia. En el caso de la Oficina Comunal de la Mujer, no existen medidas de protección,

acompañamiento o autocuidado por parte de la institucionalidad. Según nos contó **Kutral**, elle ha tenido que lidiar con situaciones de violencia que atentan contra su persona:

Ninguna (medida de cuidado), ni a nosotras, ni al equipo, ni de autocuidado, ni de protección, (...) yo personalmente he recibido amenazas, tuve que poner una denuncia por un marido despedido porque derivamos a su esposa al Centro de la Mujer y a partir de eso ella logró separarse, empoderarse, cambiar su vida y está la raja cachai, y él cada cierto tiempo me amenaza por teléfono.

En este sentido, el relato de **Kutral** advierte una problemática latente a la que están expuestas las/es trabajadoras/es con este tipo de situaciones. Esta sensación de inseguridad e incertidumbre se acrecienta con la condición laboral de estar contratadas/es a honorarios. **Estela** nos mencionó que no sabe si realmente está protegida por alguna ley:

No tenemos ninguna específica (medida de cuidado). No, no tenemos. O por lo menos yo no me he enterado si es que hay alguna. No sé si estoy protegida por esa ley... los funcionarios públicos que están a contrata parece están protegidos por una ley, ese típico letrerito que uno ve en todos lados que no se puede agredir, pero yo no sé si estoy protegida por esa ley por mi condición contractual.

Asimismo, **Belén** nos corroboró que tampoco tiene medidas de cuidado, pero enfatizó en el autocuidado entre compañeras y lo necesario que es para generar espacios seguros:

Absolutamente ninguna (medida de cuidado). Yo creo que falta harto camino a politizar entre nosotras también, los límites, en los límites en la institución, el cuidado mutuo, el autocuidado y el cuidado mutuo entre nosotras, ¿no?, como nosotras pensamos formas colectivas de cuidarnos también, yo creo que eso es super importante, pero yo creo que aquí hay varias cosas, falta autocuidado, falta harto autocuidado.

5.8 Capacitación en DD HH de las mujeres

Al igual que las funcionarias del Centro de la Mujer de Valparaíso, las/es funcionarias/es de la Oficina Comunal de la Mujer también pueden acceder a las capacitaciones que hace SernamEG. **Kutral** nos mencionó que, si bien el SernamEG tiene diversas capacitaciones, si una persona que forma parte de un equipo no tiene una perspectiva feminista, el equipo carece de sentido crítico y, por ende, la labor que desarrolle ese equipo en la intervención de casos de violencia va a carecer de una perspectiva de género:

Mira, yo te digo sinceramente si no hay una feminista en un equipo no basta una pura capacitación porque es muy difícil que el equipo lo asimile. Si no hay un pensamiento crítico que esté instalado en el corazón de ese equipo y ese pensamiento crítico basta con quién instala las preguntas, quién instala la duda ¿ya? Y es ese pensamiento crítico el que permite el desarrollo, dígame, valga la redundancia, de un pensamiento crítico, político, que puede haber con nitidez y cuál es el impacto de la desigualdad de género en la sociedad y como la violencia es producto de esa desigualdad.

Estela, por su parte, tiene una buena formación previa en DD HH. En el último tiempo ha complementado ese conocimiento con la autoformación junto a sus compañeras en la escuela feminista que ellas mismas llevan a cabo:

No, no he tenido ninguna capacitación desde que estoy acá en materia de DD HH, lo que sí es por lo que me he formado y he aprendido con anterioridad, con las chiquillas de la oficina nos hemos tomado tiempos como para ir revisando algunas como fechas históricas y desde ahí ir trabajando temáticas de violencia, pero capacitación en DD HH no, no desde que estoy acá y lo que sé, es por lo que me he ido formando todos los años anteriores, y la escuela feminista es algo que desarrollamos nosotras donde de alguna forma nos permite capacitarnos o autocapacitarnos, pero lo desarrollamos en conjunto con organizaciones feministas.

Desde la Oficina de Diversidades Sexuales, **Belén** tampoco ha sido capacitada en DD HH, más bien es ella junto a su compañera de trabajo las que han debido hacer capacitaciones en esta materia a diversas instituciones:

No nos capacitan. Nos capacitamos de forma autogestionada por compromiso ético, curiosidad etimológica, porque no existe posibilidad de eso. No, existe flexibilidad para

que tú autogestionadamente pagues una capacitación, no que la institución promueva espacios de capacitación para mí. La que... la institución es que yo capacite a los demás (...). Nosotras tengamos que capacitar a los CESFAM, que tengamos que capacitar a otras instituciones, a otros dispositivos, sí, por ejemplo, pero que a nosotras nos faciliten capacitaciones, no.

5.9 Excluidas por la institucionalidad

El Centro de la Mujer no está capacitado para intervenir en relaciones de violencia que no sean heterosexuales, pues las orientaciones técnicas del SernamEG no se pronuncian al respecto. Cuando mujeres lesbianas y trans se han acercado al Centro de la Mujer, se ha tenido que preguntar primero al Servicio Regional y luego al Servicio Nacional; muchas veces los criterios son dispares entre estas dos entidades, pues no existe un criterio unificado. En este sentido, el Centro de la Mujer de Valparaíso está instruido para orientar e intentar vincular estos casos con otras instituciones reconocidas por la red, como por ejemplo la Oficina Comunal de la Mujer, la Oficina de Diversidades Sexuales y organizaciones civiles de la comuna de Valparaíso, pero no para intervenir en esos casos.

Berta nos relató sobre una instrucción recibida por el nivel central sobre cómo identificar los roles patriarcales en una relación lésbica:

Recuerdo que lo que nos instruyeron era poder identificar cuál de las dos (de la relación) ejercía los roles patriarcales en la relación, para saber quién era la víctima y era como ok, esto es muy complejo. Y otra pata suelta que tenemos con eso es qué pasa con las mujeres que viven violencia en relación de su género y que no es en contexto de pareja, ahí nosotros no podemos intervenir, porque los lineamientos del programa están super definidos en ese sentido, en que sea la violencia cometida en contexto de pareja, así que ahí no podemos proceder.

Cecilia nos relató cuáles son las principales dificultades, a su entender, para poder intervenir en estos casos:

El tema es que... qué preparación hay de los equipos para abordar esas manifestaciones, o sea forma de relación, porque si bien claro, obviamente hay estatus tan enfocados a la relación hombre-mujer, heterosexual, ya más agresor y de víctima, que situarlo en un contexto de relación de pareja lesbica, no es algo que cualquier persona pueda hacer creo yo. Bueno yo igual tengo como experiencia en eso, a mi como en particular no se me hace muy complejo, pero yo diría que hay muy pocas mujeres que buscan apoyo en el Centro de la Mujer. Ahora hace poco llegó consultando una mujer... era violencia entre parejas lesbianas. Pero yo creo que por algo no acuden ahí, porque no sé si se sienten muy acogidas, lo mismo con las personas trans. Debiésemos atenderlos, pero en términos prácticos yo creo que llega poco porque hay un mal abordaje.

Finalmente, **Ana** hizo hincapié en temas de capacitación para estas problemáticas:

Deberíamos estar capacitadas, en realidad, para responder a cualquier duda que la mujer pueda vivir en contexto de violencia contra la mujer, pero yo diría que ahí también a veces yo creo que quedamos cortas con recursos, y porque en realidad las redes no son tan amplias o muchas veces no son tan reconocidas institucionalmente. Muchas veces pasa más por organismos que son como de la comunidad organizada, más que como de las instituciones. Entonces, hay muchas veces... se intentan muchas veces abrir esas redes ... pero nuestros focos generalmente están puestos en violencia de pareja (heterosexual).

6. Análisis y discusión de los resultados

6.1 Estado chileno y DD HH de las mujeres

En la Convención Belém do Pará en su Artículo 4 proclama que “toda mujer tiene derecho al reconocimiento, goce, ejercicio y protección de todos los derechos humanos y a las libertades consagradas por los instrumentos regionales e internacionales sobre derechos humanos” (Decreto 1640 de 1998, p. 2). Siguiendo esta misma línea, nombraremos los siguientes DD HH en función a la relevancia con nuestro tema de investigación, los cuales son:

- el derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral;
- el derecho a la libertad y a la seguridad personales;

- el derecho a que se respete la dignidad inherente a su persona y que se proteja a su familia;
- el derecho a igualdad de protección ante la ley y de la ley;
- y finalmente, el derecho a un recurso sencillo y rápido ante los tribunales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos (Decreto 1640 de 1998, p. 2-3).

Tampoco está cumpliendo completamente con lo establecido en el Artículo 8, en que los Estados Partes acuerdan adoptar una serie de medidas específicas y programas, que para efectos de nuestra investigación consideramos los siguientes:

- fomentar el conocimiento y observancia del derecho de la mujer a una vida sin violencia, y el derecho de la mujer a que se respeten y protejan sus derechos humanos;
- fomentar la educación y capacitación del personal en la administración de justicia, policial y demás funcionarios encargados de la aplicación de la ley, así como del personal a cuyo cargo esté la aplicación de las políticas de prevención, sanción y eliminación de la violencia contra la mujer;
- ofrecer a la mujer objeto de violencia acceso a programas eficaces de rehabilitación y capacitación que le permita participar plenamente en la vida pública, privada y social. (Decreto 1640 de 1998, p. 3-4)

Explicamos por qué el Estado chileno no está cumpliendo a cabalidad con lo establecido en los artículos, en los siguientes apartados.

6.2 Atención primera acogida

Una de las principales problemáticas a las que se ve enfrentada la cadena de acción de programas y/o servicios de atención y apoyo contra la violencia hacia las mujeres en la Comuna de Valparaíso, corresponde a cómo Carabineros brinda la atención en primera acogida a las denuncias que reciben. En base a los resultados obtenidos a través de la entrevista realizada a **Juan**, las aptitudes que debe tener el Encargado de la Oficina de Familia son tranquilidad y empatía. El nivel formativo de las capacitaciones a los/as encargados/as de la Oficina de

Familia en materia de violencia contra las mujeres suelen estar vinculadas a temáticas legales, normativas vigentes y circulares de la Ley 20.066. **Juan** no hace mención de capacitaciones que tengan relación directa con los de DD HH de las mujeres, ni alguna otra de carácter crítico de la problemática. Finalmente, desde su perspectiva, una de las principales dificultades en dar protección a mujeres que han sufrido violencia es la misma institución, por un lado los carabineros que conforman la guardia deberían de estar capacitados para brindar una atención inmediata a mujeres que acudan a la comisaría para realizar una denuncia por violencia, pero hay casos en que estos funcionarios/as no lo están. Por otra parte, la dotación de personal es insuficiente, pues para él, la vigilancia permanente de la denunciante a través de las medidas de cuidado, tales como rondas periódicas y botón de pánico, deben ser fundamentales para velar por su seguridad.

En contraste a lo dicho por **Juan**, los relatos de **Javiera** y **Julia** apuntan a que la principal dificultad que experimentaron ellas en torno a la primera acogida fue la atención brindada por parte de los/as carabineros/as que acogieron su denuncia, pues el proceso se caracterizó por ser ofensivo y violento para ellas, ya que los/as agentes policiales incurrieron en prácticas de victimización secundaria, vejaciones y cuestionamientos sobre su situación de violencia. Para **Julia**, las medidas de cuidado de ronda periódica fueron invasivas hacia su persona, porque sintió que su privacidad fue vulnerada e incluso experimentó cierto tipo de persecución por su expresión de género y orientación sexual. Por otra parte, en el caso de **Javiera**, uno de los carabineros cuestionó si ella iba a seguir o no con la denuncia, porque él no quería perder su tiempo. De acuerdo a la Convención Belem do Pará en su Artículo 4 letra b “el derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral”, y los funcionarias/as que atendieron a **Julia** y **Javiera** transgredieron este derecho a través del trato brindado en la primera acogida.

Este nudo crítico también ha sido abordado por otras investigaciones como el estudio exploratorio de la Red Chilena Contra la Violencia hacia las Mujeres (2020) donde la muestra analizada corresponde a 205 casos válidos. De ellas, un 50,2% vive actualmente en la región Metropolitana, un 16,1% en la región de Valparaíso y un 33,7% en otras zonas del país. De la totalidad de los casos, un 81% tiene una percepción negativa de la experiencia de denuncia o del intento de denuncia, un 14% de las consultadas tienen una percepción positiva del proceso, mientras que un 5% no sabe o no responde en dicho ítem.

Por su parte, Casas y Castañeda (2018) mencionan que “en ocasiones, las actuaciones policiales tienen en su base estereotipos sobre las mujeres que demuestran que, pese a los años, la sensibilización con los funcionarios no ha sido suficiente” (p. 475). En este sentido, desde nuestra visión se hace necesario que en la formación de los/as de Carabineros/as exista una problematización de la violencia contra las mujeres más profunda, desde una perspectiva crítica de esta problemática social. Según Otero (2009) el acceso a las nuevas perspectivas de género basadas en las experiencias feministas “supone la adquisición de un nuevo marco de referencia desde el cual comprender la realidad” (p. 126), pues se debe poner “énfasis en la desigualdad de poder entre hombres y mujeres y señalando cómo estas relaciones desiguales atraviesan todas las interacciones subjetivas y sociales naturalizando y reproduciendo prácticas y representaciones que mantienen dicha desigualdad en detrimento de las mujeres” (p. 110). En este sentido, según el Mostrador (El Mostrador Braga, 2021) la institución de Carabineros de Chile capacitará a 13 mil funcionarios/as para acoger casos de violencia intrafamiliar con protocolos de perspectiva de género, comenzando así un camino para la sensibilización y desnaturalización de la violencia hacia las mujeres, solventando de alguna forma las malas prácticas referidas anteriormente por las entrevistadas.

Tras lo mencionado anteriormente y en relación con el Artículo 8 de la Convención Belém do Pará, Carabineros está fomentando y capacitando a su personal en materia de género, lo cual se relaciona con la letra c de dicho artículo, donde se estipula:

fomentar la educación y capacitación del personal en la administración de justicia, policial y demás funcionarios encargados de la aplicación de la ley, así como del personal a cuyo cargo esté la aplicación de las políticas de prevención, sanción y eliminación de la violencia contra la mujer. (Decreto 1640 de 1998, p. 3-4)

Con esta iniciativa existe un intento de modificar los patrones socioculturales de carabineros en la atención hacia las mujeres. De esta forma hay un intento de cumplir con lo dicho en el artículo 8 letra b: “contrarrestar prejuicios y costumbres (...) que se basen en la premisa de la inferioridad o superioridad de cualquiera de los géneros o en los papeles estereotipados para el hombre y la mujer que legitimizan o exacerban la violencia contra la mujer”. (Decreto 1640 de 1998, p. 3-4)

En este sentido, las entrevistas de funcionarias/os policiales hacia mujeres, muchas veces siguen incurriendo en reiteraciones sobre los hechos de violencia que ellas experimentaron, lo cual no aporta a un ambiente de confianza y protección por parte de quienes dan una primera acogida.

6.3 Acceso a la Justicia

En la Convención Belem do Pará en su Artículo 7 dice que los “Estados Parte condenan todas las formas de violencia contra la mujer, y convienen en adoptar, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar dicha violencia” (Decreto 1640 de 1998, p. 3). A continuación, se enuncian los deberes Estado:

- a) Abstenerse de cualquier acción o práctica de violencia contra la mujer y velar por que las autoridades, sus funcionarios, personal y agentes e instituciones se comporten de conformidad con esta obligación;
- b) Actuar con la debida diligencia para prevenir, investigar y sancionar la violencia contra la mujer;
- c) Incluir en su legislación interna normas penales, civiles y administrativas, así como las de otra naturaleza que sean necesarias para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y adoptar las medidas administrativas apropiadas que sean del caso;
- d) Adoptar medidas jurídicas para conminar al agresor a abstenerse de hostigar, intimidar, amenazar, dañar o poner en peligro la vida de la mujer de cualquier forma que atente contra su integridad. O perjudique su propiedad;
- e) Tomar todas las medidas apropiadas, incluyendo medidas de tipo legislativas, para modificar o abolir leyes y reglamentos vigentes, o para modificar prácticas jurídicas o consuetudinarias que respalden la persistencia o la tolerancia de la violencia contra la mujer;
- f) Establecer procedimientos legales justos y eficaces para la mujer que haya sido sometida a violencia, que incluyan, entre otros, medidas de protección, un juicio oportuno y el acceso efectivo a tales procedimientos;
- g) Establecer los mecanismos judiciales y administrativos necesarios para asegurar que la mujer objeto de violencia tenga acceso efectivo a resarcimiento, reparación del daño u otros medios de compensación justos y eficaces. (Decreto 1640 de 1998, p.3)

Siguiendo esta línea, queremos abordar cuáles son los puntos críticos donde se incurre en una vulneración de los DD HH de las mujeres para tener un acceso a un juicio oportuno y a una correcta compensación y reparación del daño. Según Hasanbegovic (2015) “el Poder Judicial es una de las instituciones a quienes más acuden las víctimas de violencia pues ésta es, por excelencia (...) la encargada de brindar protección contra la violencia y dotada de los medios para frenar al agresor” (p. 124).

Tanto **Javiera** como **Julia** vivieron una experiencia en tribunales. Un factor en común que pudimos notar a raíz de la ocupación de cada mujer entrevistada es que ambas eran estudiantes cuando ocurrieron los hechos, y estaban lejos de su familia y/o tenían una escasa red de apoyo. En su condición de estudiantes,

su economía dependía de trabajos de medio tiempo y/o aportes económicos de familiares, los cuales les alcanzaban sólo para las condiciones materiales básicas de vida como alojamiento, comida, vestimenta y transporte. Por otra parte, **Macarena** en el momento de los hechos se desempeñaba en las labores del trabajo doméstico, cuidando a sus hijas, mientras que su agresor era quien traía el sustento económico al hogar. Esta inestabilidad económica genera lógicas de pobreza multidimensional, lo cual se ve manifestado en el desarrollo de dichas mujeres tanto a nivel patrimonial, educacional, cultural y de su salud. Por lo tanto, las condiciones económicas de estas mujeres generan que se encuentren frente a una gran vulnerabilidad tras un episodio crítico de violencia.

Frente a la respuesta de los organismos del Poder Judicial en los casos de **Julia** y **Macarena** fue lenta, negligente y carente de empatía con sus relatos. Por otro lado, en el caso de **Javiera** debido a que era un delito grave, fue en primera instancia tomado con la debida urgencia por la Fiscalía, para luego estancarse dos años en el Tribunal Penal. Esta misma lentitud, suele estar relacionada con una condición de espera. Auyero (2009) intenta “catalogar y analizar todos los comportamientos asociados con el ejercicio del poder sobre el tiempo de las personas” (Bourdieu, 2000, como se citó en Auyero, 2009) que son beneficiarias de programas del Estado que pretenden mitigar, a través de pagos y subsidios, la condición de pobreza de quienes obtienen el beneficio. Según Auyero (2009) “las relaciones típicas se obtienen entre la posición del individuo dentro de un sistema social y el punto hasta el cual espera y es esperado por otros miembros del sistema. En general, mientras más poderosa e importante sea una persona e importante sea una persona, el acceso de otros a esta será más regulado” (Schwartz, 1974, como se citó en Auyero 2009). Bajo esta aseveración podemos concluir que la condición de espera se encuentra estratificada. En su totalidad, las experiencias de espera de cada una de nuestras entrevistadas han estado marcadas por la incertidumbre, la confusión y la arbitrariedad en la respuesta tardía y negligente de las autoridades para poder

frenar a su agresor. Por una parte, si bien, a cada una se le interpuso alguna medida de protección tales como botón de pánico y ronda periódica, el acceso a un juicio oportuno en un tiempo acorde a la emergencia que estaban experimentando en todos los casos fue negligente, más allá de que en el caso de **Javiera** existió una resolución. Una de las respuestas más comunes entre las entrevistadas fue la falta de información y patrocinio jurídico de su caso.

Según Hasanbegovic (2015) “la duración de los procesos y el acceso o no a patrocinio jurídico desde la formulación de la denuncia” (p.132) inciden directamente en que las mujeres afectadas sostengan sus denuncias hasta la conclusión del caso, pues estos tienden a agilizar y a abreviar las etapas por las cuales transitaría una denunciante por sus propios medios. Dicho esto, el acceso a un juicio oportuno depende tangencialmente de si la afectada puede optar o no, a una asesoría jurídica o patrocinio, los cuales por problemáticas de capacidad en Centros de la Mujer y/o Fiscalía, muchas veces se ven reducidas y son brindadas en razón del índice de riesgo por el cual la denunciante es evaluada, por lo que muchos casos se ven relegados a ser archivados por faltas de pruebas debido a la escasa orientación existente. En este sentido, **Berta** funcionaria del Centro de la Mujer, ha hecho referencia a lo dispersos que son los relatos de las mujeres que suelen denunciar, pues estas “suelen hacerlo en situaciones de crisis, posteriores a un ataque violento dentro de un proceso coercitivo y violento que las fue desgastando emocionalmente y debilitando física y económicamente. (...) Sus declaraciones tienden a estar cargadas de angustia, y expresadas entre llanto, o por el contrario, de forma apática” (Hasanbegovic, 2015, p.129). Por lo cual, sin orientación jurídica y psicológica, muchas veces las mujeres afectadas no logran reconstruir un relato lo suficientemente satisfactorio para el poder judicial.

En relación a este último punto, a día de hoy uno de los principales obstáculos y vulneraciones a los derechos de las mujeres radica en “los

estereotipos de género que ostentan funcionarios/as judiciales/a fueron identificados como un problema importante ya que influyen en el trato con la víctima (no se les cree, minimizan sus temores y la violencia sufrida)” (ONU, 2006; como se citó en Hasangegovic, 2016, p. 132). Este tipo de revictimización y de cuestionamientos de los relatos de las mujeres hace que sea aún más violento para ellas el intentar denunciar, debido a que muchas veces se les culpabiliza de lo sucedido o se les cuestiona el no poder salir del círculo de la violencia por ellas mismas.

Finalmente, desde lo relatado por **Javiera**, pudimos observar que estuvo ausente en casi todo el proceso penal, pues, se le excluyó de participar activamente o informarse del acontecer de su caso. Esta situación no es particular de las mujeres que viven violencia de género, sino que es una constante en el sistema jurídico, pues es el Estado a través del Ministerio Público quien asume los conflictos entre particulares, convirtiendo a la víctima en un medio para llegar a la verdad, es solo un testigo, que facilita la identificación del autor del delito, por lo tanto la víctima es un “sujeto pasivo del delito, se le imponen obligaciones, debiendo asumir cargas procesales, pero se le niegan o no se le reconocen sus derechos” (Montoya, s.f.; Garrido, Redondo y Stangeland, 1999; Beristain, 1999; como se citó en Gutiérrez et al. 2009, p. 50)

6.4 Acceso a la salud

En Chile las lógicas de mercado y de fragmentación en los servicios públicos han incidido en la participación de los actores privados en los servicios de salud. Dicha mercantilización ha tenido efectos en la producción de desigualdad en las condiciones de acceso a la salud, a la vez que ha generado una disminución del gasto estatal, deteriorando las capacidades infraestructurales del sistema público, lo cual genera un fuerte impacto en los tiempos de espera y en la calidad de atención a los pacientes (Boccardo et al,

2020). Según la encuesta CASEN (2017) el 81% de las mujeres están cubiertas por los servicios de salud públicas financiadas con recursos del Fondo Nacional de Salud (FONASA), la mayoría de las mujeres se encuentra en el Grupo B el cual corresponde a las personas que tienen un ingreso mínimo. El segundo grupo más importante se encuentra en el Grupo A, quienes se encuentran en este segmento son personas carentes de recursos, y por último, tan solo un 13,1% de las mujeres pertenece a alguna Instituciones de Salud Previsional (ISAPRE). Siguiendo a Butler (2017) la racionalidad de mercado decide a quién es necesario proteger y a quién no, cuáles son las vidas que se van a apoyar, quiénes van a encontrar sostén para su salud. Dichas políticas neoliberales crean las condiciones de negligencia sistemática que provocan una dificultad en el acceso para las personas de menores recursos del país, en este caso, mujeres que han sido vulneradas sistemáticamente por sus agresores, las cuales muchas veces se encuentran en condiciones económicas limitadas para poder acceder a servicios de salud con las capacidades infraestructurales adecuadas para la atención diligente y privada. Todas nuestras entrevistadas fueron atendidas por el sistema público de salud.

Según los relatos de **Javiera** y **Julia**, la precariedad en la atención del Hospital Carlos Van Buren, afectó su proceso de denuncia negativamente. Por un lado, la infraestructura del hospital carece de un módulo que asegure la privacidad y el confort de las afectadas, pues, en casos de violencia física muchas veces se concurre con heridas y moretones visibles a la sala de urgencias a vista de todo público. Por otro lado, en el caso del Servicio Médico Legal, la situación tampoco es tan lejana, la constatación de lesiones, según lo relatado por **Javiera**, se habría efectuado en un espacio próximo a los fallecidos del lugar haciendo de la situación aún más shockeante. En cuanto al acceso a salud mental y reparación del daño, cabe recordar que, en el caso de **Javiera**, cinco meses después de ser agredida, la Fiscalía gestionó diez sesiones de atención psicológica con una profesional especializada en violencia de género del Centro

de la Mujer. **Javiera** considera que los recursos empleados para su reparación psicológica y emocional le fueron de gran ayuda, pero recalca que la cantidad de sesiones fue insuficiente para poder finalizar un proceso terapéutico. Obtener más sesiones depende de los recursos públicos que tenga Fiscalía, por otra parte, las sesiones particulares de dicha psicóloga solo podían ser pagadas a través de ISAPRE o por medios propios, dejando exentas al público de FONASA.

Para las funcionarias del Cesfam entrevistadas, otro factor crítico en materia de atención hacia las mujeres son los estereotipos de género, en este sentido ambas funcionarias enfatizan en la escasa oferta institucional para capacitarse en temáticas relacionadas al género y específicamente a la violencia de género y cómo esta afecta al desarrollo de las mujeres. Según Arcos et. al (2007) las relaciones de género inciden y son afectadas por el modelo de atención de salud, porque en las prácticas cotidianas de atención emergen estereotipos tradicionales de género. Las y los profesionales de la salud enfatizan la objetividad, pues tienden a dirigir la conversación en términos estrictamente clínicos, sin permitir que las mujeres se expresen como ellas desean. Además, señala que entre funcionarios/as de la salud y usuarias del servicio existe una relación jerárquica asimétrica. Bajo este sentido, las experiencias de **Julia** y **Javiera** recalcan la frialdad en el proceso de constatación de lesiones, pues, los/as funcionarios/as fueron poco empáticos/as con su situación, tratándose como un número más. En el caso de **Javiera** un funcionario estaba omitiendo un diagnóstico que podría haber cambiado el curso de la denuncia. Nash y Núñez (2018) mencionan que para que se produzcan violaciones de derechos humanos, normalmente, existen omisiones de los funcionarios/as en el cumplimiento de sus funciones constitucionales.

Finalmente cabe destacar la labor que han tenido las funcionarias del Cesfam que entrevistamos, en la temática de intervención, pues ha logrado crear un diálogo directo de derivaciones con la Oficina Comunal de la Mujer de

Valparaíso y el Centro de la Mujer de dicha comuna. En el caso de **Macarena**, quien, a través de una funcionaria de otro Cesfam de la comuna, pudo gestionar su salida de emergencia del domicilio de su agresor, junto a sus hijas, a través del Programa de Acogida Temporal de la Municipalidad de Valparaíso. Además de tener un amplio sentido desde lo comunitario para lograr abordar con vecinas y vecinos del sector las problemáticas de violencia contra las mujeres desde un fuerte activismo de algunas de las funcionarias para lograr solventar esos vacíos.

6.5 Precarización de los servicios de atención y derivación

El Estado Chileno, a partir de la dictadura militar, ha comenzado a implementar políticas económicas sentadas en las bases del libre mercado y del neoliberalismo. Dichas políticas económicas han orientado a consolidar un Estado mínimo para garantizar derechos sociales y máximo para el tránsito libre de capitales, generando nuevas interacciones entre lo público y lo privado. En el mundo del trabajo, dichas lógicas neoliberales se han caracterizado por la flexibilidad, las relaciones laborales débiles y la subcontratación de tareas (Vidal y Zabala, 2019). Dichas dinámicas de subcontratación se han desplegado tanto en el ámbito privado, como en el ámbito de los servicios públicos. Según SoyHonorario.cl (2021) de acuerdo a información levantada a través de la Ley de Transparencia, existen más de 160.000 trabajadores/as del Estado que están en condición de “honorarios”. Según Gómez et. al (2012) los convenios de prestación de servicios a honorarios son aquellos que se utilizan cuando se deben realizar labores ocasionales, no habituales en la institución. Por esto no cuentan con los derechos de los cuales gozan los empleados públicos, ya que no poseen la calidad de funcionarios, dado que para la ley sólo prestarían servicios externos.

Casas y Castañeda, (2018) hacen mención de la existencia de una doble jefatura en el caso de los Centros de la Mujer, pues, “los lineamientos técnicos-

programáticos están bajo la tuición del SernamEG, pero administrativamente están bajo la institución contratante” (p. 472). A la luz de los resultados obtenidos de las entrevistas a funcionarias del programa Centro de la Mujer, pudimos evidenciar una notoria precarización de sus condiciones de trabajo, pues, existe una doble jefatura entre SernamEG y la Municipalidad de Valparaíso. Según lo relatado por las entrevistadas, todo el personal del Centro de la Mujer está contratado a honorarios, lo cual genera una inestabilidad laboral en las funcionarias, pues, existe una gran incertidumbre cada año a raíz de la renovación del convenio entre SernamEG y el municipio, lo cual si no se realiza pueden quedar sin trabajo y sin derecho a ninguna indemnización debido a su condición contractual.

Otro de los factores críticos que comentan las funcionarias es la excesiva sobrecarga laboral que deben sobrellevar, pues, el equipo está conformado por, entre ocho y nueve profesionales para atender a todos los casos derivados desde los Tribunales de Familias y Ministerio Público, Cefam, Carabineros de Chile, Fiscalías, Oficina Comunal de la Mujer y ONG e igualmente atender a mujeres que por cuenta propia se acercan al Centro de la Mujer. A fecha de junio de 2021, cuando realizamos las entrevistas a funcionarias, el Centro de la Mujer llevaba registrado alrededor de 500 casos de mujeres que han sufrido violencia en relaciones de pareja y/o expareja. Por otra parte, las funcionarias, a raíz de la pandemia, han tenido que realizar sus labores de trabajo con recursos personales propios, tales como teléfonos, computadores, internet, etc. Incluso en su propia formación para atender y orientar mujeres han debido invertir su propio tiempo y recursos para obtener una formación complementaria que les permita otorgar una atención diligente.

La inestabilidad y sobrecarga laboral han incidido en situaciones de desprotección de su salud mental, tales como estrés, depresión, agotamiento, ansiedad, etc. Esta condición no es exclusiva de las funcionarias del Centros de

la Mujer, pues, en base a un estudio descriptivo de carácter cualitativo de Gómez et al. (2012) se entrevistaron a quince mujeres cuyas condiciones contractuales en organismos públicos eran en base a “honorarios”. Según los resultados de dicho estudio

las trabajadoras reportan que la incertidumbre generada por la inestabilidad laboral en el servicio público se relaciona con una sensación de ansiedad, que suele acompañarse de un cansancio emocional y psicológico, pues, el sufrimiento producido a raíz de estas condiciones laborales, llevan a un estado de alerta permanente, tanto por la amenaza constante de quedar desempleado como por la falta de un buen nivel de protección social (p.33-36).

Esto se condice con lo relatado por las entrevistadas en la situación en la que ocurrió un desfase en el pago de los sueldos debido a que SernamEG demorase en transferir los fondos a la Municipalidad de Valparaíso, por lo que luego de que llegara la remesa, la administración del municipio pudo generar los nuevos contratos a las funcionarias del Centro de la Mujer.

Por otra parte, existe un poco seguimiento tanto de SernamEG como de la Municipalidad de Valparaíso, en términos de la salud mental y de medidas de cuidados de las trabajadoras frente a la violencia a la que se ven expuestas. Ante la precariedad son las mismas funcionarias del Centro de la Mujer que han tomado por sus propios medios medidas de autocuidado. Situación similar viven las funcionarias de la Oficina Comunal de la Mujer, Oficina Comunal de Diversidades Sexuales y Casa Taller de la Mujer Violeta Parra, pues, según sus relatos no existen medidas de cuidado debido a su situación contractual, aun habiendo existido un episodio donde una funcionaria fue amenazada por un sujeto el cual se habría enterado de que su exmujer solicitó orientación para salir del círculo de la violencia. Según las funcionarias del municipio se enfatiza en el autocuidado entre compañeras, estableciendo la necesidad de formar espacios seguros y feministas.

6.6 Excluidas/des por el Estado

Uno de los principales nudos críticos en la cadena de acción dispuesta a atender, proteger y amparar a mujeres que han sufrido violencia de género, es la escasa cobertura programática respecto a las mujeres que pertenecen a la comunidad LGBTIQ+. Según los resultados obtenidos por nuestras entrevistas a funcionarias del Centro de la Mujer, las orientaciones técnicas regidas a través de la Ley 20.066 (Ley VIF) la cual dirigen al trabajo de violencia en relaciones de parejas heterosexuales, aún no logra crear las directrices necesarias para amparar a mujeres y disidencias que viven violencia con estas particularidades en su intimidad. En este sentido, el Centro de la Mujer de Valparaíso, si bien está abierto a recibir casos de violencia en relaciones de parejas de mujeres lesbianas y trans, aún no están capacitadas para abordar e intervenir en este tipo de situaciones, pues sus orientaciones técnicas no se lo permiten. Solo pueden activar la red de derivaciones las cuales, no se encuentran dentro del flujograma de la cadena de acción contra la violencia del estado. Por otra parte, los resultados obtenidos por la entrevista a **Juan** respecto a esta temática por parte de Carabineros de Chile figuran en que la atención es basada en la Ley 20.609 (Ley Zamudio) sobre actos discriminatorios, por lo cual son derivados al juzgado civil, y en algunos casos se puede dar cuenta a fiscalía.

Según el informe anual de DD HH del Movilh (2020) se da cuenta de la inexistencia de estadísticas estatales sobre la discriminación, delitos o violencia que afectan a las personas LGBTIQ+. En compañía de organizaciones como Frente Trans, Iguales y del Movilh, se lanzó el 14 de octubre de 2020 la Primera Encuesta Estatal sobre la materia, tras recibir aportes y sugerencias de las mencionadas organizaciones LGBTIQ+, así como de Organizando Trans Diversidades (OTD) y Acción Gay. El objetivo de dicha encuesta es explorar la magnitud de los delitos y manifestaciones de violencia y cuáles son sus razones. Por otra parte, respecto a la incorporación y ejercicio de programas en función

de los derechos de las diversidades sexuales, según el informe anual de DD HH del Movilh (2020) al menos en las regiones de Valparaíso y Metropolitana y, en menor medida en el Biobío, los derechos LGBTIQ+ han sido más debatidos y presentan mayor apertura que en otras zonas.

En este sentido, en el caso de Valparaíso, retomando los aspectos de Judith Butler (2017) la precariedad, según Butler, “puede establecer alianzas entre ciertos grupos considerados desechables, como mujeres y minorías, pues estos establecen relaciones dinámicas entre las sujetas donde se puede observar cómo se activa el apoyo, la ruptura, la alegría y la solidaridad” (p. 34). Pues, la exigencia de estos grupos como sujetas de derechos crea un marco para la coalición para poder mostrarse libremente en el espacio público, sin sufrir violencia institucional, acoso, criminalización y patologización. En este sentido, mujeres y diversidades se han organizado a través de espacios feministas y disidentes en la comuna de Valparaíso, a lo largo de todo Chile y el mundo, han exigido sus reivindicaciones, solicitando que se les reconozca, para tener una “vida vivible”, para expresar que no son “desechables” en términos sociales. Según Butler (2017)

la performatividad del género está conllevando a una negociación con el poder, pues, todo género reproduce unas normas y cuando el género se pone repetidamente en acto, se arriesga a deshacer o modificar las normas en formas no previstas, de modo que la realidad del género puede quedar abierta a nuevas estructuraciones (p.39).

Frente a esta problemática, la Oficina Comunal de la Mujer, junto a la Casa Taller de la Mujer Violeta Parra y la Oficina de Diversidades Sexuales, han construido una articulación con la red de derivación para poder dar una “vida más vivible” a estos casos que quedan fuera de la norma institucional del Estado en lo que respecta a los casos de violencia hacia las mujeres. Ha quedado de manifiesto en las entrevistas el compromiso personal desde el activismo feminista y por los derechos LGBTIQ+ para poder comprender la violencia, acogerla y

acompañarla. Pues es destacable el trabajo construido por estas oficinas para intentar problematizar y dar soluciones a los casos que quedan excluidos por la institucionalidad, pues han dado un gran paso en esta materia iniciando el Programa Municipal de Acogida que cubre casos de violencia de género más allá del contexto de parejas heterosexuales, y la construcción de una red de apoyo y derivación jurídica, social y psicológica con distintas entidades y organizaciones civiles como el MUMS, Acción Gay, Rompiendo el Silencio, la escuela de psicología de la universidad de Valparaíso, abriéndose espacio para que estos casos de violencia sean visibles y tratados, y que cada vez menos se vean casos como los de **Julia** donde reinó el desamparo.

7. Conclusiones

A través de esta investigación en donde nuestros objetivos son describir la cadena de acción contra la violencia hacia las mujeres, darles voz a los protagonistas de dicha cadena de acción y revelar los nudos críticos de estas, pudimos dar antecedentes de cómo se vulneran los derechos de las mujeres al entrar en el proceso de denuncia y protección por parte de la institucionalidad.

El Estado chileno ha tomado las medidas legislativas para hacer frente a la violencia contra las mujeres según lo establecido en la Convención Belem do Pará, la Ley de Violencia Intrafamiliar (Ley 20.066, 2005), la Ley de Femicidios o Ley Gabriela (Ley 21.212, 2020), la Ley 19.617 sobre delitos sexuales y la Ley 19.409 contra la trata de blancas. A nivel administrativo, en cuanto a la Ley de Violencia Intrafamiliar, ha puesto a disposición a distintas instituciones públicas como Policías (Carabineros de Chile, PDI, Fiscalía), Servicios de Salud, Poder Judicial (Tribunales de Penales y de Familia) y Servicios de atención y orientación (Centros de la Mujer) para la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres. Si bien, el Estado chileno ha conformado un circuito de instituciones e instancias para intentar brindar protección y reparación a las

mujeres en situación de violencia, en la práctica, debido a factores tanto económicos como culturales, la protección de los derechos humanos de las mujeres no queda siempre garantizado.

Las condiciones de un modelo económico basados en las lógicas neoliberales han logrado una fragmentación en los servicios públicos en pro de los agentes privados. Dicha mercantilización ha generado una disminución del gasto estatal, deteriorándose las capacidades infraestructurales del sistema público, lo cual genera un fuerte impacto en los servicios que están insertos en la cadena de acción contra la violencia hacia las mujeres. Dicho lo anterior, cuando es el mismo Estado que precariza los servicios públicos y a sus trabajadoras/es, termina por dinamitar el acceso oportuno de las mujeres en situación de violencia a servicios de protección y reparación debido a la escasa capacidad y recursos que estos mismos tienen para responder a estos casos. Esto se traduce en la realidad como un largo tiempo de espera para las mujeres que no tienen los medios económicos para, por ejemplo, acceder a servicios de salud diligentes para su debida atención en términos físicos, mentales y emocionales. Por otro lado, el escaso patrocinio jurídico debido a limitada capacidad de los Centros de la Mujer, Fiscalías y Ministerio Público, inciden en que la mujer denunciante se sienta desorientada y sin apoyo durante el proceso de la denuncia, generando que la mayoría de las veces las causas quedan archivadas por la falta de información, dejando en impunidad a los agresores.

Por otro lado, uno de los principales obstáculos y vulneraciones a los derechos de las mujeres radica en los estereotipos de género que ostentan parte de los funcionarios/as/es de la cadena de acción contra la violencia hacia la mujer. Dichos estereotipos de género perpetúan la violencia vivida por parte de sus agresores, pero en la institucionalidad, generando revictimizaciones, omisiones y vejaciones hacia las mujeres que acuden a dichos servicios de atención de primera acogida como Carabineros de Chile, Hospitales y Tribunales.

Generando una victimización secundaria a las mujeres en el proceso de denuncia y dejándoles una mala percepción de este. En este sentido, se hace evidente una carencia en las capacitaciones estatales relacionadas a este problema social, dejando a disposición de la autoformación de cada funcionaria/o/e sobre la problemática.

Además, destacar, que bajo el marco de las orientaciones técnicas que ostentan los servicios y/o programas de atención contra la violencia hacia las mujeres en base a la Ley 20.066, las mujeres que se encuentran dentro de la comunidad LGTBIQA+, o mujeres que viven otros tipos de violencia, quedan desamparadas institucionalmente. Ya que en general las/os/es funcionarias/os/es de la cadena de acción del Estado contra la violencia hacia las mujeres no está capacitado para intervenir dichos casos. En este sentido, al menos, en la Comuna de Valparaíso se generó una agencia a través del activismo feminista por los derechos de la comunidad LGTBIQA+, a través de funcionarias de la Oficina Comunal de la Mujer, Casa Taller de la Mujer Violeta Parra, Oficina de Diversidades Sexual, organizaciones civiles y ONG, que ha provocado la apertura de distintos espacios de contención, ayuda y acompañamiento a nivel de políticas locales para poder solventar dichos vacíos legales e institucionales, por lo tanto, se insta un precedente importante a la hora de dar amparo a dichos casos de violencia que no cubre la institucionalidad.

Cabe mencionar las limitaciones de nuestra investigación que fueron no poder acceder a entrevistas con Jueces, Fiscales y tan solo tener el relato de un Carabinero, lo que reduce el alcance de nuestra investigación al no contar con relatos que son fundamentales para tener un amplio espectro de cómo opera la institucionalidad ante las denuncias por violencia.

Finalmente, como sugerencias, reflexionamos que lo primordial en el área de salud es brindar un espacio seguro, acogedor y apartado del público,

específicamente en el Hospital Carlos Van Buren, para las mujeres que se acerquen a sus dependencias debido a situaciones de agresiones físicas por parte de sus agresores, pues, es un momento de extrema vulnerabilidad y no se debería seguir pasando a llevar su privacidad. Además, estimamos necesario incitar a organizaciones tanto civiles como institucionales a capacitar a los agentes policiales y de salud para lograr una sensibilización efectiva en temas de género y diversidades sexuales. Y profundizar en medidas de prevención de la violencia hacia las mujeres y diversidades sexuales en la comuna.

Bibliografía

Aguilar, M. (2004). La hermenéutica y Gadamer. En M. P. Irigoyen (Comp.), *Hermenéutica, analogía y discurso* (13-24). México: UNAM.

Alarcón, C. (2011). Violencia Conyugal, la experiencia subjetiva de los perpetradores. *De familias y terapias*. 20 (30), 45-52.

Araujo, K., Guzmán, V., & Mauro, A. (2000). El surgimiento de la violencia doméstica como problema público y objeto de políticas. *Revista de la CEPAL*, 70, 133-145.

Arcos E., Fecci, E., Márquez M., Miranda, C., Molina I., Poblete J., Ramírez M., Rodríguez L. y Zúñiga Y. (2007) Perspectiva de género en la formación de profesionales de la salud: Una tarea pendiente. *Revista Médica Chile*; 135: 708-717

Auyero, J. (2009). *Pacientes del Estado. Un reporte etnográfico sobre la espera de la gente pobre*. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires.

Barrera, M., Dilia, M., Tonon, G., Salgado, A., & Victoria, S. (2012).

Investigación cualitativa: el análisis temático para el tratamiento de la información desde el enfoque de la fenomenología social. *Universitas Humanísticas*. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79125420009>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2014). *Guía Legal sobre Homicidio*.
<https://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/homicidio>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (2020) *Guía Legal sobre Femicidio*.
<https://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/femicidio>

Boccardo, G., Caviedes, C., y Ruiz, F. (2020) 30 años de política neoliberal en Chile. La privatización de los servicios públicos: su historia, impacto sobre las condiciones de vida y efectos sobre la democracia. Fundación Nodo.

Butler, J. (2017) Política de género y derecho a aparecer. En M.J Viejo. Cuerpos Aliados y lucha política: Hacia una teoría performativa de la Asamblea. (pp.31-70). Paidós.

Casas, L., & Castañeda, M. (2018). Violencia en contra de la mujer en sus relaciones de pareja. Diligencia Debida: Femicidio, archivo provisional y decisión de no perseverar en los casos de lesiones por violencia intrafamiliar. En *Informe Anual sobre Derechos Humanos en Chile 2018*, (p. 407- 482). Centro de Derechos Humanos, Facultad de Derecho, Universidad Diego Portales. <http://www.derechoshumanos.udp.cl/derechoshumanos/informe-ddhh-2018/>

CASEN (2017) Caracterización de las Mujeres en Chile. División de Estudios y Capacitación en Género. Ministerio de la Mujer. <https://minmujeryeg.gob.cl/wp-content/uploads/2020/03/Casen-2017-Mujer-Estudios.pdf>

Castillo, R y Montes, B. (2014) Análisis de los estereotipos de género actuales. *Anales de Psicología*. 30(3) pp. 1044-1060.

Decreto 1640 de 1998 [Ministerio de Relaciones Exteriores]. Promulga la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar, la Violencia Contra la Mujer. 23 de septiembre de 1998. <http://bcn.cl/2cyw7>

Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M. & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en Educación Médica*. 2(7), 62-167.

El mostrador Braga. (30 de agosto, 2021) Protocolos con perspectiva de género: Carabineros capacitará a 13 mil funcionarios/as para acoger casos de violencia intrafamiliar. *El mostrador*.

<https://www.elmostrador.cl/braga/2021/08/30/protocolos-con-perspectiva-de-genero-carabineros-capacitara-a-13-mil-funcionarios-as-para-acoger-casos-de-violencia-intrafamiliar/>

Fernández, A. (2019) Violencia hacia las mujeres en el lenguaje: género gramatical, estereotipos y narrativas. SEMATA, ciencias sociales y humanidades. 31, 129-147.

Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201-229.

Hasanbegovic, C. (2015). Violencia basada en el género y el rol del Poder Judicial. *Revista de la Facultad de Derecho*. 40, 119-158.

Heredia, K. & Téllez, S. (2013) La comunicación en las instituciones de carácter público: de lo institucional a lo participativo. *Anagramas*, 11(22), 93-112.

Hiner, H., (2013). Mujeres entre «la espada y la pared» Violencia de género y Estado en Chile, 1990-2010. En M. Figueroa. (Ed.), *Chile y América Latina Democracias, ciudadanías y narrativas históricas*. RiL editores.

Hiner, H. (2020), LGBTQ-IPV and the Case for Challenging Maternalist Family Violence Paradigms. En A. Ramm, J. Gideon (eds.), *Motherhood, Social Policies and Women's Activism in Latin America, Studies of the Americas* (pp. 195-217), <https://doi.org/10.1007/978-3-030-21402-9>

Gomez, C., Davila, A., y Zavala G. (2015) Significados discursivos de trabajadoras de organismos publicos chilenos y sus implicancias en su salud mental. *Salud trab.* 23 (1) 29-37.

Gutiérrez, C; Coronel, E y Perez, C. (2009) Revisión teórica del concepto de victimización secundaria. *LIBERABIT* 15(1); 48-58.

Lampert, M. (2019). Políticas públicas y planes nacionales para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres contra las mujeres. Chile, Dinamarca y Reino Unido. *Biblioteca del Congreso Nacional de Chile*. https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/27622/1/BCN_politicas_publicas_en_violencia_domestica_Chile_Argentina_Dinamarca_UK_FINAL.pdf

Larraín, S., (2008). Violencia de género: un debate pendiente. En S. Montecino. (Ed.), *Mujeres Chilenas Fragmentos de una Historia* (pp. 569-586). Catalonia.

Ministerio de Relaciones Exteriores. (octubre 27, 1989) Decreto 789 de 1989. *Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer*. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?i=15606&f=1989-12-09>

Ministerio de Relaciones Exteriores. (noviembre 11, 1998). Decreto 1640 de 1998. *Promulga la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar, la Violencia Contra la Mujer*. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=127037&idParte=0>

Ministerio del Interior. (Enero 03, 1991). Ley 19023 de 1991. *Crea el Servicio Nacional de la Mujer*. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?i=30390&f=2016-06-01&p=>

Ministerio de Justicia. (octubre 07, 2005). Ley 20066 de 2017. *Ley de Violencia Intrafamiliar*. <http://bcn.cl/29917>

Ministerio de Justicia. (diciembre 18, 2010). Ley 20480 de 2010. *Modifica el Código Penal y la Ley N.º 20.066 sobre violencia intrafamiliar, estableciendo el “femicidio”, aumentando las penas aplicables a este delito y reforma las normas sobre parricidio*. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1021343>

Mohan, M. (director). (2019). *La Zona Roja: la región de Chile en que las lesbianas viven con miedo a ser asesinadas* [Película]. BBC News. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-48742571>

MOVILH. (2020, 3 de junio). *Reforma a la Ley Zamudio: Movilh propone que se proteja de la discriminación a personas y grupos*. Movilh. <https://www.movilh.cl/reforma-a-la-ley-zamudio-movilh-propone-que-se-proteja-de-la-discriminacion-a-personas-y-grupos/>

MOVILH (2020) XIX. *Informe Anual de Derechos Humanos. Historia anual de las personas LGBTQ+*.

Municipalidad de Valparaíso (2020). Programa municipal de acogida temporal a mujeres sobrevivientes de violencia machista.

Nash, C. y Núñez, C. (2018). Impacto del Derecho Internacional de los Derechos Humanos en la protección jurisdiccional de grupos en situación de discriminación estructural en Chile. *Estudios constitucionales*, 16(2), 221-270. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-52002018000200221>

Oficina Comunal de la Mujer de Ilustre Municipalidad de Valparaíso, (2020). *Propuestas para la construcción de políticas públicas locales desde un enfoque de género*.

ONU (1985) *Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y Abusos de Poder*

ONU (2006). *Estudio a fondo sobre todas las formas de violencia contra la mujer. Informe del Secretario. Sexagésimo primer período de sesiones. Ginebra: Asamblea General.*

ONU Mujeres, (2010). *Ley 20.066 Sobre Violencia Intrafamiliar*. <https://evaw-global-database.unwomen.org/en/countries/americas/chile/2005/ley-20-066-sobre-violencia-intrafamiliar--2005->

Otero, I. (2009) *Mujeres y Violencia. El género como herramienta para la intervención*. *Política y Cultura*. 32, 105-126.

Otzen, T. y Manterola, C. (2017) *Técnicas de muestreo sobre una población de estudio*. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232.

Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* Quinta edición. Mares Chacón, J. (Ed.). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

SernamEG. (2020). *Circuito Intersectorial de Femicidio: Informe Anual 2019*. <https://www.sernameg.gob.cl/wp-content/uploads/2020/07/Informe-Anual-CIF-2019-Final-PDF.pdf>

SernamEG. (2012) *Informe Circuito Femicidio*. https://www.sernameg.gob.cl/wp-content/uploads/femicidios/Circuito_intersectorial_de_Femicidio_Informe_2012.pdf

SERNAM. (2002). *Informe 2002 del Servicio Nacional de la Mujer de Chile a la Comisión Interamericana de Mujeres*. <https://biblioteca.cejamicas.org/bitstream/handle/2015/581/cl-sernam-informe-2002.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

SoyHonorario (2021) *Lo que queda diciembre bota la ola*. <https://www.soyhonorario.cl/juicios/ggyu>

Subdere. (2020) Quintero. <http://www.subdere.gov.cl/divisi%C3%B3n-administrativa-de-chile/gobierno-regional-de-valpara%C3%ADso/provincia-de-valpara%C3%ADso/quintero>

Ragin, C. (2007) La construcción de la investigación social. Del Siglo Editores.

Red Chilena Contra la Violencia Hacia las Mujeres. (2020). Respuesta de Carabineros frente a denuncias realizadas por Mujeres que sufrieron violencia. <http://www.nomasviolenciacontramujeres.cl/estudios/>

Tinsman, H. (1995). Los Patrones del Hogar: Esposas Golpeadas y Control Sexual en Chile Rural, 1958-1988. En L. Godoy, E. Hutchison, K. Roseblatt, M. S. Zárte (Eds.), *Disciplina y Desacato. Construcción de Identidad en Chile, siglos XIX y XX* (pp. 57-73). Santiago de Chile: SUR/CEDEM.

Valenzuela, F., y Ramos, C. (2014). Cómo los maltratos se transforman en “violencia intrafamiliar”: el recorrido de la performatividad. *Revista de Estudios Sociales*, (51), 213-226. <http://dx.doi.org/10.7440/res51.2015.16>