



# Acompañamiento a víctimas para reducir abandono de denuncias por violencia intrafamiliar



MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES  
DE DINAMARCA

*Danida*

# Indice

Presentación	3
El abandono de las causas judiciales por violencia intrafamiliar	5
El cambio de comportamiento como estrategia de intervención	9
Implementación del programa de acompañamiento	18
Resultados	27
Anexos	39

# Presentación

Innovar consiste en identificar las soluciones más efectivas que agreguen valor a las personas afectadas por los desafíos del desarrollo. Esto no necesariamente significa hacer algo totalmente nuevo, sino que puede entenderse como un proceso que modifica elementos, ideas o protocolos ya existentes, mejorándolos o creando nuevos cuando sea necesario. Desde esa perspectiva, este proyecto ha buscado innovar en la respuesta a la violencia contra las mujeres, especialmente en la respuesta que se ofrece a quienes denuncian.

Con la convicción de que la violencia contra las mujeres es una violación de los derechos humanos y una de las más graves expresiones de la discriminación de género, el PNUD ha definido como una de sus prioridades prevenir este tipo de violencia y responder a ella, trabajando estrechamente con las instituciones involucradas buscando mejorar el acceso de las mujeres a la justicia, poner fin a la impunidad de los perpetradores y proporcionar a las sobrevivientes apoyo y servicios multisectoriales.

En esa línea, se ha desarrollado la presente iniciativa que ha puesto énfasis en el proceso judicial y en el abandono de las causas judiciales por parte de las mujeres que han denunciado. Se ha reconocido que las víctimas de violencia intrafamiliar (VIF) no solo tardan años en denunciar, sino que, además, una vez tomada la decisión de hacerlo, un porcentaje importante de ellas abandona los procesos, ya sea retractándose (diciendo que no sucedió realmente lo que denunciaron) o desistiendo (manifestando su decisión de no proseguir). Esta situación constituye un nudo crítico que dificulta el acceso a la justicia y la reparación de las mujeres sobrevivientes de violencia. Por esta razón, contar con estrategias efectivas para reducir el abandono es clave para avanzar en el diseño de políticas innovadoras, pertinentes y de amplia cobertura para abordar este tipo de violencia.

El presente informe da cuenta del proceso de intervención desarrollado por el PNUD en Chile, en conjunto con la Fiscalía de Delitos de Género y Violencia Intrafamiliar de la Fiscalía Centro Norte de la Región Metropolitana<sup>1</sup>, entre los años 2019 y 2021, con el objetivo de disminuir el abandono de los procesos judiciales de violencia intrafamiliar por parte de las mujeres que han realizado denuncias. Para ello, se diseñó e implementó un programa de acompañamiento especializado, a través de contacto telefónico y mensajes de texto a víctimas de violencia intrafamiliar que habían realizado una denuncia por violencia de género en contexto de pareja.<sup>2</sup>

Para el desarrollo de esta iniciativa y en la búsqueda de una perspectiva innovadora en la solución propuesta, se estableció una alianza con el equipo del Behavioural Insights Team (BIT), experto en ciencias del comportamiento, quienes apoyaron el diseño de la estrategia metodológica y acompañaron todo el proceso. Este proyecto fue apoyado por el Fondo de Innovación del PNUD, financiado por el Gobierno de Dinamarca.

- 
- 1 La Fiscalía Centro Norte investiga los delitos que ocurren en las comunas de Santiago, Estación Central, Quinta Normal, Independencia, Recoleta, Cerro Navia, Lo Prado, Renca, Conchalí, Quilicura, Huechuraba, Colina, Lampa y Til Til. Esta es la primera Fiscalía en tener una Fiscalía especializada en delitos de género y violencia intrafamiliar, la que fue creada el año 2019. [http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/fiscalias\\_metroCentroNorte/informacion.jsp](http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/fiscalias_metroCentroNorte/informacion.jsp)
  - 2 De acuerdo con el Art. 5 de la ley 20.066: “Será constitutivo de violencia intrafamiliar todo maltrato que afecte la vida o la integridad física o psíquica de quien tenga o haya tenido la calidad de cónyuge del ofensor o una relación de convivencia con él; o sea pariente por consanguinidad o por afinidad en toda la línea recta o en la colateral hasta el tercer grado inclusive, del ofensor o de su cónyuge o de su actual conviviente. También habrá violencia intrafamiliar cuando la conducta referida en el inciso precedente ocurra entre los padres de un hijo común, o recaiga sobre persona menor de edad, adulto mayor o discapacitada que se encuentre bajo el cuidado o dependencia de cualquiera de los integrantes del grupo familiar”. Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=242648>

# **El abandono de las causas judiciales por violencia intrafamiliar**

---

Chile presenta una alta tasa de violencia intrafamiliar. De acuerdo con la IV Encuesta Nacional de Violencia Intrafamiliar (2020), un 41% de las mujeres de entre 15 años y 65 años ha sufrido alguna experiencia de violencia al interior de su familia a lo largo de su vida, en tanto que un 21,7% declaró haberla sufrido en el último año. Ante esta preocupante realidad, el sistema judicial chileno ha desplegado importantes esfuerzos para prevenir y sancionar este delito. Con este propósito, se han impulsado modificaciones legales y campañas que enfatizan la necesidad de denunciar situaciones de violencia intrafamiliar.

Sin embargo, de acuerdo al Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, las mujeres se demorarían más de 7 años en denunciar situaciones de violencia intrafamiliar. La encuesta señalada arriba muestra que frente al último episodio de violencia solo un 29% de las mujeres hizo la denuncia en los casos de violencia física y un 19% en los casos de violencia psicológica.

Además de lo difícil que es para las mujeres denunciar, con la denuncia comienza un proceso que suele ser largo y complejo y que muchas veces es abandonado por las mujeres. Según los antecedentes con que se cuenta, el 50% de las mujeres que han sufrido violencia intrafamiliar abandona el proceso tras haber realizado la primera denuncia, ya sea retractándose (negando la veracidad de la denuncia realizada) o desistiendo (retirando de la denuncia a través de la no concurrencia a comparecencias requeridas para dar curso a la investigación penal) (INDH, 2013). El abandono del proceso judicial es un proceso complejo y que responde a múltiples razones. Las mujeres pueden sentirse culpables y avergonzadas por las agresiones sufridas, muchas veces dependen económicamente del agresor o están aisladas y no tienen redes de apoyo, o desconocen las etapas, implicancias y resultados del proceso judicial (SERNAM, 2012; Larrauri, 2003).

Dada la necesidad de una mayor comprensión de las causas del abandono por parte de las mujeres, así como de los factores que inciden en la continuidad de las causas judiciales, se realizaron una serie de entrevistas que permitieron ahondar en este fenómeno<sup>3</sup>.

---

3 Se realizaron 18 entrevistas en profundidad, de aproximadamente una hora y media de duración, a mujeres que habían denunciado por parte de sus parejas hombres y que no habían abandonado los procesos judiciales.

Por una parte, hay algunas características del mismo proceso judicial que desincentivan que las mujeres continúen con la denuncia. Una de ellas es la burocracia del sistema judicial, que implica una serie de trámites, y la necesidad de contar con evidencias explícitas (exhibir lesiones físicas, imprimir mensajes de WhatsApp, recurrir a muchas entrevistas, recordar detalles específicos), así como la poca coordinación entre las distintas instituciones para dar una adecuada respuesta. Por otro lado, las mujeres sienten que tanto en las policías como en el proceso judicial sus experiencias son poco valoradas o invalidadas y que no hay flexibilidad para adaptarse a su propia realidad. También perciben que el proceso es lento e ineficiente, en particular en lo referido a las medidas de protección. Por último, perciben que desde el sistema judicial no se entrega suficiente información sobre el proceso y los pasos a seguir. Las respuestas de las mujeres evidencian que el funcionamiento de las instituciones que están involucradas en el proceso judicial no cuenta con la suficiente capacitación para tratar estos temas.

También hay factores vinculados a la propia percepción de la violencia, las vivencias personales y las relaciones familiares de las mujeres que inciden en la no continuidad de las causas. Por un parte, se encuentra la falta de apoyo de las redes familiares y sociales, la normalización de la violencia en esos ámbitos y las presiones por mantener la relación de pareja y la familia. De esta forma, las mujeres experimentan la violencia y el proceso judicial de manera solitaria. Por su parte, sus propias expectativas y creencias se ven cuestionadas, apareciendo una doble culpa. Por un lado, culpa por haber sido víctima de violencia por parte de sus parejas, y por otro, culpa por alejar a hijas e hijos de sus padres. También está presente su propio ideal de vida en pareja y su deseo/expectativa de que el agresor cambie, así como la preocupación sobre lo que le pasará si ella lo denuncia. La dependencia económica del agresor es otro factor en juego para decidir no perseverar con la denuncia. Por último, se encuentra el miedo a denunciar frente a las posibles consecuencias que este acto puede traer si el agresor se entera.

Respecto a los factores que contribuirían a que las mujeres continúen con el proceso resultó relevante la actitud del personal del sistema de justicia hacia ellas, en particular, ser tratadas con empatía e información clara. También la percepción de que existe un seguimiento de las causas y de una

real fiscalización de las medidas cautelares. Para ellas fue relevante percibir que la denuncia viniera acompañada de apoyo institucional en caso de ser agredidas nuevamente por su pareja.

En cuanto a su entorno, contar con redes de apoyo, sean estas institucionales -como los Centros de la Mujer-, familiares o provenientes de contextos laborales, religiosos u otros, les hace sentir que tienen un mejor sostén para continuar adelante con los procesos iniciados. Todas las mujeres entrevistadas mencionaron que encontraron algún tipo de respaldo y apoyo, personas conocidas o desconocidas, que las animaron a denunciar y seguir los procesos. Estas redes son importantes no solo para recibir contención y apoyo emocional, sino también cuando se requiere orientación, información, e incluso ayuda económica.

Por otra parte, aquellas que continúan con las causas ven en ellas una oportunidad para proteger a sus hijos e hijas de ser ellos mismos víctimas de violencia y de que la normalicen. Aspiran a que los agresores tengan una lección con la denuncia (“un susto”, “un remezón”) que genere cambios en ellos, y que además se determinen castigos justos por el daño causado. Otra expectativa en este sentido es que por medio del proceso judicial los agresores puedan acceder a tratamientos para el cambio de conducta (sean estos tratamientos contra adicciones o manejo de la ira y control de impulsos). La continuidad en los procesos brinda a las mujeres la sensación de estar haciéndose cargo de lo que les sucede, lo que les puede permitir no solo finalizar el proceso judicial, sino tomar decisiones sobre las acciones a tomar en el futuro. Esta capacidad de agencia va unida a un concepto positivo de sí mismas, como valientes, perseverantes y resilientes, junto a la necesidad de tener una sensación de tranquilidad y seguridad. Señalan como relevante también la posibilidad de acceder a terapias psicológicas que les permitan restituir la autoestima y autovaloración. Por último, la independencia económica aumenta su capacidad de agencia y asegura el soporte material para enfrentar los procesos judiciales y mantenerse en ellos.



# **El cambio de comportamiento como estrategia de intervención**

---

La literatura es clara en señalar que es necesario apoyar a las mujeres jurídica y psicológicamente, por parte de especialistas sensibilizados para que éstas mantengan la denuncia (Cala, 2014; Trigo et al., 2012, Torres, 2013). De acuerdo con ello y recogiendo lo que se plantea en el diagnóstico en torno a los factores institucionales que dificultan la continuidad del proceso, esta iniciativa se planteó como hipótesis que: **si las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar reciben acompañamiento legal y psicosocial, aumentará el número de mujeres que persiste en sus denuncias continuando el proceso judicial.**

Para verificar esta hipótesis de acción se propuso realizar un programa de acompañamiento especializado a las mujeres que han realizado denuncias por violencia intrafamiliar en el contexto de pareja. Para ello se contempló la utilización de las ciencias del comportamiento, para lo cual se estableció una alianza con el Behavioural Insights Team (BIT), organización que nació al alero del gobierno de Reino Unido y que hoy es una organización global que tiene como propósito generar y aplicar las ciencias del comportamiento para el diseño de políticas, mejorar los servicios públicos y ofrecer resultados para la ciudadanía y la sociedad.

Las ciencias del comportamiento integran conocimientos y herramientas de diversas disciplinas, como la psicología, economía del comportamiento, neurociencias cognitivas y el análisis de datos para comprender la manera en que se piensa, decide y actúa, y a partir de ello, entender, predecir y generar cambios en el comportamiento de las personas.

Se utilizó para esta iniciativa el marco metodológico desarrollado por el BIT para aplicar las ciencias del comportamiento en la mejora de las políticas públicas. Esta metodología sigue el siguiente itinerario:

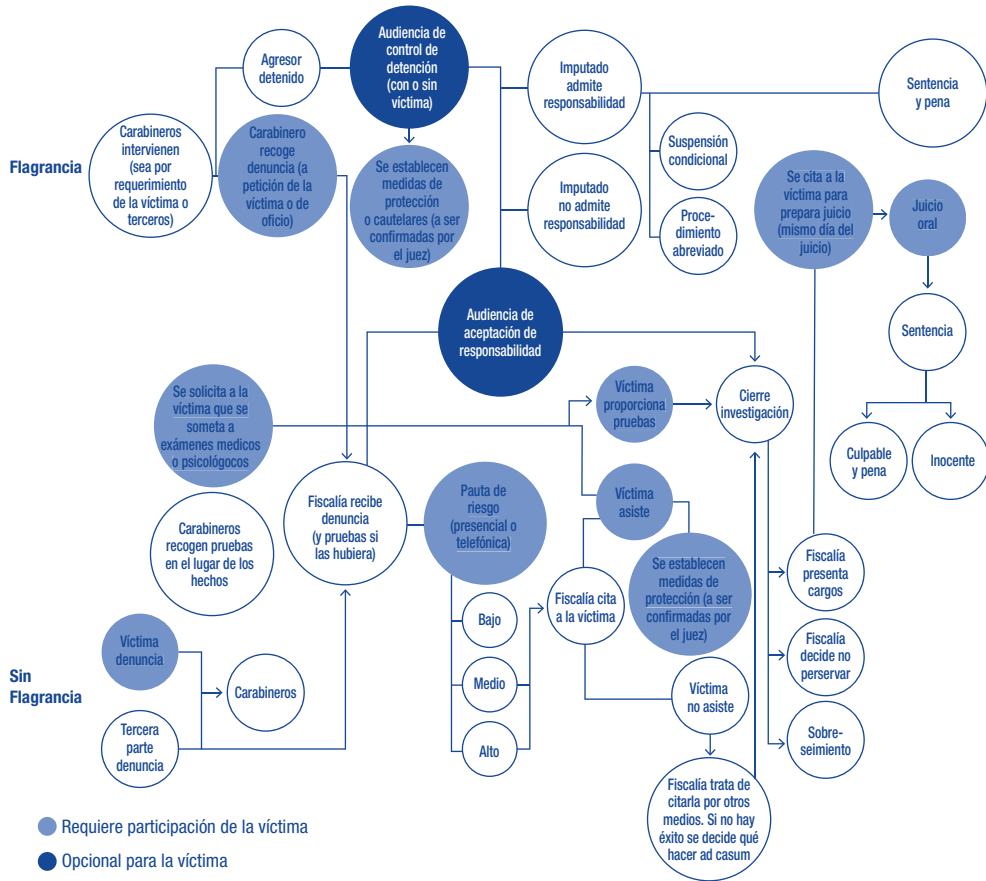
## Definición del problema y los objetivos

---

Para comprender el contexto se procedió al análisis de datos y la revisión de la literatura disponible, lecciones aprendidas de intervenciones pasadas y generación de información con las personas involucradas, incluyendo las entrevistas antes señaladas. Además, se realizaron reuniones con expertas en el tema para comprender mejor el problema, así como los aspectos que se podrían mejorar.

Como parte de esta etapa, y para identificar aquellos aspectos del proceso judicial en los que se requiere intervención y que sería posible mejorar, se reconstruyó, en conjunto con el equipo de la Fiscalía de Delitos de Género y Violencia Intrafamiliar de la Fiscalía Centro Norte, el mapa de procesos de las causas por violencia intrafamiliar que se presenta a continuación.

## Procedimientos Simplificado (Delito penas privativas de libertad <540 días)



### Puntos de contacto con la víctima

**Toma de denuncia:** Se toma los datos de la víctima, del agresor y breve descripción de los hechos. Se realiza en Carabineros o Fiscalía. Lo puede realizar la víctima o una tercera parte (familiar, carabineros).

**Exámenes médicos - psicológicos:** En caso de flagrancia se pide al la víctima que se someta a peritaje.

**Audencia de control de detención** en delitos flagrantes (asistencia opcional para la víctima).

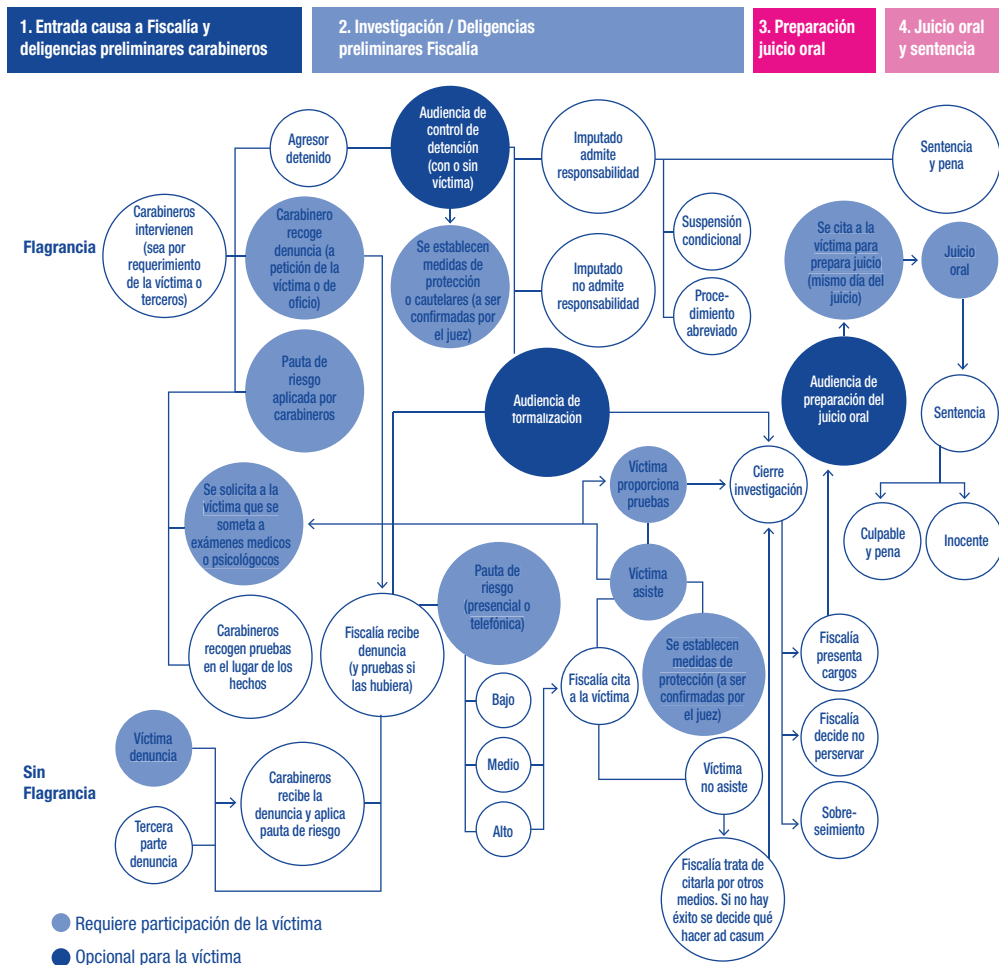
**Primera citación Fiscalía - víctima.** La citación se realiza por teléfono, whatsapp o carta durante la reunión:

- Pauta de riesgo** aplicada por la policía de delitos flagrantes (siempre u opcional?) y por Fiscalía durante la primera citación en el resto de los casos.
- Recabación de pruebas** Normalmente durante la primera cita con Fiscalía se pide a la víctima que aporte pruebas, pueden ser documentos, videos, fotos... pero tambien peritaje.
- Medidas cautelares** Se pregunta a la víctima que tipo de protección quiere.

**Reunión para preparar juicio oral:** Se discute el procedimiento del juicio oral y la declaración de la víctima.

**Audencia Juicio oral:** Participación de la víctima como testigo es clave para el éxito del proceso.

## Procedimiento Juicio oral (Delito penas privativas de libertad <540 días)



### Puntos de contacto con la víctima

**Toma de denuncia:** Se toma los datos de la víctima, del agresor y breve descripción de los hechos. Se realiza en Carabineros o Fiscalía. Lo puede realizar la víctima o una tercera parte (familiar, carabineros).

**Exámenes médicos - psicológicos:** En caso de flagrancia se pide a la víctima que se someta a peritaje.

**Audiencia de control de detención** en delitos flagrantes (asistencia opcional para la víctima).

**Pauta de riesgo** aplicada por la policía de delitos flagrantes (siempre u opcional?) y por Fiscalía durante las primeras 48 horas en el resto de los casos, la estimación de riesgo determina si se hará una citación a Fiscalía.

**Primera citación Fiscalía - víctima.** La citación se realiza por teléfono, whatsapp o carta durante la reunión:

**\_Recabación de pruebas** Normalmente durante la primera cita con Fiscalía se pide a la víctima que aporte pruebas, pueden ser documentos, videos, fotos... pero también peritaje. Se le pide a la víctima que vaya a un médico legal a constatar lesiones.

**\_Medidas cautelares** Se pregunta a la víctima que tipo de protección quiere.

**Audiencia de formalización.** Sólo acusado y defensor. Se comunica la acusación al imputado y se establecen medidas cautelares. Víctima tiene derecho a ser oída.

**Reunión para preparar juicio oral:** Se discute el procedimiento del juicio oral y la declaración de la víctima.

**Audiencia Juicio oral:** Participación de la víctima como testigo es clave para el éxito del proceso.

## Co-creación de soluciones

---

Considerando este mapa, se realizó un proceso de ajuste y concreción de la propuesta de la hipótesis inicial a través de un proceso de co-creación liderado por el BIT, y a través de varios talleres de trabajo conjunto con el equipo de la Fiscalía.

El foco estuvo puesto en los comportamientos específicos que interesaba fomentar o desalentar, y en la definición de los indicadores para medir los cambios en estos comportamientos.<sup>4</sup> En estos talleres se identificaron los comportamientos requeridos de las sobrevivientes y sus redes de apoyo durante los procesos judiciales.

Teniendo como marco los principios EAST (por sus siglas en inglés: Easy, Attractive, Social, Timely)<sup>5</sup> propuestos por el BIT, se definió un conjunto de propuestas de solución para abordar el problema del abandono de los procesos judiciales por VIF de mujeres sobrevivientes:

A partir de lo anterior se definió que el acompañamiento debía proveer información clara acerca de los procesos penales y jurídicos y apoyo psicológico y emocional en momentos determinados del proceso. De manera más específica, los llamados y mensajes debían contener un mensaje claro, simple y directo, que permitiera:

---

4 El centro estuvo puesto en cambiar los comportamientos, más que en las actitudes u opiniones, para lograr el máximo impacto social.

5 Su traducción al español es: hazlo simple, hazlo atractivo, hazlo social y hazlo a tiempo.

- » Explicar de manera sencilla los pasos a seguir.
- » Dar a conocer sus derechos como víctima en el proceso penal y así reducir los niveles de incertidumbre respecto del proceso.
- » Entregar información sobre las vías más expeditas para aportar medios de prueba.
- » Resolver inquietudes que pudiesen manifestar las víctimas durante el proceso.
- » Mantener a la denunciante oportunamente informada respecto a las audiencias y los resultados de estas.
- » Mejorar su acceso a redes de apoyo, tales como URAVIT, Centros de la Mujer.
- » Establecer mecanismos de comunicación más directos entre Fiscalía y víctima.
- » Contribuir, mediante el aporte de información relevante para la causa a la obtención o renovación de medidas de protección.
- » Resolver inquietudes que puedan manifestar las víctimas durante todo el proceso.

## APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE TRABAJO DE BIT AL PROBLEMA IDENTIFICADO

### Principio

**HAZLO  
SOCIAL**

- » Abordar la falta de apoyo en el proceso de denuncia mediante un sistema de acompañamiento telefónico.
- » Proveer apoyo mediante un mensajero confiable.
- » Promover el compromiso de la víctima a participar en el proceso, reafirmando la reciprocidad entre Fiscalía y víctimas.

**HAZLO  
SIMPLE**

- » Personalizar e incluir mensajes motivadores en las citaciones para acudir a Fiscalía enviadas por SMS.
- » Reformular la comunicación a las víctimas cuando se va a archivar la causa.
- » Proporcionar a la víctima una bitácora discreta e instrucciones para recabar evidencia.
- » Proporcionar información clara y simple en los folletos de Fiscalía.

**HAZLO  
ATRACTIVO**

- » Cambiar el enfoque de la pauta para de-responsabilizar a la víctima de las repercusiones para el agresor.

**HAZLO A  
TIEMPO**

- » El peso que damos a la información depende en gran medida de cuándo la recibimos y de nuestro estado mental en ese punto en el tiempo. La misma propuesta hecha en diferentes momentos puede obtener respuestas drásticamente diferentes.

Fuente: Talleres de trabajo PNUD, BIT y Fiscalía Centro Norte



## Testeo de la solución identificada y evaluación de resultados

---

Una vez acordada la solución con las y los actores participantes, se procede a la implementación en terreno con el fin de validar o refutar la hipótesis de trabajo. El diseño mismo de la intervención incorpora un protocolo de investigación a través de una prueba de control aleatorizado (RCT, por sus siglas en inglés) que permitirá evaluar los resultados y confirmar la validez de la hipótesis y las lecciones del proceso. A partir de estos resultados y lecciones se pueden acordar ajustes al modelo de trabajo para mejorar su eficacia y promover su escalamiento.

# Implementación del programa de acompañamiento

---

## Fase preparatoria

---

El acompañamiento a las mujeres denunciantes se realizó en base a un protocolo diseñado en colaboración con profesionales de la Fiscalía de Género y VIF, el equipo del Behavioural Insights Team y el PNUD, que contiene las directrices y modelos de mensajes de texto y llamadas telefónicas consideradas en el acompañamiento. Además, el acompañamiento se orientó a la resolución de dudas de las víctimas respecto del proceso penal y sus etapas, la coordinación de medidas de protección, así como la realización de derivaciones asistidas hacia centros de atención de mujeres. En el protocolo para el acompañamiento se señalan (ver anexo n°3):

- » Momentos e hitos en los que se contactará a las mujeres
- » Guión para cada llamada y mensaje a enviar
- » Planilla de registro de los contactos realizados y respuestas

Antes de iniciar la implementación, se realizó una prueba del protocolo con una muestra de 24 mujeres. Con este testeo inicial se ajustó el protocolo en lo referido a los mensajes y lenguaje a utilizar, así como los momentos en los que estos se enviarían.

Previo al inicio del acompañamiento, el protocolo de investigación para la evaluación de los resultados se sometió a un Comité de Ética, en este caso de la Universidad Diego Portales, organismo independiente del proyecto, escogido en virtud del reconocimiento y trayectoria de sus académicas expertas en la materia. Este Comité entregó su aprobación al protocolo a utilizar.

Para llevar adelante el acompañamiento y hacer el seguimiento de todo el proceso se contrató a 2 profesionales, una abogada y una psicóloga, ambas

expertas en trabajo con mujeres que han vivido violencia intrafamiliar. Ellas se incorporaron al proyecto en sus fases iniciales, desde el diseño de la intervención.

Las profesionales fueron incorporadas al equipo de la Fiscalía, trabajando físicamente desde ahí para poder acceder a la información de las denunciantes por motivos de privacidad y respeto a los protocolos de atención.

## Diseño muestral y reclutamiento

---

Para el testeo de la hipótesis planteada, se propuso inicialmente una muestra de 700 casos. El universo de la muestra de mujeres seleccionadas fue el total de mujeres víctimas de violencia intrafamiliar de pareja que realizaron denuncias y fueron asignadas a la Fiscalía de Género y VIF de la Fiscalía Regional Centro Norte durante el periodo julio a diciembre de 2019. Sin embargo, el “estallido social” ocurrido en el país a fines de 2019 y el arribo de la pandemia por COVID-19 a inicios de 2020 hizo que disminuyeran las denuncias y de esa forma, el universo de casos posibles para esta intervención.

Los criterios para la selección de la muestra fueron los siguientes:

- » Mujeres que hayan presentado una denuncia por violencia intrafamiliar y hayan sido asignadas a la Fiscalía de Género y VIF de la Fiscalía regional Centro Norte, a partir de julio del año 2019 y hasta completar la muestra requerida.
- » Evaluadas como riesgo Alto y Medio.<sup>6</sup>

---

6 La evaluación del nivel de riesgo se realiza en base a la pauta unificada de violencia intrafamiliar, que es respondida por la víctima al momento de denunciar. De acuerdo a sus respuestas y a la valoración establecida para cada uno de los ítems se define si esta se encuentra en riesgo bajo, medio o alto.

Por delitos de:

- » Amenazas (34% de todas las causas y delitos del año 2018).
- » Lesiones (50% de todas las causas y delitos del año 2018).
- » Maltrato habitual (14% de todas las causas y delitos del año 2018).

No se incluyó a las mujeres evaluadas con riesgo bajo, ya que sus causas son archivadas. De igual modo quedaron excluidos cualquier otro tipo de delitos distintos a los indicados, por ejemplo, los delitos sexuales a menores de edad y otros.

La recolección de la muestra implicó revisar las causas de la Fiscalía, determinar si correspondían a casos de violencia de pareja, determinar su categorización (grave, menos grave, etc.) y confirmar que existiesen datos de contacto. A aquellas que cumplían con estas características se les contactó.

En un primer momento se hizo una revisión de todas las causas de violencia intrafamiliar asignadas, con objetivo de seleccionar a aquellas mujeres que correspondían al perfil de beneficiarias del programa: víctima de violencia intrafamiliar en contexto de pareja heterosexual, por delito de lesiones, amenazas o maltrato habitual, mujer, adulta. Se incorporaron aquellos casos categorizados en nivel de riesgo medio o alto. Como requisito esencial además debía contar con número de contacto válido. Posteriormente, se ordenaron datos de contacto y otros datos relevantes de cada víctima que cumplió con los requisitos para incorporar al programa.

El reclutamiento y posterior asignación aleatoria de la muestra a los grupos de control y tratamiento se realizó individualmente y por orden de llegada, a medida del ingreso de nuevos casos a la Fiscalía. Para cada causa ingresada en la Fiscalía de Género, se verificó si cumplían los requisitos de elegibilidad de la muestra, es decir, nivel de riesgo evaluado y tipo de delito.

Ya que el seguimiento se realiza por el RUN de la víctima,<sup>7</sup> si esta presentaba otras causas abiertas en otro tiempo y a casusa de otros delitos, se clasificaron por el delito más grave. La priorización por gravedad de mayor a menor sería: lesiones, amenazas y maltrato habitual.

De acuerdo con los estándares éticos de un proyecto de este tipo, todas aquellas mujeres cuyas causas fueran elegibles para ser parte de la muestra, fueron contactadas telefónicamente para solicitar su consentimiento explícito para ser parte del acompañamiento, además de informarles acerca de sus derechos en el proceso judicial. Aquellas mujeres que respondieron la llamada, dando su consentimiento informado explícitamente, fueron consideradas para la muestra. Este consentimiento fue grabado en audio.<sup>8</sup>

Para poder testear la hipótesis propuesta, se conformó un grupo de control y un grupo de tratamiento. La clasificación de la muestra entre grupo de tratamiento y grupo de control se realizó previo a la primera llamada, de manera aleatoria para tener grupos similares y por lo tanto atribuir las diferencias en la tasa de abandono entre los dos grupos al programa de acompañamiento de manera rigurosa. Si la víctima era parte del grupo de control, tras ser informada de sus derechos y obtener su consentimiento, se concluía la llamada. Si la víctima pertenecía al grupo de tratamiento, tras tener su consentimiento las profesionales contratadas para el programa comenzaban con la primera pauta de acompañamiento.

El grupo de control no recibió ninguno de los tratamientos ya señalados, pero sí todo lo que la Fiscalía habitualmente realiza: contactar a las víctimas para recordar las fechas importantes y citatorios.

El muestreo se realizó a nivel individual y no hubo razones para suponer que dos víctimas, asignadas a dos modalidades distintas de tratamiento o control, pudieran compartir sus experiencias, por lo que no se produjo contaminación en el grupo de control. El protocolo de confidencialidad fue muy estricto y solo las personas que contactaron a las víctimas conocieron sus identidades

---

7 El RUN es el Rol Único Nacional, que es el identificador individual y único para toda persona nacional o residente en Chile.

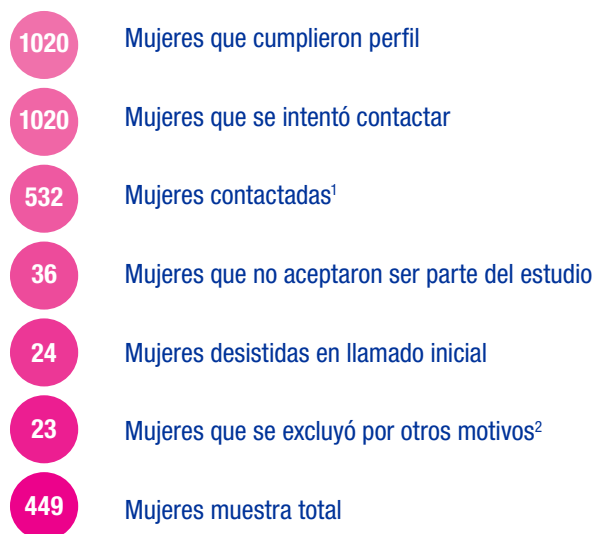
8 No se ofrecieron incentivos de ningún tipo por participar en el proceso de acompañamiento.

y pertenencia a cada grupo. Un factor que no pudo ser controlado durante el proceso fue que las participantes hubieran tenido experiencias previas en procesos judiciales por violencia intrafamiliar.

Se realizó un llamado inicial a un total de 532 mujeres, consiguiendo el consentimiento explícito para ser parte del estudio de 449. Los casos se asignaron de manera aleatoria a los grupos de control y tratamiento, obteniendo un total de 227 mujeres en grupo de control y 232 mujeres en el grupo de tratamiento.

Algunos casos se excluyeron de la muestra en el primer contacto, como se detalla a continuación:

## DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA



1 Hubo un número importante de causas que no fue posible contactar por problemas con los datos de contacto: no contaba con número telefónico, número inexistente, la víctima no contesta o la víctima no habla español.

2 Los otros motivos de exclusión de la muestra fueron: víctima corta el llamado, víctima con problemas de memoria, víctima no habla español, víctima ya se encuentra en el programa por otra causa, problemas en el canal de comunicación, sonido defectuoso.

Fuente: PNUD, BIT y Fiscalía Centro Norte.

## Implementación de la intervención

En el contacto inicial se informaron los derechos de las víctimas y las formas de acceso a la información sobre su causa.

Las participantes no fueron contactadas presencialmente, sino que toda la intervención se realizó por vía telefónica o a través de mensajes telefónicos. El abandono de las causas se consignó utilizando el registro de Fiscalía (para la cual la Fiscalía ha creado un campo especial en su sistema de registro informático). Este acompañamiento no generó cambios en la tramitación de la causa.

### FUGURA 1

#### Ejemplos del protocolo de acompañamiento



#### MENSAJE DE TEXTO

*[Guadalupe] El día 29 a las 10:00 tienes una cita con (funcionario/a) en Fiscalía en Av. Pedro Montt 1606 para declarar. ¡Contamos contigo, te esperamos!*



#### LLAMADA TELEFÓNICA

*“Hola a, soy Carolina de Fiscalía. Te llamo porque hoy tenías una cita agendada a las 10:00 hrs y dado que no acudiste quería consultar si estás bien o has tenido algún problema”*



En cuanto al seguimiento de las causas asignadas al programa, se ordenaron y sistematizaron los datos relevantes para el correcto registro de cada proceso y la entrega oportuna de la información a las víctimas del grupo de tratamiento.

Se brindó acompañamiento a las 232 víctimas cuyas causas se asignaron al grupo de tratamiento, informando a través de un lenguaje simple sobre las etapas de su proceso judicial; entregando información de las audiencias programadas en su causa cuando es relevante su asistencia; y enviando recordatorios y resolviendo dudas recibidas a través de correo, SMS o llamada, dejando registro de los contactos e intervenciones en los formatos predefinidos. Además, se realizó derivación asistida a las 117 mujeres del grupo de tratamiento que aceptaron la derivación a los dispositivos Centro de la Mujer del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género de las comunas más cercanas a su domicilio. Este contexto fue determinante para la intervención del proyecto, debido a que tanto el proceso penal como la estrategia de trabajo con las mujeres debieron ajustarse a la realidad de la situación, a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para mantener una intervención telemática, a través de llamadas (móvil), mensajes y videoconferencias (ordenador).

En particular, con respecto a las medidas implementadas por la emergencia sanitaria, se mantuvo el protocolo original, con algunas modificaciones, presentadas a continuación:

- » Envío de mensajes de texto a las participantes con la información de la suspensión o reprogramación de las audiencias fijadas previamente (ver anexo N°2).
- » Envío de recordatorios acerca de la vigencia de medidas cautelares, las que, en general, se mantuvieron vigentes durante el tiempo de duración de la causa.
- » Toma de contacto telefónico en caso necesario, para explicar situaciones particulares sobre las causas, como cambios/suspensión de audiencias a causa de la emergencia sanitaria.
- » Intercambios mediante correo electrónico, cuando la víctima se contactó con alguna profesional de la dupla, brindando información acerca de las

medidas o cambios implementados a causa de la pandemia (cambios en formulario de denuncia), o información sobre protocolos de Carabineros, Policía de Investigaciones, y Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SERNAMEG).

- » Gestión con fiscal para obtener medidas cautelares previas: ya que la mayor parte de las audiencias se reprogramaron, desde Fiscalía se gestionó la posibilidad de decretar medidas cautelares previas, ya sea por situación de riesgo, ocurrencia de nuevos hechos, o por temor respecto del imputado.
- » Activación de las medidas de protección a las víctimas que han tomado contacto o bien que requieran de renovación de medidas de protección entregadas por Fiscalía, específicamente FEL (Familia En Línea) y rondas periódicas.
- » Contacto con los Centros de la Mujer del territorio para conocer nuevos protocolos de atención, modalidad de trabajo, formas de ingreso, entre otros, y de esta forma poder entregar información actualizada y/o derivar casos si es necesario.

El acompañamiento se realizó hasta noviembre de 2020. Posteriormente, la causa siguió tramitándose regularmente.

# Resultados

---

La evaluación de este programa tuvo como objetivo principal verificar si el acompañamiento especializado por parte de una dupla psico jurídica sensibilizada en temáticas de género incide en la reducción de la tasa de abandono del proceso judicial por parte de las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar.

Al revisar los resultados es preciso considerar algunos elementos de contexto que hacen esta evaluación particularmente desafiante. Por una parte, y como se señaló antes, la crisis sociopolítica vivida en el país desde octubre de 2019 y la pandemia de COVID-19, incidieron en la baja de denuncias respecto a lo estimado inicialmente, reduciendo el reclutamiento de casos. Así, se obtuvo una muestra de 449 casos, lo que se alejó del objetivo de 700 casos.

Lo anterior implicó también que el tiempo de reclutamiento fuese mayor, por lo que la tramitación de las causas excedió el período del contrato de las profesionales que implementaron el programa a través de llamadas y SMS, el que finalizó el 30 de noviembre de 2020. Para esa fecha, el 58 % de los casos había concluido (263 de 449 casos).

Dada esta situación se tomó la decisión de hacer dos mediciones. Una que mide la tasa de abandono con los casos concluidos al término del acompañamiento (noviembre de 2020), y otra, que mide la probabilidad de abandono con los casos concluidos hasta el 9 de diciembre de 2021, lo que permitió tener un mayor número de causas terminadas. A esa fecha 308 causas habían concluido (69% del total).<sup>9</sup>

Ambas mediciones presentan ventajas y desventajas. La primera permite medir el impacto del acompañamiento a lo largo de todo el proceso. La segunda, en tanto, si bien permite tener información de un mayor número de casos, no brinda información tan precisa sobre el impacto de la intervención, ya que esas víctimas recibieron acompañamiento solo en una parte del proceso penal.

---

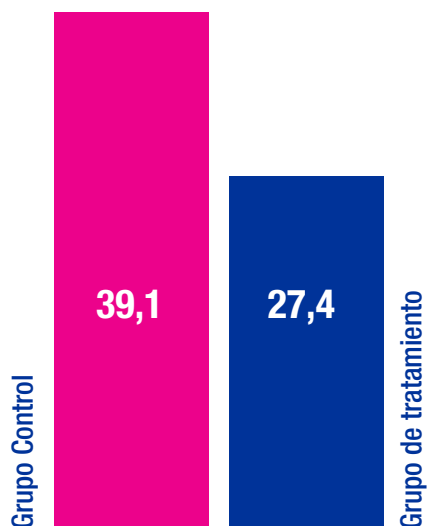
9 La primera medición fue realizada por el Behavioural Insights Team, mientras que la segunda fue llevada a cabo por el equipo del PNUD en Chile.

A pesar de las dificultades y diferencias señaladas, los resultados de ambas mediciones -complementarias entre sí- muestran un efecto positivo y significativo de la intervención, tanto en la reducción de la tasa de abandono de los procesos judiciales, como en la probabilidad de que ello ocurra, corroborándose la hipótesis del proyecto.

Al analizar los resultados de las causas terminadas en noviembre de 2020, que recibieron acompañamiento durante todo el proceso, se obtiene que el tratamiento reduce la tasa de abandono en aproximadamente 12 puntos porcentuales, con un resultado estadísticamente significativo al nivel del 5%.

### GRÁFICO 1

Tasa de abandono en causas terminadas a noviembre de 2020



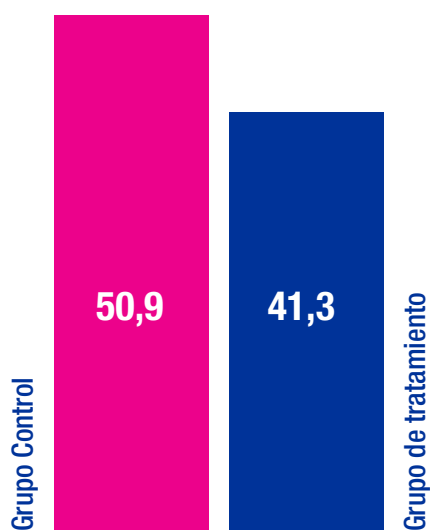
Fuente: Elaborado por Behavioural Insights Team.

En esta medición, además del efecto positivo en la continuidad de las causas, se obtuvo que el programa tuvo efectos positivos también en los resultados de la propia Fiscalía, ya que aumenta la proporción de casos en los que las y los fiscales presentan cargos en 11 puntos porcentuales y disminuye la proporción de casos archivados provisionalmente en 10 puntos porcentuales. Por otra parte, el programa no afecta la tasa de suspensión condicional si el fiscal decide abandonar el caso, la tasa de veredicto de culpabilidad, la duración del caso ni el tiempo de abandono.

El resultado positivo se mantiene al medir la probabilidad de abandono, con todas las causas finalizadas un año después del término del proyecto, aun cuando parte importante de ellas recibió acompañamiento solo en una parte del proceso. En este caso, la probabilidad de abandono en el grupo intervenido disminuye en 10,3 puntos porcentuales respecto del grupo de control, siendo estadísticamente significativa al 10%.

## GRÁFICO 2

Probabilidad de abandono en causas terminadas a diciembre de 2021



Fuente: Elaborado por PNUD.

No se observaron diferencias significativas relacionadas con características individuales de las denunciantes, tales como la edad, cohabitación con el agresor o experiencia previa en casos violencia intrafamiliar.

Respecto de las categorías de riesgo identificadas en la pauta de riesgo de violencia intrafamiliar, no se observan diferencias en la probabilidad de desistir, es decir, la modalidad es la misma así se trate de riesgo medio o alto. Si se aprecian diferencias en función del tipo de lesiones, observándose que los casos de delitos de Lesiones Menos Graves muestran una mayor probabilidad de desistimiento respecto de los delitos de amenazas.

Respecto de la evaluación cualitativa del programa, la percepción de las mujeres que participaron en este programa es positiva.<sup>10</sup> Uno de los efectos señalados por las participantes fue la sensación de seguridad y protección que les dio las llamadas, principalmente, y los mensajes, en menor medida. Reconocen que la información recibida les permitió tener más claridad sobre el proceso y, de esa forma, se sintieron tomadas en cuenta.

---

10 Se realizaron 10 entrevistas, 5 a mujeres que continuaron con las causas y 5 a mujeres que desistieron, con la finalidad de conocer su valoración del programa y sus sugerencias para futuras iniciativas de este tipo.

*“Me sentí protegida y a la vez informada porque.... él no quería salir de la casa, y yo...a mí me ayudaban, me aconsejaban, me protegían más que nada, protección”*

(Entrevista N°5).

*“... me ha explicado bien las cosas, entonces me he sentido muy bien, muy bien atendida de parte de la Fiscalía... Lo que más que ha servido...es saber que esto...me están tomando en cuenta por lo menos, me tienen ahí en cuenta, no me han olvidado entonces eso es una gran cosa porque una está con la esperanza”*

(Entrevista N°6).

La comunicación asertiva y la generación de un vínculo de confianza favorecieron que las mujeres plantearan sus dudas y/o se atrevieran a expresar su desconocimiento de los procesos. Se generaron instancias para resolver dichas inquietudes y explicar en lenguaje simple las etapas y posibles salidas del proceso, estableciendo chequeos de comprensión regulares, lo que contribuyó a desmitificar ideas o creencias erróneas de las mujeres sobre el proceso penal. Muchas de estas creencias erróneas se relacionaban con los probables resultados de la denuncia. Gran parte de las víctimas manifestaron desconocimiento sobre las implicancias de realizar una denuncia y la relación entre su adherencia a la misma y su seguridad. Se observó que este aspecto afecta el interés de la víctima por permanecer activa en los procesos judiciales. Lo anterior permitió también que las mujeres solicitaran apoyo u orientación, incluidas las situaciones de emergencia, en cuyos casos fueron derivadas a personal de la Fiscalía según el protocolo.



Además, el acompañamiento incidió positivamente en la disminución de la sensación de culpabilidad en algunas víctimas, quienes en su mayoría se auto percibían como responsables o culpables -a partir de la denuncia- de lo que pudiera ocurrirle al imputado. Al explicar el funcionamiento de los procesos penales a las víctimas, fue posible dar mayor claridad en este aspecto, destacando y valorando la valentía de su decisión, aportando un mensaje que desnaturaliza la violencia, lo que favoreció una des responsabilización en ellas.

Sin perjuicio de lo anterior, el tamaño limitado de la muestra, junto con el hecho de que no todos los casos recibieron el mismo nivel de apoyo, significa que, aunque los hallazgos son prometedores, deben ser considerados con cautela.

# Conclusiones

Si bien hay factores externos que incidieron en el curso del programa y, por lo tanto, en la evaluación del mismo, es posible señalar que la intervención desarrollada permite verificar la hipótesis central del proyecto, es decir, que el acompañamiento especializado por parte de una dupla psico jurídica experta en violencia de género incide de manera positiva en la reducción de la tasa de abandono de las causas judiciales por parte de las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar.

El estudio arrojó una variación en la tasa de abandono de 10,3 puntos porcentuales en el grupo intervenido, lo que es un resultado muy positivo considerando este tipo de intervenciones, en los que pequeñas variaciones en la conducta tiene implicancias ampliamente significativas para el acceso de las mujeres a la justicia. Es aún más positivo si se considera el particular contexto en el que se llevó a cabo el proyecto, en que coincidió el reclutamiento con el estallido social y luego con la pandemia y las restricciones impuestas por esta, lo que afectó el desarrollo de los procesos judiciales, los tiempos de duración de los mismos, y de esa forma, el desarrollo de la intervención. Lo anterior hace pensar que en condiciones similares a las que había previo a las medidas de confinamiento, una iniciativa de este tipo podría tener aún mejores resultados.

Por otra parte, la información cualitativa que se recopiló permite dar cuenta del potencial de este tipo de intervenciones para el empoderamiento de las mujeres, favoreciendo la visibilización de éstas no solo a partir de objetivos punitivos de la persecución penal, sino como sujetas de derecho que requieren ser escuchadas, comprendidas y apoyadas para ejercer su autonomía.

La utilización de las ciencias del comportamiento, como base de la metodología utilizada, ha sido un aspecto innovador, que ha permitido desarrollar una metodología simple y costo efectiva para responder a un problema complejo como es el abandono de las causas judiciales.

En ese sentido, la alianza con el equipo del Behavioural Insights Team (BIT), fue un elemento clave, ya que permitió diseñar una intervención experimental a partir de la cual ha sido posible medir los resultados y facilitará el escalamiento de esta iniciativa.

Contar con el compromiso y apoyo de la Fiscalía Centro Norte, en particular de la Fiscalía de delitos de Género y Violencia Intrafamiliar fue también un factor importante en el éxito de la iniciativa, ya que se trató de un equipo sensibilizado y con conocimiento de temas de género, en constante aprendizaje y reflexión y que tenía una visión clara de los factores que inciden en el éxito del proceso judicial, facilitando de esa forma el diseño e implementación de la intervención.

El acompañamiento especializado, entregado por profesionales con conocimientos y experiencia en el trabajo con mujeres que han vivido violencia intrafamiliar resulta fundamental para que las mujeres experimenten mayores niveles de confianza y disminuyan sus temores en torno a la posibilidad de desacreditación de los hechos que denuncian. De esta manera se reconfigura la interacción de las mujeres con la institucionalidad en los casos de violencia intrafamiliar, favoreciendo el acceso a la justicia.

La intervención desarrollada demostró ser pertinente en tiempos complejos y de incertidumbre, como los vividos en los últimos años. Si bien el reclutamiento de casos para la intervención se vio afectado por la crisis social y la pandemia, tomando más tiempo del esperado y sufriendo modificaciones con respecto a las proyecciones estimadas inicialmente con los antecedentes con los que se contaba al inicio del proyecto, su implementación se pudo mantener a pesar de las medidas de confinamiento, ya que fue diseñado como un sistema de acompañamiento a distancia, a través de teléfono y mensajería.

# Recomendaciones

En términos de hacer aún más eficiente el sistema de acompañamiento, se sugiere automatizar los mensajes de texto cuando es información sobre audiencias o procedimientos, de esa forma, el contacto más personal se mantendría para las llamadas telefónicas y la respuesta a consultas. Es necesario buscar también la forma de asegurar el registro de los casos desistidos, por ejemplo, a través de la utilización de un botón en el sistema informático para identificar esos casos.

En cuanto al equipo que lleva a cabo el acompañamiento, es importante que estos tengan experiencia en violencia contra las mujeres y que se enmarquen en enfoques de acción sin daño, ética del cuidado, igualdad de género y autonomía de las mujeres, considerando altos estándares de desempeño. Se considera que, en futuras iniciativas, sería importante contar con un componente de apoyo entre pares, con mujeres sobrevivientes de violencia formadas para estos efectos podría tener resultados positivos.

Respecto del personal de Fiscalía, se sugiere elaborar instrumentos que faciliten su trabajo. Proporcionar a funcionarias/os una herramienta fácil de usar sobre 'Qué Hacer/Qué No Hacer' en casos VIF. Reglas simples o reglas de oro han probado mejorar la toma de decisiones en contextos diversos tales como medicina o agricultura, incluso en mayor medida que capacitaciones tradicionales de mayor intensidad. Se recomienda entregar a funcionarias/os una guía sencilla, conteniendo buenas prácticas documentadas en las entrevistas con víctimas sobre cómo interactuar. Este documento podría ser empleado por carabineros o fiscales, en particular fiscales de turno no especializados/as en violencia intrafamiliar.

Se recomienda también elaborar un protocolo de actuación o guion para los casos de desistimiento explícito. En diferentes etapas del proceso las víctimas se comunican con Fiscalía acerca de su intención de desistir. Dependiendo de qué funcionario/a trate con ellas, éstas reciben respuestas diferentes. Se

recomienda colaborar con las/os funcionarios y funcionarias de primera línea para crear un guion único para disuadir a las víctimas de desistir o retractarse. Dicho protocolo apuntaría a hacer más prominentes los beneficios a futuro de continuar con la denuncia y emplearía la aversión a las pérdidas, resaltando los costos para ella y su familia de desistir.

En cuanto al contacto con las víctimas, es preciso contar con un sistema de actualización y verificación de los datos de contacto de las víctimas que son fundamentales para el proceso. Durante la intervención fue necesario realizar búsquedas en el sistema OPA<sup>11</sup> o ficha caso de la víctima, carpeta física para obtener número registrado en parte policial o acta médica.

Existen hitos dentro del proceso judicial que no fueron considerados en la entrega de información por parte del programa que, si bien se trata de hitos excepcionales o que ocurren con menor regularidad, son relevantes para conocimiento de la víctima. Uno de ellos es la agrupación de causas que el equipo de Fiscalía realiza cuando esto es viable, de manera que se pueda seguir una investigación por dos denuncias o hechos ocurridos con distinta fecha. En este caso se siguió realizando el acompañamiento, pero haciendo seguimiento al Rol Único de la Causa (RUC)<sup>12</sup> que quede vigente y que puede ser distinto al de la causa por la cual se ingresó a la víctima al programa. Resulta importante informar a la víctima sobre esta agrupación de las causas, a fin de evitar confusiones y evitar errores en las declaraciones posteriores que las mujeres deben realizar.

El otro se refiere a la suspensión condicional de la causa, situación que puede ocurrir posterior a la formalización, entregando al imputado condiciones que de no cumplirse llevará a que se revoque la suspensión y la causa siga el proceso regular. Resulta necesario dar a conocer esta información por mensaje de texto o llamado telefónico, ya que la víctima puede no estar informada que se retomó el proceso y que se podría requerir nuevamente su participación.

---

11 OPA -Orientación, Protección y Apoyo- es un modelo de atención que busca mejorar en forma sustancial la atención a víctimas y testigos, mediante la entrega de servicios especializados.

12 Número de identificación que se asigna a cada causa penal y que tiene un formato único utilizado por el Poder Judicial, la Defensoría Penal y el Ministerio Público, lo que facilita su tramitación.

Respecto a la adherencia de la víctima a los procesos judiciales, se identificó como un elemento importante para el desistimiento el desgaste emocional que genera recordar la experiencia traumática. En ese sentido la recepción de mensajes de espera por parte del programa - aunque se trate de un formato más amigable, además de un recurso para mitigar los plazos extensos- también es percibido por parte de las mujeres como un elemento que las hace recordar la experiencia una vez pasada la crisis. En algunos casos posterior al envío de mensajes algunas víctimas manifestaron no querer continuar con la denuncia aludiendo como motivo “querer olvidar lo sucedido”, habiendo retomado la relación con el imputado o encontrándose con nueva pareja. Otro aspecto relevante dice relación con la ansiedad que genera la extensión del proceso, frente a lo que resulta central mantener a las víctimas con información regular y actualizada del proceso.

Respecto al vínculo con las mujeres, es necesario aportar a la eliminación del sentimiento de doble culpa al decidir denunciar y persistir en los procesos. Al mismo tiempo, es clave apoyar la resignificación de la continuidad en los procesos como un logro personal que evidencia sus capacidades y autonomía.

# Anexos

## Anexo 1

### Etapas del Proyecto

Etapas	Responsable	Método	Periodo
<b>Piloto de intervención</b>	Equipo de especialistas contratado por PNUD en Fiscalía	Contacto telefónico Prueba de libretos de contacto	Acompañamiento por todo el periodo que duren los procesos judiciales
<b>Implementación de botón de desistimiento</b>	Equipo Fiscalía	Implementación y capacitación a equipo de fiscales para usar el botón que denote cuando las víctimas desistan y la razón	Antes de comenzar contactos con víctimas
<b>Creación del registro para monitorear consentimiento con asignación aleatoria preestablecida</b>	Equipo PNUD	Creación de un registro que las especialistas puedan usar para registrar la muestra y seguir la asignación aleatoria por orden de llegada	Antes de comenzar contactos con víctimas
<b>Primer contacto, consulta participación en estudio</b>	Equipo de especialistas contratado por PNUD en Fiscalía	Contacto telefónico Consulta por participación y grabación consentimiento	Diario, hasta completar muestra definida
<b>Acompañamiento y derivaciones a las participantes en el grupo de tratamiento</b>	Equipo contratado por PNUD en Fiscalía	Acompañamiento telefónico, mensajes de texto y derivaciones activas	Desde que el primer grupo de muestra es seleccionado hasta el término de los procesos judiciales
<b>Pruebas de balance de la muestra</b>	Equipo PNUD	Reporte de balance, conformación de muestra y medidas de ajuste	A partir de la segunda semana de selección
<b>Reporte de seguimientos y contactos con el grupo de tratados</b>	Equipo contratado por PNUD en Fiscalía	Reporte de contactos, seguimiento y pérdida de muestra usando el registro de consentimiento y asignación	Desde que el primer grupo de muestra es seleccionado hasta el término de los procesos judiciales
<b>Reporte de casos que asistieron a Centros de la Mujer</b>	Equipo contratado por PNUD en Fiscalía	Contactar a los Centros de la Mujer para solicitar reporte de asistencia	Al final de la intervención
<b>Reporte de implementación</b>	Equipo contratado por PNUD en Fiscalía y equipo PNUD	Lecciones aprendidas respecto de los contactos	Al final de la intervención
<b>Evaluación de intervención</b>	Equipo PNUD	Evaluación de impacto de la intervención	Al final de la intervención

## Anexo 2

### Guión del protocolo de acompañamiento a víctimas de violencia intrafamiliar

#	Momento de acción	T1: Acompañamiento Fiscalía
0	<b>Si la víctima está asignada a CONTROL- Llamada de consentimiento</b>	<p><i>Hola [Guadalupe], soy (nombre de persona en Fiscalía) te estamos llamando de la Fiscalía de Género y Violencia intrafamiliar.</i></p> <p><i>Te llamo por la denuncia que realizaste el día xxxx en xxx, en contra de xxx. En primer lugar, quisiera contarte cuáles son tus derechos durante el proceso:</i></p> <p><i>Es importante que sepas que tienes derecho a recibir una atención y trato digno en todo momento, a ser informada del estado y los avances de tu causa, puedes solicitar protección y ser escuchada por el Fiscal o el Juez de Garantía, también puedes tener participación en el proceso e interponer una querrela a través de un abogado ya sea particular o del algún organismo del estado. Podrías también reclamar ante las autoridades de la Fiscalía o ante el juez correspondiente, frente a alguna resolución o decisión en relación su caso. ¿Queda clara la información? ¿Tiene alguna duda o consulta sobre sus derechos?</i></p> <p><i>Además, te quería contar que estamos haciendo un estudio acá en la Fiscalía a través Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo para ver cómo podemos mejorar nuestro apoyo a las mujeres que denuncian como tú. Por ello, te queríamos preguntar si tu denuncia puede ser parte de este estudio para ver qué está funcionando y cómo podemos mejorar. Es una participación voluntaria y anónima, no se ocuparán datos personales, ni de identidad. ¿Tú nos autorizarías a usar esta información anónimamente para mejorar nuestro desempeño?</i></p> <p><i>(Si sí,) Muchas gracias! Esto nos va a ayudar a mejorar nuestros servicios.</i></p> <p><i>Te quiero contar que puedes acercarte a la Fiscalía de 8:30 a 13:30 ante cualquier consulta o duda o si deseas incorporar más antecedentes a la investigación que sigue acá. También puedes acceder a la información a través de nuestra página web <a href="http://fiscaliadechile.cl">fiscaliadechile.cl</a> con su clave única puede acceder a Mi Fiscalía en Línea, o llamar al 600 333 0000</i></p>
1	<b>Si la víctima está asignada a TRATAMIENTO - Llamada de consentimiento e introducción</b>	<p><i>Además, te quiero invitar a ser parte de un programa de acompañamiento, dirigido a apoyarte y hacerte más fácil este proceso.</i></p> <p><i>El programa consiste en el envío de recordatorios y entrega de apoyo en momentos importantes, principalmente a través de llamadas o mensajes de texto. El objetivo es que te sientas segura y que la denuncia obtenga resultados.</i></p> <p><i>¿Te gustaría ser parte de este programa?</i></p> <p><i>¿Quiero saber tu situación actual y como te encuentras, tu mantienes convivencia con don (nombre imputado)?</i></p> <p><i>¿A este teléfono te puedo llamar o enviar mensajes?</i></p> <p><i>¿Cuál sería la mejor hora del día para llamarte? [Registrar]</i></p> <p><i>¿Cuál sería la mejor manera de contactarte? Preguntar: una llamada telefónica, mensajes de texto, correo electrónico?</i></p> <p><i>¿Tienes correo electrónico? Me lo puedes dar para que estemos en contacto? [Registrar dirección de correo si posee]</i></p> <p><i>¿Sabes?, el proceso judicial puede llegar a ser largo y se necesita de tu participación y constancia. Algunos beneficios son inmediatos y otros toman más tiempo. Por ejemplo, desde ya te puedo contar que se activaron medidas de protección [mencionar solo las que se encuentren vigentes y sus plazos, si no se encuentran activadas, realizar la gestión.</i></p>



# Momento de acción T1: Acompañamiento Fiscalía

*Te cuento un poco sobre el proceso:*

*Existen audiencias que no son obligatorias para la víctima, yo te avisaría cuando tu participación sea indispensable. Por ejemplo, en este momento tu causa se encuentra en [Etapa], esta audiencia es-no es obligatoria...etc.*

*En particular, va a ser muy importante que acudas a la audiencia del juicio, en ella es fundamental que el juez escuche tu declaración. Nosotras te avisaremos la fecha de esta audiencia, también te avisaríamos si se termina la causa antes de este juicio.*

*Al final del proceso, el juez decidirá si condena o absuelve a la persona que denunciaste. Esto no significa necesariamente que se privará de libertad a esta persona. Si se condena, el juez puede dictar otras medidas, dirigidas a protegerte, como por ejemplo: prohibirle acercarse a ti, ordenarle salir de la casa, mandarlo a un tratamiento psicológico para abordar los problemas de control de impulsos, de alcohol o de consumo de drogas, entre otras. Las prohibiciones a acercarse a ti no influye en la relación que él podría tener con tus hijos. (A menos que exista una medida de protección a favor del NNA (hijos/ hijas) eso dependerá de lo que resuelva el tribunal de familia).*

Suspensión Condicional del Procedimiento: Si es aplicable: (Imputado sin condena o suspensión vigente, pena menor a 3 años)

*Existen salidas alternativas para poner fin a la causa una de ellas es la suspensión condicional del procedimiento esta consiste en lo siguiente: el juez determinará una serie de condiciones para el imputado durante un plazo (1 a 3 años) mientras tanto se te entregarán una serie de medidas para protegerte (prohibirle al imputado acercarse a ti, ordenarle salir de la casa, mandarlo a un tratamiento psicológico para abordar los problemas de control de impulsos, de alcohol o de consumo de drogas, entre otras). Si dentro de este plazo el imputado cumple las condiciones, la causa termina. Si no cumple, se retoma la causa en el estado en que ésta se encontraba.*

*¿Has escuchado hablar/conoces sobre los "Centros de la Mujer"?*

Si sí ofrecer derivación.

Si no: *Bueno, te cuento que estos centros dependen del Sernameg. En [Nombre de la Comuna en que reside la víctima o de la Comuna más cercana en la que sí que hay un centro] existe el programa y te pueden entregar apoyo psicosocial y jurídico. Es decir, te pueden entregar horas de atención gratuita con psicólogo/a y/o asistente social y también con un/a abogado/a que te podría representar en el juicio.*

*¿Te parece que les entregue tus datos para que te contacten? [Si sí] ¿Quieres que intentemos concretar una cita? Después de esto, te puedo enviar un correo electrónico (o SMS) con la información de la cita y los datos del Centro.*

*¿Tienes acceso a correo electrónico en tu celular o computador?*

Si sí: *Si te surge cualquier duda o si quieres contactarnos, puedes escribir a XXX@minpublico.cl*

Si no: *Si tienes cualquier duda o quieres contactarnos, puedes llamar a XXX. Te saldrá un buzón de voz. Deja un mensaje con tus dudas, nombre y teléfono de contacto y nosotras te contactaremos*

*¿Tienes alguna pregunta o duda con la que te pueda ayudar ahora?*

*Bueno eso es todo por hoy. ¡Ya diste el paso más importante! Decidirse a denunciar requiere de mucha valentía, sabemos que no ha sido fácil. Es normal tener dudas y tal vez durante el proceso te preguntarán si fue la decisión correcta. Pero ten confianza porque este proceso te ayudará a ser más libre y a decidir sobre ti misma.*

*Por favor quédate atenta a nuestro contacto, te mantendremos informada y acompañada.*

#	Momento de acción	T1: Acompañamiento Fiscalía
2	Cuando tiene que acudir a citación en Fiscalía	<p><b>Mensaje de texto Fiscalía-Víctima:</b></p> <p>[Guadalupe] <i>El día xx a las xx:xx tienes una cita con (funcionario/a) en Fiscalía en Av. Pedro Montt 1606 para declarar. ¡Contamos contigo, te esperamos!</i></p>
3a	Si la víctima acude-Posterior a la citación con Fiscalía	<p><b>Mensaje de texto Fiscalía-Víctima:</b></p> <p>[Guadalupe] <i>Gracias por venir hoy a Fiscalía. ¡Tu participación es muy importante! Seguiremos con la investigación, esperando que tu caso sea exitoso.</i> [Carolina]</p>
3b	Si la víctima no acude-Posterior a la citación con Fiscalía	<p><b>Llamada telefónica Fiscalía-Víctima:</b></p> <p><i>“Hola (nombre de la víctima). Soy (nombre de persona en Fiscalía) de Fiscalía. Te llamo porque hoy tenías una cita agendada a las xx:xx hrs y dado que no acudiste quería consultar si estás bien o has tenido algún problema.</i></p> <p>[Averiguar si no proporciona una explicación clara]</p> <p>[Si está empleada] <i>¿Has tenido problemas en el trabajo?</i> [Explicar que el empleador tiene obligación de dejarla salir para declarar, atender audiencias etc., que puede justificar con comprobante que entrega la Fiscalía]</p> <p><i>¿Has tenido problemas paodrías conversarlo con tu supervisor?</i></p> <p>[Si tiene hijos] <i>¿Tienes a alguien con quien dejar a tus hijos? Bueno, ya tienes un plan para asistir a tu siguiente cita. Cualquier cosa me avisas.</i></p>
4	Cuando tiene que proporcionar pruebas	<p><b>Mensaje de texto Fiscalía-Víctima:</b></p> <p>[Guadalupe] <i>Recuerda entregar las pruebas solicitadas antes del XX/XX. ¡Son clave para presentar al juez y que te apoye como ya lo hacemos nosotras!</i> [Carolina]</p> <p>[Registrar si aportó pruebas]</p>
5	Posterior a que provea pruebas	<p><b>Mensaje de texto Fiscalía-Víctima:</b></p> <p>[Guadalupe] <i>Gracias por entregar las pruebas solicitadas, estas fueron incorporadas en la ficha del caso. Seguimos trabajando en ello y te mantendremos informada. Contáctanos si tienes más pruebas o alguna duda.</i> [Carolina]</p>
6	Cuando tienen que acudir al médico legal a constatar lesiones (SOLO LESIONES GRAVES, actualmente se llama y se envía una copia de citación)	<p><b>Mensaje de texto Fiscalía-Víctima:</b></p> <p>(1/3)[Guadalupe] <i>el día xx a las xx:xx tienes cita con el Servicio Médico Legal en [Calle, número] para que evalúen las lesiones. ¡ Contamos contigo!</i></p> <p>(2/3) <i>Piensa si alguien te puede acompañar y cómo puedes solucionar cualquier inconveniente con el trabajo o la casa. Llevar tu cédula de identidad</i></p> <p>(3/3) <i>y los antecedentes clínicos disponibles sobre las lesiones: (Ficha clínica, radiografías, derivaciones, etc.) Así podremos apresurar el proceso.</i></p> <p>(2/3) <i>Piensa si alguien te puede acompañar y cómo puedes solucionar cualquier inconveniente con el trabajo o la casa. Recuerda llevar tu cédula de identidad</i></p> <p>(3/3) <i>y los antecedentes clínicos disponibles sobre las lesiones: (Ficha clínica, radiografías, derivaciones, etc.) Así podremos apresurar el proceso.</i></p>
7	Posterior a que acuda al médico a constatar lesiones	<p><b>Mensaje de texto Fiscalía-Víctima:</b></p> <p>[Guadalupe] <i>Gracias por acudir al servicio médico legal. Has demostrado mucha valentía, este es un paso importante para el éxito del caso. Estamos en contacto.</i></p>

#	Momento de acción	T1: Acompañamiento Fiscalía
8	Posterior a la entrega de medidas de protección o cautelares	<p><b>Mensaje de texto Fiscalía-Victima:</b></p> <p>[Guadalupe], <i>el juez ha dictado las siguientes medidas cautelares para protegerte durante el proceso:</i> [Nombrar las que corresponden y su vigencia] Puedes encontrar más información acá <a href="http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/victimas/itemvif.jsp">http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/victimas/itemvif.jsp</a> [Carolina]</p> <p>[Si la víctima cuenta con correo electrónico, enviar copia de medida cautelar o acta de audiencia]</p>
9a	En periodos donde tienen que mantener constancia y determinación durante esperas largas mandar cada 4 semanas si no hay avances	<p><b>Mensaje de texto Fiscalía-Victima:</b></p> <p>V1 [Guadalupe] <i>Romper con la violencia requiere mucho valor y tú ya has dado el paso más importante. Desde Fiscalía seguimos trabajando en tu caso</i> [Carolina]</p>
9b		V2 [Guadalupe] <i>En Fiscalía seguimos trabajando en tu causa. Estos procesos pueden llevar tiempo, no te preocupes, te avisaremos cuando haya novedades.</i> [Carolina]
9c		V3 [Guadalupe] <i>Haber denunciado te protege a ti y a los tuyos. Puedes contar con nosotras. Contáctanos si tienes dudas sobre el proceso en (Emilia/Carolina)@minpublico.cl</i> [Carolina]
9d		V4 [Guadalupe] <i>Tu causa sigue vigente. Mucho ánimo, ya nos falta menos. ¡Tus metas son también las nuestras! tienes todo el apoyo del equipo de Fiscalía</i> [Carolina]
10	Previo a audiencia de formalización	<p><b>Mensaje de texto de Fiscalía-Victima</b></p> <p>[Guadalupe] <i>La audiencia de formalización es el día xx a las xx:xx en (Calle, número). ¡Desde Fiscalía te apoyamos y contamos contigo! Si tienes dudas, escribe a (Emilia/Carolina)@minpublico.cl.</i> [Carolina]</p>

#	Momento de acción	T1: Acompañamiento Fiscalía
11	Llamada previa a juicio oral simplificado u ordinario (en cuanto se sepa la fecha)	<p><b>Llamada Fiscalía - Víctima</b></p> <p>Hola [nombre de la víctima] ¿Cómo estás? Soy [nombre de persona en Fiscalía] de Fiscalía. Bueno, el motivo de mi llamada primero es felicitarte porque te has mantenido perseverante y valiente durante el proceso, además para informarte que el día xx se realizó la audiencia de preparación de juicio oral y en aquella audiencia se fijó la fecha en que se llevara a cabo el juicio oral.</p> <p>¿Tienes lápiz y papel para anotar? por favor toma nota de la fecha el día xx a las xx:xx horas.</p> <p>Es fundamental tu presencia y declaración, esto hará una gran diferencia. El resultado del juicio depende del trabajo del fiscal y de la decisión del juez, pero tu declaración es esencial para aclarar los hechos.</p> <p>Igualmente, antes del Juicio, tendrás una cita para asistir a una preparación en Fiscalía, esto te va a servir de ayuda para preparar tu declaración. (Si simplificado: Decirle que es una hora antes del juicio; Si es ordinario: El Fiscal la citará para una reunión). Te enviaremos un mensaje de texto para recordártelo.</p> <p>Estamos muy cerca de completar el proceso judicial. Este es un paso importante para salir de esta situación. ¿Tienes alguna pregunta o duda con la que te pueda apoyar? ¿Contamos contigo para la audiencia? ¿Tienes alguna dificultad para asistir a la hora indicada? ¿Sabes cómo vas a llegar a Tribunales? ¿Hay alguien que te pueda acompañar?</p> <p>Te enviaremos un mensaje el día anterior a la audiencia para recordártelo al número xxxxxx.</p> <p>Es importante que estés tranquila, y que sepas que el personal de Fiscalía te va a ayudar a prepararte para al juicio y va a estar contigo ese día. Si así lo prefieres, puedes acceder por una entrada especial a la sala, de forma que no te topes con el denunciado. Y si tienes otras preocupaciones podemos explorar formas de que te sientas más cómoda o protegida.</p> <p>Si no contesta o pide que se le envíe la información por texto explícitamente, enviar el siguiente mensaje a la víctima:</p> <p>Hola [Guadalupe], te confirmo que tu audiencia de juicio el día [día] de [mes] a las [XX:00] en [ubicación: Edificio F piso 9 sala 901]. Es fundamental tu presencia para lograr el resultado esperado. Contamos contigo. Saludos, Carolina</p>
12a	Previo a reunión de preparación y Juicio Oral Simplificado u Ordinario	<p><b>Mensaje de texto Fiscalía-Víctima:</b></p> <p>(1/2) [Guadalupe] la audiencia de Juicio es mañana 19 de Junio a las 13:00 Edificio F piso 9 sala 901. Estas citada el día xxx a las 12:00 en la Fiscalía Centro Norte</p> <p>(2/2) (Av. Pedro Montt 1606, 3º piso, Santiago) con Daniel Varas, quien te ayudará a preparar la audiencia y resolverá dudas. Contamos contigo [Carolina]</p>
12b	Juicio Oral: Día anterior a reunión de preparación	<p><b>Mensaje de texto Fiscalía-Víctima:</b></p> <p>[Guadalupe] Mañana tienes una cita a las xxx en (Calle, número, piso). [Nombre] estará esperándote para ayudarte a preparar el juicio y resolver tus dudas [Carolina]</p>
12c	Juicio Oral: Si falta a la reunión de preparación	<p>[Guadalupe] Hoy no acudiste a la reunión con Fiscalía. Quería saber si estás bien. Esperamos que asistas al juicio, es lo más importante. ¡Ánimo! [Carolina]</p>
12d	Juicio Oral: Día anterior a audiencia	<p><b>Mensaje de texto Fiscalía-Víctima:</b></p> <p>[Guadalupe] La audiencia de juicio es mañana a las xxx horas en (Calle, Numero) sala xx. ¡Contamos contigo! Llama al [número de Caro o Emilia] si tienes alguna duda [Carolina]</p>

#	Momento de acción	T1: Acompañamiento Fiscalía
13	Posterior a audiencias cuando no necesita ir	<p><b>Mensaje de texto Fiscalía-Víctima:</b></p> <p>[Guadalupe] <i>Hoy se celebró la audiencia de XX. El resultado fue XXX. [Si hay próxima audiencia: La próxima audiencia es XX]</i> [Carolina]</p>
13a	Posterior a audiencia cuando si necesita ir y asiste - Suspensión condicional - Juicio Oral - Formalización	<p><b>Mensaje de texto Fiscalía-Víctima:</b></p> <p>[Guadalupe] <i>Gracias por venir hoy a la audiencia. Has logrado mucho para llegar hasta acá. La causa está cerca de terminar!</i> [Carolina]</p>
13b	Posterior a audiencia cuando si necesita ir (y no asiste):	<p><b>Llamado genérico</b></p> <p>Hola [Guadalupe] <i>Te llamo porque ya tenemos acceso al resultado de la audiencia [tipo audiencia] realizada el día xxx. Te comento que en esta audiencia [resumen en lenguaje simple] ¿Tienes alguna duda con la que te pueda ayudar?</i></p> <p>[Si aplica] <i>Además se fijó día y hora para la próxima audiencia de [tipo]. Esta se realizará el xxx a las xxx en la sala xxx; y consiste en [explicación simple] Te enviaremos recordatorio vía SMS.</i></p>
14	Posterior a sentencia (o cuando se cierre el caso - por ejemplo en suspensión condicional)	<p><b>Conversación telefónica Fiscalía-Víctima:</b></p> <p><i>"Hola (nombre de la víctima) ¿Cómo estás? mi nombre es [Carolina] y te llamo de la Fiscalía.</i></p> <p><i>El motivo de mi llamada, es para informarte que el día Xx de xxx se dictó sentencia en tu causa, posterior al juicio de (ayer o XX/XX). Quería contarte el resultado y resolver tus dudas:</i></p> <p><i>El juez ha resuelto que [Explicar la sentencia]</i></p> <p><i>Con condena: El imputado fue condenado a [xxxx] por el delito de [xxxx]</i></p> <p><i>[Si ha asistido] Queremos valorar tu constancia, tu presencia y tu declaración, la cual fue fundamental para obtener la condena.</i></p> <p><i>Si hay beneficio: Se concedió el beneficio de[xxxx] a condición de [xxxxx]</i></p> <p><i>Esperamos que no sea necesario, pero si vuelves a sufrir violencia, no dudes en contactar a carabineros y/o a Fiscalía. Denunciar estos hechos es importante para tu seguridad y la de otras mujeres. Aun cuando un caso particular puede no ser exitoso, si se inician varios procedimientos contra el mismo agresor se pueden obtener más pruebas de su comportamiento violento y finalmente una condena.</i></p> <p><i>¿Tienes alguna pregunta o duda sobre la sentencia con la que te pueda apoyar?</i></p>

# Bibliografía

Cala y García, 2014. Las experiencias de mujeres que sufren violencia en la pareja y su tránsito en por el sistema judicial ¿Qué esperan y qué encuentran? Anales de la Cátedra Francisco Suárez, 48 (2014), págs. 81-105.

Instituto Nacional de Derechos Humanos. Situación de los Derechos Humanos en Chile. Informe anual, 2013.

Larrauri, 2003 ¿Por qué retiran las mujeres maltratadas las denuncias? Revista de Derecho Penal y Criminología, 2ª época, N°12 (2003), págs. 271-307

Ministerio del Interior. Subsecretaría de Prevención del delito. IV Encuesta de Violencia contra la Mujer en el Ámbito de Violencia Intrafamiliar y en Otros Espacios (ENVIF-VCM)

Torres, 2013. Aproximación al fenómeno de la retractación en las causas de violencia intrafamiliar Revista de Derecho Vol XXVI N°1-jul 2013, págs. 167-180

Trigo, Sala y Calderon, 2012. En Instituto Andaluz de la Mujer ed. La renuncia a continuar con el procedimiento judicial en mujeres víctimas de violencia de género: un estudio en la comunidad autónoma andaluza, págs. 129-186

SERNAM (2012) Casas de acogida. Orientaciones técnicas para la intervención psicosocial con mujeres. Unidad de violencia intrafamiliar Programa Chile acoge. Santiago: Gobierno de Chile. Servicio Nacional de la Mujer.

