

## REDUCCIÓN DEL ABANDONO DE LOS PROCESOS JUDICIALES POR VIOLENCIA INTRAFAMILIAR: una experiencia de acompañamiento basada en las ciencias del comportamiento

**Autora:** Elizabeth Guerrero Caviedes<sup>1</sup>

### Resumen

En esta nota se presenta una experiencia exitosa para disminuir las tasas de abandono de los procesos judiciales por violencia intrafamiliar<sup>2</sup> iniciados por mujeres, a partir de una intervención innovadora y eficiente. Esta intervención fue desarrollada por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en Chile (PNUD Chile) junto con la Fiscalía de Delitos de Género y Violencia Intrafamiliar de la Fiscalía de la Región Metropolitana Centro Norte de Chile, entre 2019 y 2021<sup>3</sup>. El proyecto recibió el apoyo del Fondo de Innovación del PNUD, financiado por el Gobierno de Dinamarca.

La iniciativa consistió en el diseño y la implementación de un programa de acompañamiento especializado dirigido a mujeres que hubieran realizado denuncias por violencia intrafamiliar. El contacto con las mujeres se realizó por teléfono y mediante mensajes de texto. Para desarrollar el programa se estableció una alianza con el equipo del Behavioural Insights Team, una organización especializada en ciencias del comportamiento, que contribuyó al diseño de la estrategia metodológica, brindó acompañamiento durante todo el proceso y evaluó la intervención.

Los resultados de la evaluación permitieron verificar la hipótesis central del proyecto, que es que el acompañamiento especializado incide de manera positiva

en la reducción de la tasa de abandono de las causas judiciales iniciadas por mujeres que han sido víctimas de violencia intrafamiliar. Así, los resultados demostraron que es posible mantener la adherencia a los procesos judiciales a través del acompañamiento brindado por el programa y también permitieron identificar lecciones valiosas que podrían ser consideradas en futuras acciones de este tipo.

### Principales hallazgos

- » Mejorar la respuesta de la justicia penal a la violencia de género es un desafío complejo. Si bien se hace un llamado a las mujeres a denunciar, tomar la decisión de denunciar es difícil y muchas veces las mujeres que deciden hacerlo abandonan las causas judiciales. Existe escasa evidencia sobre iniciativas eficaces para mantener la adhesión de las víctimas a los procesos judiciales.
- » La evaluación de la intervención mostró que este tipo de acompañamiento permite reducir efectivamente las tasas de abandono de las causas por violencia intrafamiliar. El tratamiento también permitió aumentar el porcentaje de causas judicializadas y disminuir el porcentaje de casos archivados provisionalmente.
- » La evaluación cualitativa del proyecto permitió identificar diversos efectos destacados por las participantes, tales como la sensación de seguridad y protección promovida por las llamadas (principalmente) y por los mensajes de texto (en menor medida). Las mujeres que participaron del programa también reconocieron que la información recibida les permitió tener más claridad sobre el proceso



<sup>1</sup> Asesora en Género del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en Chile (PNUD Chile).

<sup>2</sup> De acuerdo con el artículo 5 de la Ley 20066, 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 ocurra entre los padres de un hijo común, o cuando recaiga sobre una persona menor de edad, una persona mayor o una persona con discapacidad que se encuentre bajo el cuidado o la dependencia de cualquiera de los integrantes del grupo familiar (Congreso Nacional de Chile, 2005).

<sup>3</sup> Creada en 2019, esta es la primera fiscalía especializada en delitos de género y violencia intrafamiliar en el país.

judicial y señalaron que, en consecuencia, se sintieron tenidas en cuenta y experimentaron un mayor control sobre la situación en la que se encontraban una vez hecha la denuncia.

- » Si los resultados de esta iniciativa se replicaran, la intervención sería eficiente: durante la implementación del programa dos profesionales especializadas atendieron 449 casos, y este número podría aumentar si se automatizaran algunos de los mensajes de acompañamiento enviados a las víctimas.

## Recomendaciones de política

- » **Mantenerlo simple.** El acompañamiento de las víctimas se realizó por medio de mensajes de texto y llamadas telefónicas, lo que permitió sostener el programa aún durante el confinamiento provocado por la pandemia de la COVID-19. Para incrementar la eficiencia del programa se recomienda automatizar los mensajes de texto que comunican información sobre audiencias o procedimientos y mantener un contacto más personal para responder a consultas y entablar comunicaciones telefónicas.
- » **Procurar la especialización del equipo que realiza el acompañamiento.** Es importante que las personas que integren el equipo que envía los mensajes, realiza las llamadas y responde a las consultas tengan experiencia en las cuestiones relacionadas con la violencia contra las mujeres y que su labor se enmarque en los enfoques de acción sin daño, ética del cuidado, igualdad de género y autonomía de las mujeres, con base en altos estándares de desempeño.
- » Apoyo a la fiscalía. Se sugiere elaborar instrumentos que faciliten el trabajo de la fiscalía. En particular, se recomienda proporcionar al funcionariado una herramienta fácil de usar sobre “qué hacer y qué no hacer” en casos de violencia contra las mujeres. También se recomienda entregar a las funcionarias y los funcionarios una guía sencilla de buenas prácticas que indique cómo interactuar con las víctimas de violencia intrafamiliar. Este documento podría ser utilizado por los miembros de la fiscalía, en particular por aquellas personas que se especializan en violencia intrafamiliar.
- » **Prepararse para actuar en casos de abandono explícito.** También se recomienda elaborar un protocolo o una guía para actuar en los casos en que las víctimas expresan de forma explícita su intención de abandonar la causa, ya que en diferentes etapas del proceso las víctimas comunican a la fiscalía su intención de desistir. Se recomienda elaborar este protocolo de manera colaborativa con funcionarios y funcionarias de primera línea para crear un guion único cuyo objetivo

sea destacar los beneficios futuros de continuar con la denuncia y resaltar los costos que la decisión de desistir conlleva tanto para la víctima como para su familia.

- » **Considerar el desgaste emocional de las víctimas.** Dos elementos clave a tener en cuenta al analizar la adherencia a los procesos judiciales son el desgaste emocional que genera recordar la experiencia traumática y la ansiedad que produce la extensión del proceso. Por ello es sumamente importante brindar a las víctimas información regular y actualizada sobre el proceso.
- » **Trabajar el sentimiento de culpabilidad.** Respecto del vínculo con las mujeres, es necesario contribuir a la eliminación del sentimiento de doble culpa que genera la decisión de denunciar y de persistir en los procesos. Al mismo tiempo, es clave apoyar la resignificación de la continuidad en el proceso como un logro personal que evidencia las capacidades y la autonomía de las mujeres que sostienen sus denuncias.

## 1. Contexto

La violencia contra las mujeres, y en particular la violencia intrafamiliar, es un flagelo persistente en la región y en el país. De acuerdo con la IV Encuesta Nacional de Violencia contra la Mujer en el Ámbito Intrafamiliar y Otros Espacios realizada en 2020, un 41% de las mujeres de entre 15 y 65 años han sufrido alguna experiencia de violencia en el seno de su familia a lo largo de su vida, mientras que un 21,7% de las mujeres declararon haber sufrido violencia intrafamiliar en el último año. Ante esta preocupante realidad el Estado de Chile ha desplegado importantes acciones para prevenir y sancionar este delito, tales como realizar modificaciones en las leyes y lanzar campañas que enfatizan la necesidad de denunciar este tipo de delitos.

Sin embargo, aún son pocas las mujeres que denuncian este tipo de violencia: según datos de la misma encuesta, frente al último episodio de violencia solo un 29% de las mujeres hicieron la denuncia en los casos de violencia física y apenas un 19% denunció los casos de violencia psicológica. Además, un porcentaje importante de las mujeres que denuncian abandonan el proceso, ya sea porque se retractan –es decir, niegan la veracidad de la denuncia realizada– o porque desisten –retiran la denuncia al no presentarse a las comparecencias requeridas para dar curso a la investigación penal–.

**El abandono del proceso judicial es un proceso complejo y 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, las implicancias y los resultados del proceso judicial (SERNAM, 2012; Larrauri, 2003).

Hay algunas características del propio proceso judicial que desincentivan el sostenimiento de la denuncia, tales como la burocracia del sistema judicial (que conlleva una serie de trámites) y la necesidad de contar con evidencias explícitas (exhibir lesiones físicas, imprimir mensajes de WhatsApp, acudir a muchas entrevistas, recordar detalles específicos), o la poca coordinación entre las distintas instituciones para brindar 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 advierten 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, y consideran que el sistema judicial no entrega suficiente información sobre el proceso y los pasos a seguir.

Por último, hay factores vinculados con la propia percepción de la violencia, las vivencias personales y las relaciones familiares de las mujeres que inciden en la falta de continuidad de las causas. Por un lado cabe considerar la falta de apoyo de las redes familiares y sociales, la normalización de la violencia en esos ámbitos, y las presiones que reciben las mujeres para mantener la relación de pareja y la familia. De esta forma, las mujeres experimentan la violencia y el proceso judicial de manera solitaria. Por otra parte, sus propias expectativas y creencias se ven cuestionadas, lo que puede provocar un doble sentimiento de culpa. Por un lado, pueden sentir culpa por haber sido víctimas de violencia ejercida por su pareja, y por otro lado pueden experimentar culpa por alejar a sus hijas o hijos de su padre. También incide su propio ideal sobre la vida en pareja y su deseo o expectativa de que el agresor cambie, así como la preocupación por lo que podría pasarle al agresor a causa de la denuncia. La dependencia económica respecto del agresor es otro factor que incide en la decisión de no avanzar con la denuncia. Por último, otro factor es el miedo a las consecuencias que la decisión de denunciar podría tener si el agresor se entera.

La literatura es clara al señalar que es necesario apoyar a las mujeres jurídica y psicológicamente para que ellas puedan mantener la denuncia, y ese apoyo debe ser brindado por especialistas sensibilizados (Cala Carrillo y García Jiménez, 2014; Trigo Sánchez, Sala y Calderón García, 2012; Torres Romero, 2013). En consonancia con lo anterior y con los resultados del diagnóstico realizado en el marco de esta iniciativa para identificar los factores institucionales que dificultan la continuidad de los procesos judiciales, la iniciativa se basó en la siguiente hipótesis: si las mujeres que son víctimas de violencia intrafamiliar reciben acompañamiento legal y psicosocial, aumentará el número de mujeres que sostienen sus denuncias y continúan con el proceso judicial.

Para verificar esta hipótesis se propuso realizar un programa de acompañamiento especializado dirigido a

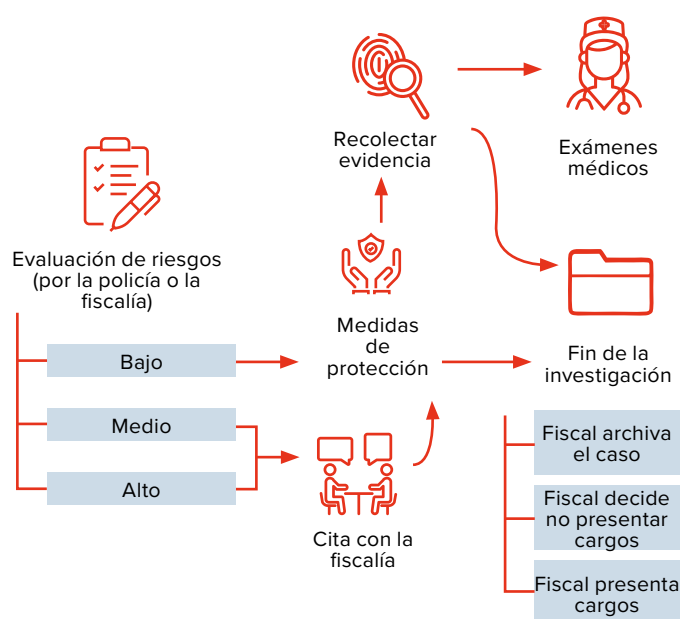
mujeres que hubieran realizado denuncias por violencia intrafamiliar perpetrada por la pareja. El desarrollo del programa se basó en el uso de metodologías propias de las ciencias del comportamiento, por lo que se estableció una alianza con el Behavioural Insights Team, una organización que tiene como propósito generar y aplicar las ciencias del comportamiento para diseñar políticas, mejorar los servicios públicos y ofrecer resultados para la ciudadanía.

## 2. Codiseño del proceso

Para comprender mejor el problema se analizaron datos, se realizó una revisión de la literatura disponible, se consideraron las lecciones aprendidas resultantes de intervenciones previas y se generó información a partir de entrevistas a sobrevivientes de situaciones de violencia intrafamiliar que hubieran persistido en sus procesos judiciales. También se realizaron reuniones con expertas en el tema para recoger conocimientos basados en sus experiencias de trabajo e identificar los aspectos que se podrían mejorar.

En esta etapa se identificaron aquellos aspectos del proceso judicial que requieren intervención y que se podrían mejorar, y se reconstruyó, junto con el equipo de la Fiscalía de Delitos de Género y Violencia Intrafamiliar de la Fiscalía de la Región Metropolitana Centro Norte, el mapa de procesos del procedimiento judicial de las causas por violencia intrafamiliar, que se presenta en el diagrama 1.

**Diagrama 1. Mapa de procesos del procedimiento judicial de las causas por violencia intrafamiliar**



Fuente: Behavioural Insights Team.

Sobre la base de este mapa se realizó un proceso de desarrollo y ajuste de la hipótesis inicial mediante un proceso de cocreación liderado por el Behavioural Insights Team, que constó de varios talleres de trabajo conjunto con el equipo de la Fiscalía.

El foco estuvo puesto en los comportamientos específicos que se querían fomentar o desalentar, y en la definición de los indicadores necesarios para medir los cambios de esos comportamientos<sup>4</sup>. En esos talleres se identificaron los comportamientos que era preciso promover entre las víctimas de violencia intrafamiliar y sus redes de apoyo durante los procesos judiciales.

Con base en el marco establecido por los principios Easy, Attractive, Social, Timely (EAST) propuestos por el Behavioural Insights Team<sup>5</sup>, se definió un conjunto de propuestas de solución para abordar el problema del abandono de los procesos judiciales por violencia intrafamiliar.

### Cuadro 1. Aplicación de la metodología de trabajo del Behavioural Insights Team al problema identificado

Principio	Objetivo de la intervención
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, y consolidar la reciprocidad entre la Fiscalía y las víctimas.
Hazlo simple	Personalizar e incluir mensajes motivadores en las citaciones enviadas por SMS para acudir a la Fiscalía.
	Explicar de manera clara y sencilla a las víctimas, cuando se va a archivar la causa, las implicancias que esto tiene.
	Proporcionar a la víctima una bitácora discreta e instrucciones para recabar evidencia.
	Proporcionar información clara y simple en los folletos de la Fiscalía.

Hazlo atractivo	Cambiar el enfoque de la pauta para desresponsabilizar a las víctimas de las repercusiones que el proceso podría tener para los agresores.
Hazlo a tiempo	El peso que se da a la información depende en gran medida de cuándo se recibe esa información y del estado mental que se tiene en ese momento. La misma propuesta realizada en diferentes momentos puede generar respuestas muy diferentes.

Fuente: Elaboración propia con base en los talleres de trabajo organizados por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en Chile (PNUD Chile), el Behavioural Insights Team y la Fiscalía de la Región Metropolitana Centro Norte.

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

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

<sup>4</sup> El foco estuvo puesto en cambiar los comportamientos, más que en las actitudes u opiniones, para lograr el máximo impacto social.

<sup>5</sup> La traducción al español de los principios mencionados es: "hazlo simple, atractivo, social y a tiempo".

### 3. Testeo de la solución identificada y evaluación de los resultados

Una vez acordada la solución entre los actores participantes del diseño de la intervención, dicha solución se implementó en el terreno con el fin de validar o refutar la hipótesis de trabajo. El diseño mismo de la intervención incorporó un protocolo de investigación a través de una prueba de control aleatorizado<sup>6</sup> que permitió evaluar los resultados y confirmar la validez de la hipótesis y las lecciones del proceso. A partir de esos resultados y lecciones es posible identificar qué ajustes deberían aplicarse al modelo de trabajo para mejorar su eficacia y promover su uso a mayor escala en la Fiscalía o en otros contextos.

Para el testeo de la hipótesis planteada se diseñó un modelo experimental que se aplicó a una muestra de casos seleccionados con base en los siguientes criterios:

- » Mujeres que hubieran presentado una denuncia por violencia intrafamiliar y hubieran sido asignadas a la Fiscalía de Delitos de Género y Violencia Intrafamiliar de la Fiscalía de la Región Metropolitana Centro Norte a partir de julio de 2019 y hasta completar la muestra requerida.
- » Mujeres víctimas de violencia intrafamiliar evaluadas como víctimas de riesgo alto y medio<sup>7</sup>.
- » Mujeres víctimas de amenazas (34% de todas las causas y delitos del año 2018), lesiones (50% de todas las causas y delitos del año 2018) o maltrato habitual (14% de todas las causas y delitos del año 2018).

No se incluyó a las mujeres evaluadas como víctimas con riesgo bajo, ya que sus causas son archivadas. Tampoco se consideraron otro tipo de delitos distintos de los indicados (por ejemplo, los delitos sexuales perpetrados contra menores de edad).

La recolección de la muestra implicó revisar las causas de la Fiscalía, determinar si correspondían a casos de violencia de pareja, determinar su categorización según su gravedad y confirmar que existiesen datos de contacto. Las mujeres que reunían estas características fueron contactadas.

El reclutamiento y la posterior asignación aleatoria de la muestra a los grupos de control y de tratamiento se

realizó individualmente y por orden de llegada, a medida que ingresaban nuevos casos a la Fiscalía. Al ingresar una nueva causa en la Fiscalía de Género se verificaba si cumplía con los requisitos de elegibilidad de la muestra, es decir, si se correspondía con los niveles de riesgo y los tipos de delito definidos como elegibles.

Ya que el seguimiento se realizó mediante el Rol Único Nacional (RUN)<sup>8</sup> de la víctima, si la misma persona presentaba otras causas abiertas en otro momento y por otros delitos se consideró el delito más grave para establecer la clasificación. Los tipos de delitos se clasificaron según su gravedad (de mayor a menor) en el siguiente orden: 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, y además se les brindó información acerca de sus derechos en el proceso judicial. Aquellas mujeres que respondieron la llamada y dieron su consentimiento informado explícitamente fueron incluidas en la muestra. El consentimiento fue grabado<sup>9</sup>.

Para poder probar la hipótesis propuesta se conformaron un grupo de control y un grupo de tratamiento. La asignación de la muestra al grupo de tratamiento y al grupo de control se realizó previamente a la primera llamada, de manera aleatoria, para contar con grupos similares y, por lo tanto, poder atribuir las diferencias entre las tasas de abandono de los dos grupos al programa de acompañamiento de manera rigurosa. Si la víctima formaba parte del grupo de control, luego de haberle informado sus derechos y de haber obtenido su consentimiento se concluía la llamada. Si la víctima pertenecía al grupo de tratamiento, una vez recibido su consentimiento las profesionales contratadas para trabajar en el programa comenzaban la primera acción de acompañamiento.

El grupo de control no recibió ninguno de los tratamientos antes mencionados, pero sí se realizaron las acciones que la Fiscalía desarrolla habitualmente: por ejemplo, enviar los citatorios y contactar a las víctimas para recordarles las fechas importantes.

El muestreo se realizó a nivel individual y no hubo razones para suponer que dos víctimas asignadas a dos grupos distintos (tratamiento o control) pudieran compartir sus experiencias, por lo que se consideró

<sup>6</sup> El término en inglés es Randomized Control Trial (RCT).

<sup>7</sup> La evaluación del nivel de riesgo se realiza con base en la pauta unificada de violencia intrafamiliar, que es respondida por la víctima en el momento de denunciar. De acuerdo con sus respuestas y con la valoración establecida para cada uno de los ítems se define si la víctima de violencia intrafamiliar se encuentra en una situación de riesgo bajo, medio o alto.

<sup>8</sup> El RUN es un identificador individual y único que se asigna a todas las personas nacionales o residentes en Chile.

<sup>9</sup> No se ofrecieron incentivos de ningún tipo por participar en el programa de acompañamiento.



que no hubo contaminación en el grupo de control. El protocolo de confidencialidad fue muy estricto, por lo que solo las personas encargadas de contactar a las víctimas conocieron sus identidades y supieron a cuál grupo pertenecían. Un factor que no pudo ser controlado durante el proceso fue saber si las participantes habían tenido experiencias previas en procesos judiciales por violencia intrafamiliar.

Se realizó un llamado inicial a un total de 532 mujeres, y se logró el consentimiento explícito de 449 de ellas para ser parte del programa. Como se explicó anteriormente, los casos se asignaron de manera aleatoria a los grupos de control y tratamiento. Un total de 227 mujeres conformaron el grupo de control y 232 mujeres integraron el grupo de tratamiento.

## 4. Implementación del programa

En el contacto inicial se informó a las víctimas sobre sus derechos y las formas de acceder a la información sobre su causa.

Las participantes no fueron contactadas presencialmente. Durante el programa los contactos se establecieron por vía telefónica, mediante mensajes de texto o llamados. El abandono de las causas se consignó utilizando el registro de la Fiscalía (para lo cual la Fiscalía creó un campo especial en su sistema de registro informático). Este acompañamiento no generó cambios en la tramitación de las causas.

En cuanto al seguimiento de las causas asignadas al programa, se ordenaron y sistematizaron los datos relevantes para poder registrar correctamente cada proceso y entregar información oportunamente a las víctimas integrantes del grupo de tratamiento.

Se brindó acompañamiento a las 232 víctimas cuyas causas se asignaron al grupo de tratamiento. El acompañamiento consistió en informar a las mujeres sobre las etapas del proceso judicial haciendo uso de un lenguaje simple; entregarles información sobre las audiencias programadas en la causa cuando fuera relevante su asistencia, y enviarles recordatorios y resolver dudas recibidas a través de mensajes de texto o llamadas, dejando registro de los contactos y las acciones en los formatos predefinidos.



### Ejemplo de 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!”



### Ejemplo de llamada telefónica

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

También se realizó la derivación de 117 mujeres del grupo de tratamiento que aceptaron ser derivadas a los Centros de la Mujer del Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género (SERNAMEG) de los municipios más cercanos a su domicilio.

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

- » Envío de mensajes de texto a las participantes con información sobre la suspensión o reprogramación de las audiencias fijadas previamente.
- » Envío de recordatorios acerca de la validez de las medidas cautelares, que en general se mantuvieron vigentes durante el tiempo de duración de la causa.
- » Establecimiento de contacto telefónico, en caso de ser necesario, para explicar situaciones particulares vinculadas con las causas, como cambios o suspensiones de audiencias a causa de la emergencia sanitaria.
- » Establecimiento de contacto mediante correo electrónico, cuando la víctima se contactó con alguna de las profesionales de la dupla, para brindar información acerca de las medidas o los cambios implementados a causa de la pandemia (por ejemplo, cambios en el formulario de denuncia), o para compartir información sobre protocolos de Carabineros de Chile, de la Policía de Investigaciones o del SERNAMEG.
- » Realización de gestiones para obtener medidas cautelares previas: debido a que la mayor parte de las audiencias se reprogramaron, desde la Fiscalía se gestionó la posibilidad de dictar medidas cautelares previas ante una situación de riesgo, la perpetración de nuevos hechos o la existencia de temor por las posibles acciones del imputado.
- » Activación de las medidas de protección para las víctimas que tomaron contacto o bien que requirieron la renovación de las medidas de protección dispuestas por la Fiscalía, específicamente del programa Familia en Línea y de las rondas policiales periódicas.

» Contacto con los Centros de la Mujer del territorio para conocer nuevos protocolos de atención, modalidades de trabajo y formas de ingreso, a fin de poder entregar información actualizada o derivar casos, cuando ello fuera preciso.

El acompañamiento se realizó hasta noviembre de 2020. Posteriormente las causas siguieron tramitándose regularmente.

## 5. Resultados

La evaluación de este programa tuvo como objetivo principal verificar si el acompañamiento especializado brindado por una dupla psicojurídica sensibilizada en temáticas de género incidía en la reducción de la tasa de abandono de los procesos judiciales iniciados por mujeres víctimas de violencia intrafamiliar.

Al revisar los resultados es preciso considerar algunos elementos del contexto que determinaron que esta evaluación fuera particularmente desafiante. Por un lado, la crisis sociopolítica vivida en el país desde octubre de 2019 y la pandemia de la COVID-19 ocasionaron una disminución del número de denuncias estimado inicialmente, por lo que se redujo el número de casos analizados<sup>10</sup>. Así, se obtuvo una muestra de 449 casos.

Lo anterior también implicó que el tiempo de reclutamiento fuese mayor, por lo que la tramitación de las causas excedió el período contemplado en el contrato de las profesionales que implementaron el programa mediante llamadas y mensajes de texto, que finalizó el 30 de noviembre de 2020. Para esa fecha el 58% de los casos habían concluido (263 de 449 casos).

Ante la situación descrita se tomó la decisión de hacer dos mediciones. Por un lado, se midió la tasa de abandono correspondiente a los casos que ya habían concluido en el momento en que finalizó el acompañamiento (noviembre de 2020), y por otro lado se midió la probabilidad de abandono de los casos concluidos entre la finalización del acompañamiento y el 9 de diciembre de 2021, lo que permitió contar con un mayor número de causas terminadas. Para esa fecha 308 causas habían concluido (69% del total)<sup>11</sup>.

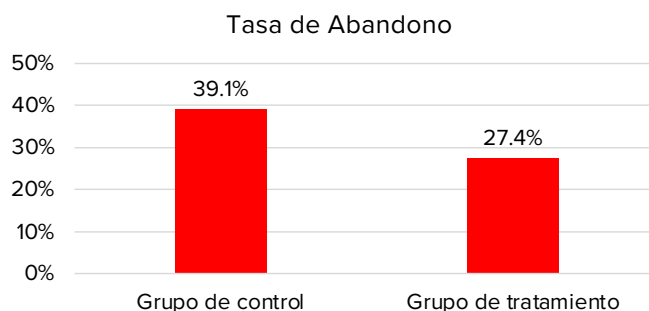
Ambas mediciones presentan ventajas y desventajas. La primera permite medir el impacto del acompañamiento a lo largo de todo el proceso, pero se evalúa un número más pequeño de casos. La segunda, en cambio, si

bien permite considerar un mayor número de casos, no brinda información tan precisa sobre el impacto de la intervención, ya que esas víctimas recibieron acompañamiento solo durante un tramo del proceso penal.

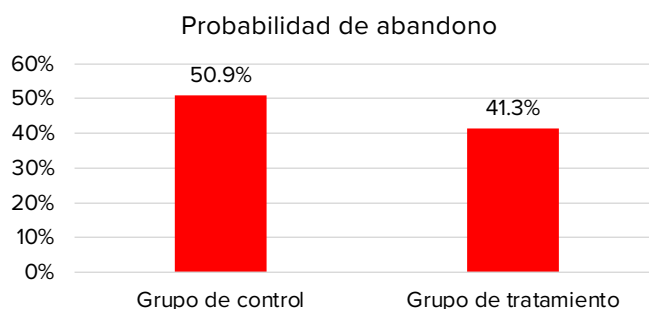
A pesar de las dificultades y las diferencias señaladas, los resultados de ambas mediciones, complementarias entre sí, muestran un efecto positivo y significativo de la intervención, tanto en la reducción de la tasa de abandono de los procesos judiciales, como en la disminución de la probabilidad de que se produzca el abandono, por lo que se comprobó la hipótesis del proyecto.

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

**Gráfico 1. Tasa de abandono de causas concluidas antes de la finalización del acompañamiento (noviembre de 2020)**



**Gráfico 2. Probabilidad de abandono de causas concluidas después de la finalización del acompañamiento (noviembre de 2020-diciembre de 2021)**



<sup>10</sup> Con base en las estadísticas previas al período en que se lanzó el proyecto, inicialmente se estimó una muestra de 700 casos.

<sup>11</sup> La primera medición fue realizada por el Behavioural Insights Team, mientras que la segunda fue llevada a cabo por el equipo del PNUD Chile.

Además de la verificación de la hipótesis central de la intervención, cabe destacar los siguientes resultados: el tratamiento causó un incremento de 11 puntos porcentuales del porcentaje de causas judicializadas y ocasionó una disminución de 12 puntos porcentuales de la tasa de archivo provisional. Todos estos resultados son significativos al 5%.

## 6. Conclusiones

Si bien hubo factores externos que incidieron en el desarrollo del programa y en la evaluación, es posible señalar que la intervención desarrollada permitió verificar la hipótesis central del proyecto, es decir, que el acompañamiento especializado por parte de una dupla psicojurídica 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 de la tasa de abandono de 10,3 puntos porcentuales en el grupo de tratamiento, que constituye un resultado muy positivo para este tipo de intervenciones en que pequeñas variaciones de la conducta tienen efectos ampliamente significativos en el acceso de las mujeres a la justicia. El resultado es aún más favorable si se considera el particular contexto en que se llevó a cabo el programa: en efecto, el reclutamiento coincidió con el estallido social y luego con la pandemia de la COVID-19 y con las restricciones impuestas por esta, lo que afectó el desarrollo de los procesos judiciales, su duración y, además, el desarrollo del programa. Cabe pensar que en condiciones similares a las que había antes del establecimiento de las medidas de confinamiento una iniciativa de este tipo podría tener resultados aún mejores.

Por otra parte, la información cualitativa que se recopiló muestra el potencial de este tipo de intervenciones para promover el empoderamiento de las mujeres e impulsar su visibilización no solo con relación a objetivos punitivos de la acción 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 aplicada ha constituido un aspecto innovador, que ha permitido desarrollar una metodología simple y eficiente 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 constituyó un elemento clave, ya que permitió diseñar una intervención experimental y medir sus resultados, lo que facilitará la replicación de esta iniciativa.

Contar con el compromiso y el apoyo de la Fiscalía de la Región Metropolitana Centro Norte, en particular de la Fiscalía de Delitos de Género y Violencia Intrafamiliar, también fue un factor importante para el éxito de la iniciativa, ya que fue posible trabajar con un equipo sensibilizado y con conocimientos sobre temas de género, que se encuentra en constante proceso de aprendizaje y reflexión y que tiene una visión clara de los factores que inciden en el éxito del proceso judicial, lo que contribuyó al diseño y la implementación de la intervención.

El acompañamiento especializado brindado por profesionales con conocimientos y experiencia en el trabajo con mujeres que han vivido violencia intrafamiliar es fundamental para fortalecer la confianza de las mujeres y reducir el temor a que los hechos que denuncian sean desacreditados. De esta manera se reconfigura la interacción de las mujeres con la institucionalidad en los casos de violencia intrafamiliar, lo que promueve el acceso a la justicia.

## Bibliografía

- Cala Carrillo, M. J. y M. García Jiménez** (2014). "Las experiencias de mujeres que sufren violencia en la pareja y su tránsito por el sistema judicial: ¿qué esperan y qué encuentran?". *Anales de la Cátedra Francisco Suárez*, 48, 81-105.
- Congreso Nacional de Chile** (2005). Ley núm. 20066. Establece Ley de Violencia Intrafamiliar. [www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=242648](http://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=242648)
- INDH** (Instituto Nacional de Derechos Humanos). *Situación de los derechos humanos en Chile. Informe anual 2013*. [bibliotecadigital.indh.cl/items/5172a43f-0df1-4ab8-b925-c1b57e6f73d6](http://bibliotecadigital.indh.cl/items/5172a43f-0df1-4ab8-b925-c1b57e6f73d6)
- Larrauri, E.** (2003). "¿Por qué retiran las mujeres maltratadas las denuncias?". *Revista de Derecho Penal y Criminología*, 2.a época (12), 271-307.
- SERNAM** (Servicio Nacional de la Mujer) (2012). "Casas de acogida. Orientaciones técnicas para la intervención psicosocial con mujeres". Unidad de Violencia Intrafamiliar, Programa Chile Acoge.
- Subsecretaría de Prevención del Delito** (2020). IV Encuesta de Violencia contra la Mujer en el Ámbito de Violencia Intrafamiliar y en Otros Espacios (ENVIF-VCM). Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Subsecretaría de Prevención del Delito. [cead.spd.gov.cl/wp-content/uploads/file-manager/Presentaci%C3%B3n%20de%20Resultados%20IV%20ENVIF-VCM.pdf](http://cead.spd.gov.cl/wp-content/uploads/file-manager/Presentaci%C3%B3n%20de%20Resultados%20IV%20ENVIF-VCM.pdf)
- Torres Romero, S.** (2013). "Aproximación al fenómeno de la retractación en las causas de violencia intrafamiliar". *Revista de Derecho (Valdivia)*, 26(1), 167-180.
- Trigo Sánchez, E., A. Sala y M. Calderón García** (2012). "Hallazgos fundamentales sobre la renuncia al procedimiento judicial por violencia de género". En: Instituto Andaluz de la Mujer (ed.), *La renuncia a continuar en el procedimiento judicial en mujeres víctimas de violencia de género: un estudio en la comunidad autónoma andaluza* (págs. 129-186).





[www.undp.org/latin-america](http://www.undp.org/latin-america)



[twitter.com/PNUDLAC](https://twitter.com/PNUDLAC)



[www.facebook.com/pnudlac](https://www.facebook.com/pnudlac)



[www.instagram.com/pnudlac](https://www.instagram.com/pnudlac)



[www.linkedin.com/company/pnudlac](https://www.linkedin.com/company/pnudlac)



[www.youtube.com/PNUDLAC](https://www.youtube.com/PNUDLAC)