

**COMENTARIOS Y OBSERVACIONES  
AL INFORME FINAL DE EVALUACIÓN  
POR PARTE DE LA INSTITUCIÓN  
RESPONSABLE**

**JUNIO 2003**





GOBIERNO DE CHILE  
SERVICIO NACIONAL  
DE LA MUJER

ORD. : N° 0250

ANT. : Su carta C-172/03

MAT. : Programa Centros de  
Atención y Prevención de la  
Violencia Intrafamiliar

A : MARÍA TERESA HAMUY PINTO  
JEFA DEPTO. DE EVALUACIÓN  
DIPRES - MINISTERIO DE HACIENDA

DE : LISSETTE GARCÍA BUSTAMANTE  
SUBDIRECTORA  
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER

---

De acuerdo al procedimiento fijado en el Programa de Evaluación de Proyectos Gubernamentales, cumpro con enviar a Ud. el Informe con los comentarios de este Servicio, al documento final de Evaluación del Programa Centros de Atención Integral y Prevención de la Violencia Intrafamiliar.

Adjuntamos además comentarios sobre oportunidad y pertinencia de las recomendaciones sugeridas por el Panel de Evaluadores en Informe Final.

Agradeciendo su colaboración y el apoyo de su equipo en este proceso, atentamente le saluda,



*Lissette García Bustamante*  
LISSETTE GARCÍA BUSTAMANTE  
SUBDIRECTORA  
SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER

LGB/CLC/mia  
DISTRIBUCIÓN:

- Gabinete Ministra
- Área MFCV
- Archivo Subdirección





**GOBIERNO DE CHILE**  
Servicio Nacional  
de la Mujer

## **COMENTARIOS A INFORME FINAL PANEL EVALUACION PROGRAMA CENTROS DE ATENCIÓN INTEGRAL Y PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR DEL SERVICIO NACIONAL DE LA MUJER**

Con relación al Informe Final del Panel de Evaluación encargado de evaluar el Programa Centros de Atención Integral y Prevención de la Violencia Intrafamiliar nos parece importante profundizar y complementar algunos elementos contenidos en el documento.

En primer lugar, quisiéramos destacar, tal como lo señalara el panel en su informe, el gran aporte que ha significado el programa Centros VIF como parte fundamental de la tarea que el Estado tiene, en la erradicación de la problemática de la Violencia Intrafamiliar en nuestra sociedad. Al respecto, nos parece de suma relevancia, contextualizar la magnitud de la violencia en relación a los distintos ámbitos en los que se requiere intervenir para abordar el problema, pues no sólo estamos frente a una realidad de salud y seguridad pública, ni ante un problema sociocultural sino que nos enfrentamos a un problema que vulnera los derechos más básicos de la persona, es decir, a una vida libre en dignidad y derechos.

Esto nos lleva a comprender la necesidad de un trabajo coordinado no sólo al interior del Estado sino también, del Estado con la sociedad civil, que permita "fortalecer el tejido social e institucional y fortalecer capacidades en agentes institucionales y comunitarios para avanzar hacia una abordaje efectivo del problema"<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Beca, Álvaro; Larraín, Soledad; Le Bert, Juan: Informe Final Evaluación Programa Centros de Atención Integral y Prevención de la Violencia Intrafamiliar del SERNAM, Mayo 2003.

De allí entonces, que lo avanzado hasta ahora en materia de promoción, a partir de la sensibilización e información de la comunidad sobre el tema, las acciones de prevención secundaria con población en riesgo, como también la experiencia de los Centros de Violencia Intrafamiliar, aún sea insuficiente para evitar la ocurrencia de estos hechos sino se logra que la sociedad en su conjunto se haga parte de este desafío, ya sea a través de experiencias locales en torno a la protección, promoción, prevención y también en la atención del problema.

Por lo tanto, y dada la necesaria pero compleja intervención integral que obliga el problema de la violencia intrafamiliar, cualquier acción que se emprenda, tanto en prevención como en el ámbito de atención en VIF, requiere sostenibilidad en el tiempo y ser parte de una estrategia de intervención global constitutiva de una política pública en esta materia.

En este espíritu, es que el Servicio Nacional de la Mujer desde comienzos del presente año, inició el rediseño del modelo de intervención utilizado por la institución en el tema de violencia, incorporando en este esfuerzo el rediseño del Programa Centros, situación que coincidió con el proceso de evaluación al programa por parte de DIPRES, el cual ha venido a reforzar, como ya se ha señalado, la necesidad de fortalecer el trabajo del Estado, en este caso desde el SERNAM, con la sociedad civil y potenciar las habilidades existentes en el ámbito local en torno al problema de la violencia doméstica.

Creemos que recoger la experiencia de trabajo en el ámbito local como medio para generar opinión pública y una mayor sensibilización nos parece de alto valor y es eje central del trabajo de redes locales, logrando con ello el fortalecimiento del tejido social y un mayor compromiso con su participación e intervención para interrumpir y erradicar la violencia.

El trabajo en redes con agentes comunitarios e instituciones locales, componente de un enfoque socio comunitario que ha reforzado el panel y que Sernam ya ha recogido para el rediseño, refuerza el elemento de asociatividad, de identidad local, necesarios para generar espacios e iniciativas que favorezcan procesos de cambios culturales que intervengan en la reproducción de la violencia en la vida cotidiana de las personas la pareja, la familia, el barrio, la organización social y la escuela. El desarrollo de acciones preventivas y de promoción en este nivel, nos permite avanzar en conjunto con la comunidad en la deslegitimación y desnaturalización del problema potenciando con ello la transformación y avance hacia una vida sin violencia.

El enfoque socio comunitario que se le quiere entregar al programa, al privilegiar el trabajo de prevención en el ámbito territorial como también en el ámbito de la sociedad en general, que permitan el consolidar y conformar redes comunitarias de intervención en violencia, requiere que dicho enfoque también sea recogido en el ámbito de la atención. Para ello, se requiere una metodología de intervención grupal que fortalezca la autonomía de la víctima a través de una red de apoyo dentro del centro, donde se reconozca con otras personas que han vivido situaciones similares, pero también fuera de éste, es decir, en su espacio más cercano, la comunidad, quien actúa como apoyo pero también como sistema de protección. Este enfoque apuesta al empoderamiento de las víctimas que han sufrido violencia y al ejercicio de sus derechos, principalmente, a vivir en dignidad y libertad.

En coherencia con lo antes señalado, nos parece de gran relevancia la recomendación del panel, relativa a la necesidad de redefinir y concentrar la atención en mujeres víctimas de violencia. En virtud que las mujeres son las principales afectadas y de que no existe un sistema de protección y de atención que permita complementar la acción del centro en esta materia y la escasez de recursos, es que resulta necesario determinar la atención sólo en este grupo. Por otra parte el modelo global de abordaje de la violencia intrafamiliar en el ámbito de

Estado, requiere perfeccionar la labor o rol que le compete a cada sector o actor en el circuito de intervención, tanto en el ámbito de la prevención como de la atención, evitando la duplicidad de esfuerzos, optimizando con ello los recursos y logrando una mayor eficiencia.

En relación con lo anterior, nos parece interesante complementar la observación que realiza el panel respecto a que el Programa de los Centros ha centrado su intervención en el ámbito de atención directa a las víctimas, debilitando con ello, el trabajo en el ámbito de la prevención comunitaria, tan importante si reconocemos que para enfrentar el problema de VIF debemos modificar los patrones culturales.

En este sentido nos parece pertinente recordar que los centros han venido a cubrir debilidades que se presentan en el abordaje global de la violencia, como sucede al no existir una normativa oficial por parte del sector SALUD que establezca de manera obligatoria la atención directa a las víctimas. En efecto, cabe recordar a este respecto, y en corrección de lo que señala el panel, que la atención tanto en el ámbito primario como secundario no ha sido incorporada hasta la fecha, en los programas del Ministerio. Por lo tanto la atención que se ha logrado establecer depende de la voluntad y sensibilización de los funcionarios de los servicios respectivos, puesto que recién se está incorporando en el programa de depresión el componente de VIF, lo que ha permitido conocer que en más del 50% de los casos de mujeres que llegan a atenderse en dicho programa corresponden a casos de violencia doméstica. Hay que agregar además que la atención que hoy realizan los centros de salud corresponde a casos de violencia grave que llegan al recinto con lesiones de la misma magnitud y que por lo tanto ingresan y se registran como tales.

La situación descrita anteriormente, refleja, a modo de ejemplo, las carencias que aún existen en nuestro país respecto de la intervención global del problema, situación que ha llevado a los Centros a focalizar su acción en la demanda directa, que llega al programa. De esta manera los centros han visto sobrepasados los



cálculos de población efectiva o metas programadas y al no contar con centros especializados o de protección de las víctimas han debido priorizar la atención en desmedro de la promoción y prevención.

A esto se debe sumar que la sociedad civil no cuenta en términos generales, con mecanismos de protección y de prevención del problema, como ocurre en otras partes del mundo, donde la labor que realiza la comunidad es fundamental y esencial en el circuito de intervención y complementa la que realiza el Estado, la policía, el sistema judicial, el sistema de salud y de educación.

Por esta razón, creemos importante rediseñar el modelo de intervención de los centros que permita continuar con la atención, pero que privilegie el trabajo en prevención, herramienta fundamental para provocar el cambio cultural que requiere el tema de la violencia intrafamiliar y detener con ello su expresión como forma de relación cotidiana en nuestra sociedad.

Junto a lo anterior creemos necesario profundizar, como parte de la labor en el ámbito de prevención que debe realizar el SERNAM, el trabajo que se ha venido desarrollando en materia de trabajo de coordinación intersectorial, a objeto que permita preparar VIF a los profesionales de los distintos servicios, retomando las acciones de capacitación y sensibilización.

Con relación a la gestión técnica y financiera de los centros, nos parece importante relevar y complementar la evaluación que el panel realiza de tales aspectos, principalmente lo referido al rol de asesoría y supervisión que realiza SERNAM tanto en el ámbito regional como central, como también a la eficiencia y economía que dice relación con la gestión presupuestaria.

Respecto a la gestión técnica del programa, tal como lo informa el panel, se ha logrado una buena estructura organizacional y de funcionamiento de las partes que intervienen en la operación de los centros, a partir de una determinación efectiva

de roles, lo cual favorece un buen desarrollo de las labores y funciones que a cada sector le corresponde. Si bien destacamos este logro creemos que debemos perfeccionar aún más dichos procesos para evitar duplicidad de funciones como señala el panel.

En este aspecto es preciso dejar de manifiesto que a partir del año 2003 ya se han incorporado algunos elementos, como el definir que el rol de acompañamiento, seguimiento y supervisión de los centros tanto técnica como administrativa le corresponde a las Direcciones Regionales de SERNAM, por lo tanto, la tarea del nivel central es una asesoría técnica y financiera que permite resguardar el buen funcionamiento en el ámbito nacional. Además desde el nivel central se entregan las orientaciones generales de operación de tal forma de profundizar y fortalecer y expertiz en el trabajo en el ámbito de regiones.

También queremos destacar el esfuerzo que se ha venido realizando en materia de gestión y ejecución presupuestaria del programa, pues se ha logrado allegar recursos de terceros, con lo cual el costo directo fiscal es menor y refuerza la lógica con la cual se debe intervenir el problema de la violencia, cual es que distintos actores y sectores tengan una participación activa y fundamental en la eliminación de la violencia.

Al igual que en el ámbito de la gestión técnica, creemos necesario seguir profundizando y mejorando los mecanismos de monitoreo y seguimiento financiero de los centros, de modo de alcanzar un óptimo en cuanto a la ejecución del presupuesto asignado.

En otro ámbito, quisiéramos comentar algunas recomendaciones que, a nuestro juicio, deben ser analizadas con mayor profundidad, en el espíritu de recoger la mayor cantidad de propuestas que permitan mejorar el Programa Centros.

Respecto a la necesidad de contar con una línea de base territorial que permita evaluar los avances en materia de disminución de la violencia, creemos fundamental diferenciar la necesidad de contar con diagnósticos que permitan conocer las condiciones particulares del territorio donde interviene el centro y que podrían influir en la violencia intrafamiliar en el sector, de la construcción de una línea de base que permita identificar los tipos de violencia existentes y los niveles de violencia en el mismo.

En este sentido, es preciso mencionar y recordar que la Violencia es un problema sociocultural, por lo tanto, los estudios de Prevalencia que ya se han realizado, nos permiten conocer y tener un referente de la situación a nivel país respecto al problema.

Es por esta razón, que adscribimos a la idea de levantar diagnósticos que permitan conocer aspectos del territorio donde interviene el centro, como se percibe la violencia en la comunidad y la presencia del problema en el sector, a través de la información que manejan las distintas instituciones que intervienen como: Carabineros, Investigaciones, Seguridad Ciudadana, la Corporación de Asistencia Judicial, Tribunales, Consultorios, Hospitales, Establecimientos Educativos entre otros. La construcción del diagnóstico se transforma entonces en un esfuerzo intersectorial que potencia la intervención del problema de forma integral.

Sin embargo, este esfuerzo, como ya lo hemos señalado en otras oportunidades requiere de un apoyo financiero extraordinario, situación que en la actualidad no es factible, debido a que los costos actuales del programa están limitados a cubrir principalmente el equipo profesional y las actividades relacionadas a prevención y atención, sin contar con un presupuesto extra para otras actividades.

En tanto, nos parece que dadas las características de los centros, es de difícil implementación la generación de una línea de base que permita conocer con mayor precisión los tipos de violencia y los conflictos que existen en el territorio, ya

que esto, excede las capacidades técnicas de los equipos y es de un mayor costo, pues se debería contratar profesionales extras que pudieran llevar a cabo el estudio, ya que dicha línea de base, de acuerdo a lo que plantea el panel, tiene un mayor parecido a un estudio de Prevalencia.

Con relación a la sugerencia de diferenciar con claridad los ámbitos de acción de acuerdo al tipo de destinatario, nos parece pertinente observar que la estrategia de promoción en el ámbito de la sociedad en general así como la sensibilización en los medios de comunicación ha sido desarrollado desde 1992, principalmente desde el nivel central, pues es aquí donde se logra impactar con mayor eficacia los medios de comunicación que en este aspecto juegan un rol muy importante.

La recomendación de trabajar con la persona y rediseñar el sistema de seguimiento y de asistencia a casos, complementando el trabajo territorial, es la materialización de un trabajo integral de intervención en violencia, donde la atención se constituye en parte del continuo de la prevención, aspecto que también ya se ha recogido en las propuestas del Servicio.

Finalmente, creemos que la posibilidad de desarrollar estudios de casos etnográficos, requiere de recursos humanos y financieros extras, con los cuales no se cuenta. Por otra parte, el trabajar con casos reales, requiere mejorar, o más bien desarrollar, en el circuito de intervención un buen sistema de protección y garantía de las víctimas, que evite exponerlas a situaciones extremas, como ocurre hoy con los casos utilizados en los medios de comunicación, sin resguardo de la integridad de las víctimas.