

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE CASOS DE MEDIACIÓN FAMILIAR
EN CONTEXTO DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR**



Santiago, diciembre de 2017

INDICE

| | |
|--|----|
| Introducción.- | 2 |
| <p>Primer Apartado: Conceptos Básicos</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Análisis de género. b) Autonomía. c) Acceso y control de los recursos. d) Cadenas globales de cuidados. e) Ceguera de Género. f) Culpabilización de la víctima. g) Derechos Reproductivos. h) Discriminación contra niñas y mujeres. | 5 |
| <p>Segundo Apartado: Orientaciones que dicen relación con “lo legal”.</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Orientaciones para el apoyo administrativo. 2) Orientaciones para el o la mediadora. 3) Derecho Internacional/Recomendaciones. | 9 |
| <p>Tercer Apartado: Orientaciones prácticas para el apoyo administrativo y el o la mediador/a.</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Medidas <i>a priori</i>. 2) Medidas durante. 3) Medidas <i>a posteriori</i>. | 16 |
| Referencias Bibliográficas | 19 |

Introducción.

El presente Protocolo, nace desde la necesidad de actualizar conocimientos y aunar criterios frente a la violencia intrafamiliar, que históricamente fue considerada como un problema privado pero que hoy en día es un problema de Derechos Humanos que importa a la sociedad toda y en especial al Estado. La Unidad de Mediación, perteneciente a la División Judicial, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos¹, propuso dicha actividad estratégica a la Mesa de Género del Ministerio, contribuyendo de esta forma al indicador de género del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) del año 2017².

Conforme a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios/as del año 2016 realizada por la empresa CADEM³ tanto usuarias como usuarios percibieron que en general no hubo durante el proceso de mediación un trato discriminatorio por la condición de género de cada una de las partes. No obstante lo anterior, en las conclusiones se señala que existirían elementos culturales y sociales actuando de manera implícita que sí generarían cierta inequidad a nivel macro y que no es particular del proceso de la mediación.⁴ Asimismo, a nivel conclusivo y en relación al enfoque de género, se señala que las mujeres están medianamente más satisfechas con el servicio que los hombres entrevistados, lo que se podría relacionar con que las solicitudes de mediación son presentadas por ellas, generalmente sobre pensión de alimentos. No obstante pueden sentir que la mediación tiene bajo nivel de efecto, ya que en caso de incumplimiento

¹ En adelante el Ministerio.

² El PMG es un instrumento de formulación presupuestaria que nace con la Ley N° 19.553 publicada el 4 de Febrero de 1998. Está compuesto por 11 subsistemas, uno de ellos es el Sistema Enfoque de Género. El indicador de género busca incorporar en la provisión de los servicios y/o productos estratégicos y los sistemas de información de las instituciones gubernamentales, a fin de que los mismos identifiquen necesidades y otorguen respuestas diferenciadas tanto para hombres como para mujeres.

³ Los resultados fueron entregados a la Unidad de Mediación en febrero de 2016, y se encuentran publicados en la página web: <http://www.mediacionchile.cl/sitioumed/auditorias-y-estudios/>

⁴ Se mencionan aisladamente algunos elementos donde se identifica desniveles culturales a partir del género: La creencia general y recomendaciones que hacen profesionales del rubro referidas a creencias sobre las acciones de género: “Negocia las visitas y luego las platas”, “Te van a sacar plata”. También se observa que en algún punto del servicio, existen profesionales abogados independientes del servicio, que se acercan solamente a las mujeres indagando en violencia familiar y ofreciendo sus servicios para generar una demanda por maltrato.

del acuerdo de mediación, la salida es solicitar arresto, lo que no necesariamente soluciona el tema del pago íntegro de la pensión. Es decir, las mujeres entrevistadas, aunque saben que pueden hacerlo, preferirían no llegar a la última instancia de llevar al padre de sus hijos o hijas a la cárcel. Por último se concluye en dicha encuesta, que las mujeres tenderían a ser más proactivas en la búsqueda de información y que sus pares mujeres están mayormente relacionadas con el sistema. Llama la atención la existencia de la creencia o supuesto social de que es la parte femenina la que sacaría un mayor provecho al utilizar el servicio. A su vez los hombres entrevistados tienden a ser más críticos con el sistema y el proceso de la mediación. Aunque se sienten en general satisfechos con el servicio, durante el proceso tienen una mayor incertidumbre sobre sus derechos y tiene una percepción, aunque poco fundamentada en el proceso vivido, de que el sistema beneficiaría a la parte femenina o al menos que sus derechos están más claros y definidos.

En suma, en virtud de que existirían **elementos culturales y sociales actuando de manera implícita que sí generarían cierta inequidad a nivel macro**, es que la Unidad de Mediación estimó indispensable realizar una mesa de discusión de la temática que trabajara un Protocolo de atención, sumando a otros actores relevantes tales como académicos, mediadores y mediadoras contratados por el Ministerio y privados, funcionarias públicas del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género y del SERNAMEG⁵. El objetivo principal era el dotar al apoyo administrativo y a los mediadores y mediadoras de los centros de mediación, de una herramienta que brinde orientaciones para abordar casos de Violencia Intrafamiliar en la primera atención y durante el proceso de mediación, a fin que con ello pueda coadyuvar a la consecución de una mayor igualdad entre hombres y mujeres.

A grandes rasgos podemos afirmar que el problema principal que afecta a los mediadores y mediadoras enfrentados a casos de mediación familiar en contexto de violencia intrafamiliar, es que no cuentan con la información para evitar su abordaje. El mediador o mediadora obtiene información referente a violencia, sólo con los dichos de los participantes o de lo que pueda observar de la interacción de las partes y a veces

⁵ Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género.

bastante avanzado el proceso de mediación. Si el mediador no detecta Violencia Intrafamiliar⁶ entre las partes, se afecta el principio de igualdad de la mediación, pues una de las partes podría estar aceptando un acuerdo bajo amenaza o en condiciones desventajosas. En los casos judicializados por Violencia Intrafamiliar, sólo procede la mediación en los casos en que el Juez derive especialmente para regular las relaciones de familia y siempre que se cumplan los requisitos de procedencia establecidos en la ley.⁷ En los demás casos no judicializados por Violencia Intrafamiliar y que llegan a los Centros de Mediación para intentar procesos de mediación respecto de otras materias (Alimentos, Cuidado Personal, Relación Directa y Regular), el o la mediador/a debe evaluar si se cumple el principio de igualdad de las partes dentro del proceso de mediación, y si no, debe frustrar el proceso para que el/la solicitante continúe su pretensión mediante la vía judicial.

En función de lo anteriormente señalado, el presente Protocolo tiene como objetivo el dotar al apoyo administrativo y a los mediadores y mediadoras de los centros de mediación, de una herramienta que brinde orientaciones para abordar casos de Violencia Intrafamiliar en la primera atención y durante el proceso de mediación, a fin que con ello pueda coadyuvar a la consecución de una mayor igualdad entre hombres y mujeres.

La propuesta pretende desarrollar tres apartados. En el primero se definen algunos conceptos básicos en materia de género y derechos humanos. En el segundo se describen orientaciones legales relacionadas con el abordaje de casos con violencia intrafamiliar y por último, en el tercero, se desarrollan las orientaciones prácticas para el abordaje de casos con violencia intrafamiliar.

⁶ En adelante VIF.

⁷ Ver artículos 106; 96 y 97 de la Ley que Crea los Tribunales de Familia.

Primer Apartado: Conceptos básicos en género y mediación familiar.⁸

1) Análisis de género.

El análisis de género consiste en un examen crítico de cómo los roles, actividades, necesidades, oportunidades y derechos/prerrogativas afectan a hombres, mujeres, niñas y niños en ciertas situaciones o contextos. El análisis de género examina las relaciones entre mujeres y hombres y su acceso y control de los recursos, así como las limitaciones de unas con respecto de los otros. En todas las evaluaciones sectoriales o análisis situacionales se debe integrar un análisis de género para asegurar que las intervenciones no exacerbren las injusticias y desigualdades de género y que, cuando sea posible, se promueva mayor igualdad y justicia en las relaciones de género.⁹

2) Autonomía.

El concepto de autonomía se refiere a la capacidad de las personas de tomar decisiones libres e informadas sobre sus vidas, que les permitan actuar según sus propias aspiraciones y deseos en un contexto histórico propicio. La autonomía de las mujeres suele conceptualizarse con tres dimensiones: 1) Autonomía física (la libertad de tomar decisiones acerca de su sexualidad, reproducción y el derecho a vivir una vida libre de violencia); 2) Autonomía económica (derecho a trabajar y ganar su propio ingreso, distribución del trabajo remunerado y no remunerado entre mujeres y hombres); y 3) Autonomía en la adopción de decisiones (participación de las mujeres en todos los poderes del gobierno, firma del protocolo facultativo de la CEDAW, establecimiento del aparato nacional para el adelanto de la mujer).¹⁰

⁸ Glosario de Igualdad de Género, ONUMUJERES: <https://trainingcentre.unwomen.org/mod/glossary/view.php?id=150&mode=date&hook=&sortkey=UPDATE&sortorder=desc&fullsearch=0&page=5>, última consulta el 12 de diciembre de 2017.

⁹ Fuente: UNICEF, UNFPA, PNUD, ONU Mujeres. “Gender Equality, UN Coherence and you”.

¹⁰ Fuente: Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe (CEPAL). Informe anual 2011. El salto de la autonomía, de los márgenes al centro.

3) Acceso y control de los recursos.

Este concepto consta de tres partes: recursos, acceso y control. El primero, recursos, se refiere a los medios y los recursos, incluidos los económicos (ingresos familiares) o medios de producción (tierra, equipos, herramientas, trabajo, crédito); medios políticos (capacidad de liderazgo, información y organización); y tiempo. El acceso y el control tienen significados levemente diferentes. El acceso se refiere a la capacidad de utilizar y beneficiarse de recursos específicos (materiales, financieros, humanos, sociales, políticos, etc.) mientras que el control de los recursos también implica poder tomar decisiones acerca del uso de ese recurso. Por ejemplo, el control de las mujeres sobre la tierra significa que pueden acceder a la tierra (usarla), ser sus propietarias (tener los títulos legales), y tomar decisiones sobre si vender o arrendar la tierra. El acceso y el control de los recursos son elementos clave para el empoderamiento de las mujeres y, en consecuencia, para lograr la igualdad de género.¹¹

4) Cadenas globales de cuidados.

Este es un concepto que se usa para describir las formas en las que las responsabilidades de cuidados se transfieren de un hogar a otro, a través de las fronteras nacionales, formando cadenas. En la medida en que las personas se mueven, el trabajo del sector de cuidados se internacionaliza. A través de esas cadenas, los hogares de distintos lugares del mundo están interconectados, transfiriendo tareas de cuidados de un hogar a otro con base en jerarquías de poder tales como el género, la etnia, la clase social, y el lugar de origen. Las cadenas globales de cuidados son un fenómeno que tiene lugar en el contexto de la globalización, feminización de la migración, y la transformación de los estados de bienestar social. Las cadenas están formadas por mujeres que emigran para trabajar en el sector de los cuidados (trabajo doméstico, personal de los servicios médicos, etc.), al mismo tiempo que transfieren el

¹¹ Fuente: ONU-INSTRAW (ahora parte de ONU Mujeres), Glossary of Gender-related Terms and Concepts

trabajo de cuidados de sus propios hogares de origen, y a veces de destino, a otras mujeres.¹²

5) Ceguera de género.

Este término se aplica cuando no se reconoce que a los hombres/niños y a las mujeres/niñas se les adjudican roles y responsabilidades en contextos y antecedentes sociales, culturales, económicos y políticos específicos. Los proyectos, programas, políticas y actitudes que son ciegos al género no tienen en cuenta ni los roles ni las necesidades diferentes. Mantienen el status quo y no ayudan a transformar la estructura desigual de las relaciones de género.¹³

6) Culpabilización de la víctima.

En todas las formas de violencia existe cierto grado de "*culpabilización de la víctima*". Con el fin de no cuestionar la seguridad del mundo que nos rodea, cuando escuchamos acerca de un incidente violento, podemos estudiar el comportamiento de la víctima y convencernos de que si evitamos tales riesgos y comportamientos (por ej. estar solas tarde de noche, aventurarnos en ciertas áreas, dejar la puerta sin tranca, vestirnos "provocativamente") evitaremos la violencia. Sin embargo, este acto natural de autodefensa psicológica, dirige nuestra atención hacia la responsabilidad percibida de la víctima, y puede omitir cuestionar cabalmente la conducta del agresor. Al desplazar la culpa hacia la víctima de violencia de género, la atención recae sobre la víctima, que con frecuencia es una mujer, y su comportamiento, en lugar de hacerlo sobre las causas estructurales y las desigualdades en el trasfondo de la violencia cometida contra ella.

¹² Fuentes: Orozco, Amaia. (2009) Cadenas globales de cuidados: ¿Qué derechos para un régimen global de cuidados justo? Santo Domingo, República Dominicana: ONU-INSTRAW (parte de ONU Mujeres); Petrozziello, Allison. (2013) Género en marcha: Trabajando el nexo migración-desarrollo desde una perspectiva de género. Santo Domingo: ONU-MUJERES.

¹³ Fuente: UNICEF, UNFPA, PNUD, ONU Mujeres. "[Gender Equality, UN Coherence and you](#)".

7) Derechos reproductivos.

Los derechos reproductivos descansan en el reconocimiento del derecho básico de todas las parejas y personas de decidir libre y responsablemente la cantidad de hijas/os que tendrán, en qué momento y su espaciamiento, y de tener la información y los medios para hacerlo, y el derecho de lograr el nivel más alto de salud sexual y reproductiva. También incluyen el derecho de tomar todas las decisiones acerca de la reproducción libre de discriminación, coerción y violencia.¹⁴

8) Derechos sexuales.

Los derechos sexuales abarcan derechos humanos ya reconocidos en el derecho internacional, documentos internacionales de derechos humanos y otros documentos consensuados. Incluyen el derechos de todas las personas, libre de coerción, discriminación y violencia, a: el nivel más alto posible de salud en relación a la sexualidad, incluido el acceso a servicios asistenciales de salud sexual y reproductiva; buscar, recibir e impartir información sobre la sexualidad; educación sexual; respeto por la integridad física; elegir pareja; decidir tener una vida sexual activa o no; relaciones sexuales consentidas; matrimonio consentido; optar por tener hijas/os o no, y cuándo; y procurar una vida sexual segura y placentera.¹⁵

9) Discriminación contra las niñas y las mujeres.

La discriminación contra las niñas y las mujeres significa tratar directa o indirectamente a las niñas y las mujeres de forma diferente que a los niños y los hombres, de modo que les impida disfrutar de sus derechos. La discriminación puede ser directa o indirecta. La *discriminación directa* contra niñas y mujeres generalmente es más fácil de reconocer ya que es bastante obvia. Por ejemplo, en algunos países, las mujeres no pueden poseer tierra legalmente; se les prohíbe tener ciertos trabajos; o

¹⁴ Fuente: Naciones Unidas (1995) [Informe de la Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo](#), párr.7.3.

¹⁵ Fuente: Organización Mundial de la Salud, [Gender and human rights](#).

las costumbres de una comunidad pueden no permitir que las niñas continúen con sus estudios a nivel terciario. La *discriminación indirecta* contra niñas y mujeres puede ser difícil de reconocer. Se refiere a situaciones que pueden parecer justas pero en las que, en realidad, el tratamiento de niñas y mujeres es desigual. Por ejemplo, un trabajo de oficial de policía puede tener un requisito de altura y peso mínimos difícil de cumplir para las mujeres. Como resultado, las mujeres no pueden ser oficiales de policía.¹⁶

10) Violencia de género (VG)

La VG es un término genérico para cualquier acto perjudicial incurrido en contra de la voluntad de una persona, y que está basado en diferencias socialmente adjudicadas (género) entre mujeres y hombres. La naturaleza y el alcance de los distintos tipos de VG varían entre las culturas, países y regiones. Algunos ejemplos son la violencia sexual, incluida la explotación/el abuso sexual y la prostitución forzada; violencia doméstica; trata de personas; matrimonio forzado/precoz; prácticas tradicionales perjudiciales tales como mutilación genital femenina; asesinatos por honor; y herencia de viudez.¹⁷

Segundo Apartado: Orientaciones que dicen relación con “lo legal”.

La Ley 19.968 que Crea los Tribunales de Familia, establece en su artículo 106 que deberán someterse a un procedimiento de mediación previa a la interposición de la demanda, las causas relativas al derecho de alimentos, cuidado personal y al derecho de padres e hijos e hijas que vivan separados a mantener una relación directa

¹⁶ Fuente: UNICEF (2011) [Breve reseña de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer para adolescentes.](#)

¹⁷ Fuente: UNICEF, UNFPA, PNUD, ONU Mujeres. “Gender Equality, UN Coherence and you”.

y regular, aun cuando se deban tratar en el marco de una acción de divorcio o separación judicial.

En cuanto a los asuntos a que dé lugar la aplicación de la Ley N°20.066, sobre Violencia Intrafamiliar, **la mediación procederá en los términos y condiciones establecidos en los artículos 96 y 97 de esta ley.** El inciso segundo del artículo 96 contempla la posibilidad de que sea el tribunal, previo acuerdo de las partes, quien someta a mediación una de las circunstancias habilitantes para la suspensión condicional de la dictación de la sentencia, cual es, **el establecimiento de obligaciones específicas y determinadas respecto a las relaciones de familia de las partes y a la reparación a satisfacción de la víctima.** Por su parte, el artículo 97 menciona tres casos en que no procede la suspensión condicional de la dictación de la sentencia (en los cuales por ende tampoco procederá la mediación), uno de los cuales es la existencia de denuncia o demanda previa por actos de violencia intrafamiliar, en contra del denunciado o demandado, quienquiera haya sido la víctima.

En suma, podemos señalar que conforme a la normativa vigente, las condiciones que se requieren para que proceda la mediación en violencia intrafamiliar, son las siguientes:

- 1) Que se haya iniciado un procedimiento judicial por violencia intrafamiliar en un Tribunal de Familia o Juzgado de Letras con Competencia en Asuntos de Familia. Dicho procedimiento debe haberse iniciado por demanda o denuncia y haberse citado por el juez a audiencia preparatoria de juicio oral.
- 2) Dentro de tal procedimiento judicial se deben cumplir los requisitos para que opere la *“suspensión condicional de la dictación de la sentencia”*. Esos requisitos son:
 - a) Que el denunciado o demandado reconozca ante el tribunal los hechos sobre los que versa la demanda o denuncia.
 - b) Que existan antecedentes que al juez le permitan presumir fundadamente que el denunciado o demandado no ejecutará actos similares en lo sucesivo.

- 3) Luego de cumplirse todos los requisitos anteriores puede operar una mediación siempre que se cumplan además los siguientes requisitos:
- a) Que las partes estén de acuerdo en asistir a mediación.
 - b) Que así lo disponga el juez.
 - c) Que la mediación tenga por objeto tratar alguno de los siguientes temas:
 - I. Obligaciones específicas y determinadas respecto de las relaciones de familia entre las partes; y/o,
 - II. Aspectos u obligaciones de carácter reparatorio a satisfacción de la víctima;

Debido a que la obligatoriedad de la mediación está establecida en relación a la materia, en la práctica ingresan a los Centros de Mediación contratados casos con antecedentes de VIF¹⁸, por lo que resulta necesario uniformar criterios en cuanto a cómo realizar un análisis previo que nos permita discernir si se trata de un asunto que dé lugar a la aplicación de la ley N° 20.066, sobre Violencia Intrafamiliar o no y, por lo tanto, determinar si el caso es mediable en conformidad a la ley.

La primera distinción que debemos realizar para iniciar este análisis es la siguiente:

- A. Causas que se iniciaron mediante un procedimiento judicial por violencia intrafamiliar en un Tribunal de Familia¹⁹ o Juzgado de Letras con competencia en asuntos de Familia.

Este es el caso de la violencia intrafamiliar ya judicializada en donde se ha suspendido la dictación de la sentencia. En este caso corresponde a los y las mediadores/as contratados/as llevar a cabo el proceso de mediación.

- B. Causas derivadas por algunas de las materias de mediación previa y que no fueron iniciadas mediante un procedimiento judicial por violencia intrafamiliar

¹⁸ Violencia Intrafamiliar.-

¹⁹ En los Tribunales de Familia a estas causas se les asigna un RIT con la letra F, por lo son denominadas coloquialmente "Causas F".

en un Tribunal de Familia²⁰ o Juzgado de Letras con competencia en asuntos de Familia.

En relación a estas causas se debe realizar el siguiente análisis tendiente a indagar la existencia de VIF:

a. Primer Examen de Admisibilidad:

Esta revisión corresponde en primer término a la constatación, dentro de la etapa de la pre-mediación²¹, de la existencia de antecedentes de causas de Violencia Intrafamiliar mediante la consulta que se realiza al que solicita la mediación. Para este efecto, el mediador responsable del procedimiento, deberá velar por el cumplimiento de los siguientes pasos:

i. La persona que realice el primer contacto con los y las usuarios/as de mediación, debe consultar si existen causas de violencia intrafamiliar vigente. Si el proceso judicial se encuentran en los estados “Tramitación o Suspendido” el mediador o mediadora podrá frustrar el proceso, **sin realizar citación alguna**, bajo la causal del artículo 111 inciso final de la Ley N° 19.968: “...En cualquier momento en que el mediador adquiriera la convicción de que no se alcanzarán acuerdos”. Si existen causas de Violencia Intrafamiliar en el estado “Concluido” se debe proseguir con la indagación de antecedentes, pues no tenemos la certeza si el proceso concluyó con una sentencia condenatoria o absolutoria.

ii.- Información de cualquier otra institución que asista a víctimas de violencia intrafamiliar.

En el supuesto de que alguna de las partes víctima de violencia intrafamiliar sea asistida por el Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género o por cualquier

²⁰ En los Tribunales de Familia estas causas son denominadas coloquialmente “Causas M o C”.

²¹ Premediación es el primer contacto con las personas o partes involucradas en el Proceso de Mediación, a través del cual realizamos actividades explicativas y descriptivas acerca del proceso con el objetivo de clarificar aspectos como: ¿En qué consiste la mediación?, ¿Cuáles son sus objetivos?, ventajas y desventajas, tiempo aproximado de duración, etc. El objetivo principal de la pre-mediación es generar motivación e inquietud por esta nueva posibilidad para resolver los conflictos, e invitar a un primer encuentro de mediación, con la presencia de las dos partes involucradas. Manual de Mediación Familiar, Sara Llona Rodríguez y otras..., Universidad Cardenal Silva Henríquez.

otra institución que tenga por objeto la protección de las víctimas de violencia intrafamiliar; cualquier persona de dicha institución podrá comunicar formalmente al o la mediador/a respectivo/a mediante oficio, certificado o correo electrónico, la existencia de asuntos a que dé lugar la aplicación de la ley N°20.066, sobre Violencia Intrafamiliar.

Habiendo efectuado el examen de admisibilidad previamente indicado, y no existiendo antecedentes de Violencia Intrafamiliar, el o la mediador/a a cargo está en condiciones de citar a la primera sesión, oportunidad en que deberá realizar el segundo examen de admisibilidad, dentro del procedimiento ya iniciado, en la forma que a continuación se detalla:

b. Segundo Examen de Admisibilidad.

Para la realización de este examen, resulta recomendable incluir dentro del discurso de apertura o también llamado “discurso inicial”, información general acerca de la imposibilidad de carácter legal que tienen los y las mediadores/as para mediar en contexto de VIF, advirtiendo a las partes que ante una situación como esta se deberá frustrar el proceso. De igual forma es aconsejable que en la primera sesión conjunta se incluyan preguntas en donde se indague la existencia de VIF.

Si realizados los criterios de verificación anteriores, no se logra adquirir una convicción absoluta acerca de la existencia o inexistencia de conflicto de Violencia Intrafamiliar, se recomienda – si el centro cuenta con más mediadores/as-, solicitar la colaboración del equipo, incluso considerando la posibilidad de una co-mediación con un mediador de profesión de base distinta, que permita el abordaje interdisciplinario del caso.

Se recomienda además, la realización periódica de supervisiones clínicas dentro del equipo en relación a aquellos de casos con posibles vinculaciones a Violencia Intrafamiliar, lo cual permite, tanto la prestación de un servicio integral y de calidad, así como el crecimiento y autocuidado del equipo de mediadores/as.

Derecho Internacional/Recomendaciones.

Naciones Unidas considera la violencia intrafamiliar como un atentado en contra de la integridad y derechos de las personas, considerándolo por ende, un problema de Derechos Humanos. Es así como el Estado Chileno ha ratificado la Carta de la Naciones Unidas de Derechos Humanos, la Convención para la eliminación de todas las formas de violencia contra la mujer y la Convención de los Derechos de los niños. Asimismo la Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia en contra de la mujer, más conocida como Convención Belén do Pará, da cuenta del consenso regional en la materia.

El sistema de recepción del derecho internacional convencional en Chile es el de la incorporación²², esto significa que para que un tratado internacional de derechos humanos tenga fuerza obligatoria y pueda ser invocado ante los tribunales nacionales, es necesario que cumpla con las formalidades que establece el artículo 54, N° 1 de la Constitución Política de la República, tal como la publicación oficial del tratado, su promulgación y publicación, o su proclamación. Asimismo, se requiere salvar el control preventivo de constitucionalidad en el caso que su contenido verse sobre materias de ley orgánica, en conformidad con el artículo 93, N° 3 de la Constitución Política de la República. Respecto al valor jurídico que se le asignan, no existe una jerarquía de los tratados en general y los tratados que versan sobre derechos humanos.

No obstante ello los tribunales de justicia han interpretado el artículo 5° inciso segundo²³ de la Constitución Política de la República reconociendo la "preeminencia" de la aplicación de los tratados de derechos humanos ante un conflicto normativo con la legislación interna²⁴. Así, el Tribunal Constitucional ha señalado que "de su contexto se infiere que los tratados internacionales tienen un rango inferior a la Constitución, porque están sometidos a control preventivo obligatorio de constitucionalidad cuando

²² Henríquez Viñas, Miriam Lorena. Jerarquía de los tratados de derechos humanos: análisis jurisprudencial desde el método de casos. Estudios constitucionales [online]. 2008, vol.6, n.2 [citado 2016-12-21], página 80.

²³ Artículo 5, inciso 2° de la CPR: "El ejercicio de la soberanía reconoce como limitación el respeto a los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana. Es deber de los órganos del Estado respetar y promover tales derechos, garantizados por esta Constitución, así como por los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes".

²⁴ Henríquez Viñas, Miriam Lorena. Jerarquía de los tratados de derechos humanos: análisis jurisprudencial desde el método de casos. Estudios constitucionales [online]. 2008, vol.6, n.2 [citado 2016-12-21], pp.73-119.

tratan materias de ley orgánica constitucional, conforme al artículo 93, inciso primero, Nº 1º, de la Carta Fundamental, lo que no sería posible si su valor fuere igual o superior a la Constitución misma”²⁵. La Corte Suprema ha decretado medidas para que la Administración del Estado aplique las normas internacionales de derechos humanos y adecue el derecho interno. En materia de derechos de las mujeres, ha ordenado revisar y adecuar protocolos de actuación, conforme a la normativa internacional suscrita por Chile relativa a mujeres privadas de libertad, embarazadas o con hijos lactantes, así como a aquella relativa a la erradicación de todas las formas de violencia y discriminación en contra de las mujeres²⁶.

Algunas recomendaciones de órganos internacionales de derechos humanos en materia de derechos de las mujeres al Estado de Chile.²⁷

| Recomendación | Fuente | Párrafo | Tema 1 | Derecho 1 | Derecho 2 |
|---|--------|---------|-------------|------------------------------|-----------|
| Ratificar el Protocolo Facultativo de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer. | GTDM | 82 a) | Legislación | Promoción y Protección DDHH | |
| Adoptar una definición jurídica integral de todas las formas de discriminación contra la mujer, que cubra tanto la discriminación directa e indirecta asegurando que se pueda alcanzar la igualdad formal y | GTDM | 82 b) | Legislación | Igualdad y no discriminación | |

²⁵ Tribunal Constitucional, Roles acumulados 2387-12 y 2388-12, 23 de enero de 2013, considerando duodécimo.

²⁶ *Ibidem*, Considerando 17º, puntos resolutiveos 1 y 3.

²⁷ Extraídos de la Guía Práctica para la incorporación de Enfoque de Género en Proyectos de Ley, Subsecretaría de Justicia, División Jurídica, Departamento de Asesorías y Estudios. 2016.

| | | | | | |
|---|------|-------|--------------------|------------------------------|---|
| sustantiva entre mujeres y hombres. | | | | | |
| Regular la existencia, celebración, validez y efectos de las uniones de hecho, asegurando los mismos derechos que el matrimonio | GTDM | 82 e) | Legislación | Igualdad y no discriminación | |
| Promover las responsabilidades compartidas entre mujeres y hombres, tanto en la esfera pública como privada, facilitando la inserción de las mujeres en el mercado laboral, pero especialmente a través de la promoción de una participación más activa de los hombres en las actividades domésticas no remuneradas | GTDM | 84 e) | Políticas Públicas | Igualdad y no discriminación | La igualdad de derechos entre hombres y mujeres |

Tercer Apartado: Orientaciones prácticas para el apoyo administrativo y el o la mediador/a.

Medidas “a priori” del proceso de mediación.

¿Qué medidas permitirían evitar o aminorar los casos de violencia en el centro de mediación? ¿Qué conocimientos básicos debieran instalarse para un mejor manejo de

dichas situaciones? ¿Qué cuidados se deben tener presente al momento de la notificación y recepción de los participantes?

Medidas durante el proceso de mediación.

¿Cómo prevenir situaciones de violencia en el proceso de mediación? ¿Qué indicadores físicos, emocionales y conductuales permiten detectar la violencia? ¿Cómo proceder en los casos en que la violencia es reconocida por los participantes pero no se encuentra judicializada?

Para enfrentar estas preguntas es importante tener presente que las víctimas de violencia intrafamiliar solicitan ayuda -la mayoría de las veces- cuando se encuentran en crisis, por lo que resulta relevante trabajar con la Teoría de la Crisis²⁸ en los casos en que la singularidad del caso lo amerite. Siguiendo a Slaikeu²⁹ *“Las intervenciones en crisis de dan en dos niveles: 1) Primera ayuda o intervención en crisis de primer orden que corresponde a la ayuda inmediata, generalmente otorgada por personas que se encuentran disponibles cuando la crisis ocurre, que pueden ser profesionales o personas de la red social primaria. Los objetivos son el restablecimiento inmediato de la capacidad de enfrentamiento, la evaluación de riesgo de vida, vincular a los recursos de ayuda.2) Apoyo en crisis, o intervención en crisis de segundo orden. Se refiere a una intervención una vez que la crisis inmediata ha pasado, que no hay riesgo de vida y que la persona se encuentra en condiciones de comenzar una resolución de la crisis.”*

Se describen en dicha Teoría, cinco componentes de la primera ayuda³⁰:

- Hacer contacto psicológico. El primer vínculo psicológico que establece en el momento de la crisis es uno de los elementos más importantes para las etapas posteriores de resolución de la crisis. Este primer contacto supone la posibilidad de escuchar sin enjuiciar, contener las emociones que desbordan a la víctima,

²⁸ Adaptado de Slaikeu, K (1998) Intervención en Crisis. Ed. El Manual Moderno, S.A. de C.C., México.

²⁹ Abordaje Psicosocial y Jurídico a víctimas de la violencia intrafamiliar. SERNAM, Programa de Capacitación a Funcionarios Públicos, página 34.

³⁰ Abordaje Psicosocial y Jurídico a víctimas de la violencia intrafamiliar, página 35.

transmitir la capacidad de control y calma. Fortalecer capacidad de resolución de problemas.

- Evaluar las dimensiones del problema. Preguntar por los sucesos precipitantes. Evaluar el riesgo de muerte (suicidio u homicidio). Rastrear redes de apoyo. Examinar futuro inmediato: decisiones inminentes: esta noche y próximos días.
- Examinar soluciones posibles. Examinar soluciones intentadas. Redefinición del problema, ayudar a la búsqueda de otras alternativas.
- Ayudar a tomar una acción concreta. Si la persona está en alto riesgo, movilizar recursos concretos de protección. Si la persona no está en riesgo, y puede movilizar recursos, identificar.
- Seguimiento. Explorar posibles procedimientos de seguimiento. Establecer los pasos siguientes y la forma de asegurarse que son seguidos. Asegurar el contacto con la víctima.

Medidas “a posteriori” del proceso de mediación.

¿Cómo proceder en las situaciones de violencia acaecidas fuera y/o dentro del centro de mediación? ¿Cómo proceder en los casos en donde la violencia se ejerce en contra del o la mediador/a o apoyo administrativo? ¿Cómo protege el/la mediador/a a la víctima?

- Acompañar a la víctima inmediatamente a un centro de urgencia (consultorio, hospital, médico particular) y pedir que certifiquen las lesiones.
- Acudir inmediatamente a Carabineros o a la Fiscalía para realizar la denuncia.
- Llamar a un familiar cercano o vecino a fin de asegurar el regreso de la víctima a su domicilio.

Uno de los puntos importantes en este tema, es el de los cuidados de los equipos de trabajo, pues el trabajar con personas genera un desgaste profesional que deja a los mismos en una situación muy vulnerable y de tensión permanente. Como medida de autoprotección es importante destinar espacios para compartir los casos complejos que se reciben desde los usuarios/as del sistema, como asimismo destinar tiempo para el esparcimiento del equipo en contextos más positivos.

Como medidas adicionales, los centros de mediación podrían contar con su propio plan de emergencia, como lo sería el programar el teléfono de Carabineros con marcación rápida o no mantener en el escritorio del apoyo administrativo o del mediador o mediadora elementos que el agresor pueda utilizar para causar daño a otro, como por ejemplo: tijeras, cortapapeles, etc. Tener identificado los lugares más seguros considerando que esos espacios tengan puertas o ventanas para escapar o repeler una agresión es una recomendación que realiza Fiscalía comúnmente a las víctimas de delitos pero que se pueden extender al cuidado del equipo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ❖ Araya Ramírez, C (2003). Escala para medir creencias que perpetúan la violencia intrafamiliar, estudios preliminares [versión electrónica]. Revista Psykhe. Extraído 12 de diciembre de 2017 desde <http://www.buentrato.cl/>
- ❖ Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2005). Historia de la Ley 20.066: establece ley de violencia intrafamiliar.
- ❖ Criterios de actuación por parte de los centros de mediación contratados por el Ministerio de Justicia en materia de violencia intrafamiliar (2010) Extraído 12 de diciembre de 2017, desde <http://www.mediacionchile.cl/media/2015/11/doc-61.pdf>.
- ❖ Henríquez Viñas, Miriam Lorena. Jerarquía de los tratados de derechos humanos: análisis jurisprudencial desde el método de casos. Estudios constitucionales [online]. 2008, vol.6, n.2, pp.73-119.
- ❖ Ministerio de Justicia (2016) Guía Práctica para la incorporación de Enfoque de Género en Proyectos de Ley, Subsecretaría de Justicia, División Jurídica, Departamento de Asesorías y Estudios.
- ❖ Ministerio de Salud (1998). Manual de apoyo técnico para las acciones de salud en violencia intrafamiliar [versión electrónica]. Extraído el 12 de diciembre de 2017 desde <http://www.minsal.gob.cl/portal/url/item/71e55238a2042745e04001011f01638a.pdf>
- ❖ Ministerio de Salud (2004). Normas y guía clínica para la atención en servicios de urgencia de personas víctimas de violencia sexual [versión electrónica]. Extraído el 12 de diciembre de 2017 desde

<http://www.redsalud.gov.cl/archivos/vih/vih2007/centrodedocumentacion/normativas/norma-violenciasexual.pdf>.

- ❖ Nash Rojas, Claudio. Derecho Internacional de los Derechos Humanos en Chile. Recepción y aplicación en el ámbito interno. Centro de Derechos Humanos. Facultad de Derecho. Universidad de Chile. Septiembre de 2012.
- ❖ Sernam (1994). Abordaje psicosocial y jurídico a víctimas de la violencia intrafamiliar [versión electrónica]. Extraído el 12 de diciembre de 2017 desde http://www.buentrato.cl/pdf/est_inv/violen/vp_abordaje.pdf
- ❖ Sernam (2009a) Documento de Trabajo N° 105: Análisis de la Violencia en las Relaciones de Pareja entre Jóvenes [versión electrónica]. Extraído el 12 de diciembre de 2017 desde http://www.feim.org.ar/pdf/blog_violencia/chile/Violencia_en_parejas_jovenes_SERNAM.pdf
- ❖ Sernam (2009b) Documento de Trabajo N° 107: Análisis y Evaluación de la Ruta Crítica en Mujeres Afectadas por Violencia en la Relación de Pareja [versión electrónica]. Extraído el 12 de diciembre de 2017 desde http://www.feim.org.ar/pdf/blog_violencia/chile/Ruta_Critica_de_mujeres_con_Violencia_SERNAM.pdf