

# Protocolo de atención para acceder a canales de denuncia de violencia intrafamiliar, violencia de género

y requerimientos de aplicación judicial de medidas de protección de NNA en contexto pandemia COVID19

## ¿CUÁL ES SU OBJETIVO?

Entregar herramientas prácticas a los tribunales con competencia en materia de familia y en materia penal, incluidos los juzgados con competencia común, y a los jueces y las juezas, profesionales y funcionarios y funcionarias que los integran, de modo tal de **facilitar a toda persona**, y en especial a mujeres, niños, niñas y adolescentes (NNA) **el acceso a los canales de recepción de denuncias** en materia de violencia intrafamiliar, de violencia de género y requerimientos de aplicación judicial de medidas de protección de NNA, en el contexto actual de emergencia sanitaria por COVID-19

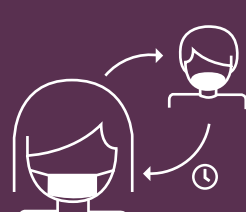
Los funcionarios y las funcionarias judiciales **tienen la obligación de recibir las denuncias** en materia de violencia intrafamiliar, de violencia de género, y los requerimientos de aplicación judicial de medidas de protección de derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, con especial resguardo de los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad, en particular, respecto de las personas adultas mayores, mujeres, NNA, a efectos de garantizar que la autoridad judicial competente conozca tales denuncias o requerimientos y les dé el curso procesal correspondiente, según la ley.

[secretariadegenero.pjud.cl](http://secretariadegenero.pjud.cl)

## RECOMENDACIONES Y LÍNEAS DE ACCIÓN

### I. Para el acceso a los mecanismos de ingreso de denuncias

Los tribunales deberán:



Asegurar la **mantención de la atención presencial**, con las debidas medidas de protección sanitaria, para ello se establecerán turnos.



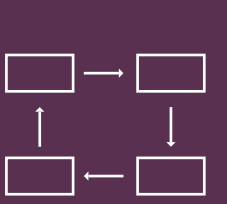
Garantizar el cumplimiento de las **medidas sanitarias** (distancia física, alcohol gel, mascarillas y guantes).



Habilitar una **sala o espacio físico adecuado** con las debidas medidas de higiene y distanciamiento.



Habilitar un **computador** para realizar trámites judiciales o presentar las denuncias



Implementar **acciones para dar recepción a las denuncias** y gestionar su correspondiente tramitación.

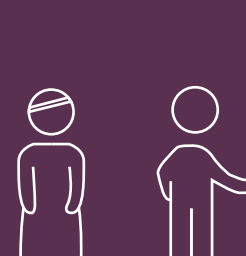
Descarga aquí

Acta N°53-2020



[secretariadegenero.pjud.cl](http://secretariadegenero.pjud.cl)

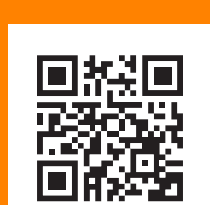
Las funcionarias y funcionarios deberán:



Proveer una **adecuada atención** a las víctimas de violencia y reforzar los canales de denuncia para **resguardar su seguridad**.

Registrar la información necesaria para:

- ✓ Detectar casos que requieren atención (RUT, nombre, edad a través de validación Registro Civil)
- ✓ Contactar a las víctimas de manera directa (teléfono, correo, domicilio).
- ✓ Aplicar la marca VIF en materia penal
- ✓ Ingresar como litigante al curador ad litem en los casos que corresponda



Web emergencia sanitaria sobre tribunales en causas de violencia contra la mujer.

Cada tribunal cuenta con un correo electrónico para brindar orientación general a las personas denunciantes

## Mecanismos de denuncia



### Ingreso presencial

Son los casos en que la víctima u otras personas concurren a efectuar la denuncia.

Se deben habilitar: equipamiento tecnológico que permitan atención presencial que cumpla con las medidas decretadas por la autoridad sanitaria.



### Ingreso virtual

Las personas que cuentan con clave única pueden presentar sus denuncias a través de la Oficina Judicial Virtual (OJV).

Se deben habilitar los canales de:  
- Trámite fácil OJV - Correo electrónico  
- Canal Telefónico - Video conferencia



### Ingreso mediante partes policiales

Carabineros y PDI tienen en los casos de violencia de género y VIF.

Se deben implementar: Formularios electrónicos para permitir a las policías derivar las denuncias cuyo conocimiento corresponda a los tribunales.



### Ingreso por derivación

Casos que son derivados desde otras instituciones públicas o privadas: Servicios públicos, fundaciones, municipalidades, establecimientos educacionales, etc.

Se debe informar sobre los nuevos canales de ingreso virtual de causas.

[secretariadegenero.pjud.cl](http://secretariadegenero.pjud.cl)

### II. Para que los tribunales fortalezcan la coordinación interinstitucional:

- ✓ Mantener mecanismos de remisión inmediata al MP de denuncias recibidas (art.173 CPP).
- ✓ Tomar conocimiento sobre la forma de funcionamiento de las instituciones a nivel local y de los distintos canales de atención habilitados.
- ✓ Mantener y reforzar instancias coordinación locales como mesas interinstitucionales de las CA al alero de los Centros de observación y cumplimiento de medidas de protección de NNA para seguimiento.
- ✓ Informar a las demás instituciones a nivel local sobre los canales de denuncia de violencia intrafamiliar y violencia de género y de violencia de protección establecidos por el PJUD.
- ✓ Establecer canales de coordinación interinstitucional de emergencia para causas VIF y de Violencia de Género:
  - Compartir información del funcionamiento
  - Compartir información general respecto de las denuncias para activar las redes de protección
  - Informar de la realización de las audiencias para facilitar la asistencia de las personas intervinientes que corresponda
- ✓ Coordinar con las policías la priorización en la recepción y atención de denuncias y la ejecución y el seguimiento a las medidas cautelares dictadas en causas de violencia intrafamiliar, de violencia de género y medidas de protección de NNA.

## Otras líneas de acción



Realizar las audiencias calificadas de "urgentes", tales como las relativas a NNA, violencia en razón de género, VIF y personas privadas de libertad conforme al artículo 18 y 19 del Acta 53-2020.



Instalar, de manera visible, en las dependencias y alrededores de los tribunales, letreros informativos y folletos para la comunidad sobre los distintos canales de denuncia.



Revisar las medidas cautelares en favor de personas en situación de vulnerabilidad.



Informar los teléfonos y otros medios de contacto de las distintas instituciones que pueden brindar apoyo y orientación a las víctimas.



Entregar información en lenguaje claro e inclusivo.



Difundir los mecanismos de denuncia en el contexto de la pandemia.



Informar sobre cómo acceder a la Oficina Judicial Virtual.



SECRETARÍA TÉCNICA  
IGUALDAD DE GÉNERO  
NO DISCRIMINACIÓN

[secretariadegenero.pjud.cl](http://secretariadegenero.pjud.cl)