

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA ACCEDER A CANALES DE DENUNCIA DE  
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR Y DE VIOLENCIA DE GÉNERO; Y  
REQUERIMIENTOS DE APLICACIÓN JUDICIAL DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN  
DE DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN LOS TRIBUNALES DEL  
PAÍS, EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA COVID-19**

# Índice

I. Antecedentes .....	2
II. Objetivos .....	6
A. Objetivo general.....	6
B. Objetivos específicos.....	7
III. Marco conceptual .....	8
A. Conceptos relativos a la violencia de género.....	8
B. Conceptos relativos a la violencia intrafamiliar .....	10
C. Conceptos relativos a las medidas judiciales de protección de derechos de niños, niñas y adolescentes .....	11
IV. Estándares operativos para el acceso a los canales de denuncia en materia de violencia intrafamiliar, de violencia de género y para realizar requerimientos de aplicación judicial de medidas de protección de los derechos de NNA. ....	14
A. Principio general.....	14
B. Destinatarios/as directos/as de este protocolo .....	14
C. Estándares operativos específicos .....	15
1. Acceso a los mecanismos de ingreso de denuncias de violencia intrafamiliar, de violencia de género y para realizar requerimientos de aplicación judicial de medidas de protección de NNA. ....	15
2. Fortalecimiento de la coordinación a nivel local e interinstitucional .....	233
V. Otras líneas de actuación.....	24
Anexo. Herramientas complementarias .....	27
A. Orientaciones para presentar denuncias ante casos de violencia.....	27
B. Orientaciones de actuación ante la recepción de consultas o denuncias de casos de violencia intrafamiliar y de género .....	28
C. Orientaciones para denuncias por vía telefónica.....	30

# I. Antecedentes

Con fecha 08 de abril de 2020, el Tribunal Pleno de la Corte Suprema aprobó el Acta 53-2020, que fija el texto refundido de Auto Acordado sobre funcionamiento del Poder Judicial durante la emergencia sanitaria nacional provocada por el brote del nuevo coronavirus<sup>1</sup>. Dentro de las disposiciones adoptadas destaca el artículo 26 letra a)<sup>2</sup>, que mandata a la Secretaría Técnica de Igualdad de Género y No Discriminación y a la Dirección de Estudios de la Corte Suprema procurar establecer protocolos de atención para acceder a los mecanismos de recepción de denuncias de violencia intrafamiliar y de violencia de género<sup>3</sup>. Por otro lado, en sesión de 8 de junio de 2020 el Tribunal Pleno resolvió incorporar los requerimientos de aplicación judicial de medidas de protección a niños, niñas y adolescentes (en adelante NNA) a fin de dar cabal cumplimiento al resguardo a los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad durante la emergencia sanitaria, tal como lo establece el Acta 53-2020.

Así, el artículo 4 de la mencionada acta, se refiere al resguardo de los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad, donde se establece que durante el estado de excepción los tribunales del país deberán “dar énfasis prioritario al resguardo de los derechos de las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad”, entre las cuales menciona, a “las mujeres, especialmente las que son víctimas de violencia de género en cualquier espacio” y a “niños, niñas y adolescentes que de conformidad a las circunstancias especiales podrían encontrarse en peligro de sufrir cualquier tipo de violencia”.

Asimismo, se debe considerar que en la práctica se ha constado que los casos de violencia intrafamiliar contra niños, niñas y adolescentes ingresan y son conocidos por los

---

<sup>1</sup> Disponible en: <https://www.pjud.cl/noticias-emergencia-sanitaria>.

<sup>2</sup> Señala el artículo 26: “La Corporación Administrativa del Poder Judicial, las unidades de la Corte Suprema y de los tribunales del país procurarán establecer mecanismos que permitan el adecuado servicio judicial y su pronta protección. Para estos efectos: a) La Corporación Administrativa del Poder Judicial, en coordinación con las policías, deberá establecer mecanismos que faciliten la recepción de denuncias de violencia intrafamiliar y de violencia de género. La Secretaría de Género y la Dirección de Estudios de la Corte Suprema procurarán establecer protocolos de atención para acceder a estos canales de denuncia”.

<sup>3</sup> La OMS la define como todo acto de violencia sexista, producido en el ámbito público o privado, que se produce para mantener el control sobre la otra persona, siendo mayoritariamente dirigida contra la mujer. Las Naciones Unidas definen la violencia contra la mujer como “todo acto de violencia de género que resulte, o pueda tener como resultado un daño físico, sexual o psicológico para la mujer, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada”. La mayor parte de esta violencia corresponde a la ejercida por la pareja. A nivel mundial, cerca de un tercio de las mujeres que han tenido una relación de pareja han sufrido violencia física y/o sexual por parte de su pareja. La violencia de pareja y la violencia sexual son perpetradas en su mayoría por hombres contra mujeres y niñas.

tribunales con competencia en materia de familia principalmente mediante medidas de protección por vulneración de derechos y no como violencia intrafamiliar<sup>4</sup>. Teniendo presente esta cuestión es que este protocolo también debe aplicarse en los requerimientos en que se solicite la aplicación de medidas de protección judicial, conforme al párrafo primero, del Título IV, de la ley N°19.968.

El mandato entregado por el Tribunal Pleno en el Acta 53-2020 está en línea con los diversos llamados que desde el Derecho Internacional de los Derechos Humanos (DIDH) se han planteado en aras de garantizar el acceso a la justicia en el contexto de la actual pandemia que se vive a nivel mundial, especialmente en relación a los grupos en situación de vulnerabilidad como pueblos indígenas, personas migrantes, personas adultas mayores, personas privadas de libertad, niños, niñas y adolescentes, y mujeres. Si bien el presente protocolo aplica, sin discriminación, para toda persona que busque interponer una denuncia ante los tribunales de justicia, la realidad nos muestra que se debe tener una mayor preocupación por estos grupos, en especial respecto a mujeres, niños, niñas y adolescentes.

En ese contexto, la Relatora Especial de las Naciones Unidas sobre la violencia contra la mujer, sus causas y consecuencias, la Sra. Dubravka Šimonović, se encuentra monitoreando y relevando el impacto de la pandemia del COVID-19 sobre el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia. El pasado 27 de marzo, a través de una declaración, señaló que los esfuerzos para hacer frente a la actual crisis de salud pueden conducir a un aumento de la violencia doméstica contra las mujeres. Por lo anterior, solicitó a los Estados que adopten medidas concretas orientadas a la protección de las víctimas e instó a los mismos a continuar combatiendo la violencia doméstica en tiempos de COVID-19. En particular, formuló un llamado a garantizar un efectivo acceso a la justicia y canales de denuncia, destacando la importancia de mantener disponibles refugios seguros y habilitar o fortalecer las líneas de ayuda para las víctimas de violencia<sup>5</sup>.

Asimismo, distintos organismos internacionales han constatado que durante las situaciones de emergencia aumentan los riesgos de violencias hacia las mujeres y niñas, que es, según ONU Mujeres, la “más extendida violación de los derechos humanos en el mundo”, y según la Organización Mundial de la Salud un problema de salud pública de

---

<sup>4</sup> En este sentido pueden consultarse: (i) Vargas Pavez, Macarena y Correa Camus, Paula. La voz de los niños en la justicia de familia de Chile. *Jus et Praxis* [online]. 2011, vol.17, n.1. Disponible en: <[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-00122011000100008&Ing=es&nrm=iso](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-00122011000100008&Ing=es&nrm=iso)>. ISSN 0718-0012 y (ii) DECS. Análisis de la Ley de Violencia Intrafamiliar a 14 años de su implementación. 2018. Disponible en: <http://decs.pjud.cl/articulo-analisis-de-la-ley-de-violencia-intrafamiliar-a-14-anos-de-su-implementacion/>

<sup>5</sup> States must combat domestic violence in the context of COVID-19 lockdowns – UN rights expert. <https://www.ohchr.org/EN/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=25749&LangID=E>

proporciones epidémicas<sup>6</sup>. Por lo anterior, se han formulado un conjunto de recomendaciones a los Estados para garantizar un efectivo acceso a la justicia a las personas víctimas de violencia en razón de género y de violencia en el seno familiar.

En el Sistema Interamericano de Derechos Humanos (SIDH), la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) adoptó el 10 de abril de 2020 la Resolución No. 01/20 denominada “Pandemia y Derechos Humanos en las Américas”. Esta Resolución es una aproximación integral sobre la situación de la pandemia en la que se recogen los estándares del SIDH y se formulan un conjunto de recomendaciones a los Estados de la región para abordar el enfrentamiento al COVID-19, desde el enfoque de derechos humanos. Entre las directrices desarrolladas, para efectos del presente protocolo, destaca la recomendación de *“incorporar la perspectiva de género a partir de un enfoque interseccional en todas las respuestas de los Estados para contener la pandemia, teniendo en cuenta los distintos contextos y condiciones que potencializan la vulnerabilidad a la que las mujeres están expuestas, como la precariedad económica, la edad, la condición de migrante o desplazada, la condición de discapacidad, la privación de libertad, el origen étnico-racial, la orientación sexual, identidad y/o expresión de género, entre otras”*<sup>7</sup>.

Específicamente, en materia de acceso a la justicia, la CIDH realizó un llamado a los Estados para fortalecer los servicios de respuesta a la violencia de género, en particular ante los casos de violencia intrafamiliar y violencia sexual que se puedan producir en el contexto de confinamiento. Además, invita a reformular los tradicionales mecanismos de respuesta, adoptando conductos variados de comunicación y fortaleciendo los canales existentes para ampliar la forma de presentar denuncias y acceder a medidas de protección durante la vigencia de la cuarentena.

Cabe destacar la **especial situación de vulnerabilidad en la cual se encuentran las mujeres en el contexto de la Pandemia**. Al respecto, la Comisión Interamericana de Mujeres (CIM) de la Organización de Estados Americanos (OEA) emitió un documento titulado “Covid-19 en la vida de las mujeres. Razones para reconocer los impactos diferenciados”<sup>8</sup> en el cual, específicamente sobre la situación de las mujeres y niñas víctimas de violencia, recalca: la relevancia de entender que el confinamiento incrementa el riesgo de violencia hacia las mujeres, al estar encerradas con sus maltratadores en un contexto donde se generan conflictos domésticos, familiares y de otra naturaleza, prolongando la violencia<sup>9</sup>. En razón de lo anterior, es fundamental para la CIM que los

---

<sup>6</sup> Ver <https://www.who.int/reproductivehealth/publications/violence/9789241564625/en/>

<sup>7</sup> CIDH, Resolución 01/2020, párr. 49.

<sup>8</sup> Disponible en web: <http://www.oas.org/es/cim/docs/ArgumentarioCOVID19-ES.pdf>

<sup>9</sup> UNODC (2018) [https://www.unodc.org/documents/data-and-analysis/GSH2018/GSH18\\_Gender-related\\_killing\\_of\\_women\\_and\\_girls.pdf](https://www.unodc.org/documents/data-and-analysis/GSH2018/GSH18_Gender-related_killing_of_women_and_girls.pdf) CIM (2020). Coronavirus: Una pandemia mundial que afecta

servicios públicos cuenten con rutas de acción para asegurar la seguridad de las mujeres en riesgo durante la emergencia, adaptando los protocolos de actuación para reforzar su eficacia durante el periodo de crisis<sup>10</sup>.

Por otra parte, respecto de la situación de niños, niñas y adolescentes, el Comité de Derechos del Niño hizo un llamado a los Estados a “proteger a los niños cuya vulnerabilidad se incrementa aún más por las circunstancias excepcionales causadas por la pandemia”<sup>11</sup>, entre los cuales se pueden encontrar quienes han sido víctimas de violencia. Asimismo, la CIDH ha señalado que los Estados tienen la obligación de adoptar medidas de prevención ante el abuso y violencia intrafamiliar, facilitando el acceso a los medios de denuncia y actuando con la debida diligencia ante las denuncias realizadas<sup>12</sup>.

En términos del comportamiento estadístico de las denuncias de violencia intrafamiliar en nuestro país en el contexto de la actual pandemia, el Ministerio Público informó en su cuenta pública que la restricción al libre tránsito producto de las cuarentenas ha influido en el número de denuncias, en tanto que estas últimas, si bien han disminuido en un 20% entre marzo y abril de 2020, sí se ha constatado un aumento de las denuncias telefónicas<sup>13</sup>. Por su parte, el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género señaló que, durante las dos primeras semanas de abril, las llamadas telefónicas al Fono Orientación en Violencia 1455 aumentaron en un 53% y en un 119% en el caso de Fono Familia 149 de Carabineros<sup>14</sup>.

En lo que refiere al Poder Judicial, según la información derivada desde el sistema informático SITFA, el ingreso de las causas por violencia intrafamiliar (VIF) en tribunales con competencia en familia, a nivel nacional, disminuyó durante los meses de marzo y abril de 2020, comparado con los mismos meses del año anterior. Así, en el mes de marzo de 2020 los ingresos bajaron un 8,3%, en relación a marzo de 2019. La disminución fue marcadamente brusca en la segunda quincena de ese mes, en donde las causas disminuyeron en un 20,6% con respecto a la misma quincena del año anterior. Asimismo, durante los primeros veinte días del mes de abril a nivel nacional hubo una baja del 40,8%

---

diferenciadamente a las mujeres <https://dialogocim.wordpress.com/2020/03/18/coronavirus-una-pandemia-mundial-que-afecta-diferenciadamente-a-las-mujeres/>

<sup>10</sup> Extractos del documento titulado “Covid-19 en la vida de las mujeres. Razones para reconocer los impactos diferenciados”, Op. Cit. p. 8.

<sup>11</sup> <http://www.achnu.cl/wp-content/uploads/2020/04/Declaracion-Comite%CC%81-de-Derechos-del-Nin%CC%83o-.pdf>

<sup>12</sup> CIDH, Resolución 01/2020, párr. 65.

<sup>13</sup> Ministerio Público, Cuenta Pública 2020, 23 de abril de 2020, páginas 4 y 5. Disponible en [http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/cuenta\\_publica\\_2020.pdf](http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/cuenta_publica_2020.pdf)

<sup>14</sup> Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, “Hazloporellas”: La campaña del Ministerio de la Mujer que busca sumar al entorno para evitar la violencia intrafamiliar”, 29 de abril de 2020. Disponible en <https://minmujeryeg.gob.cl/?p=39779>

en los ingresos de las causas por VIF en todas las jurisdicciones, comparado con el mismo período en 2019.

En lo que refiere a los procedimientos de aplicación judicial de medidas de protección de los derechos de NNA, según la información derivada desde el sistema informático SITFA, el número de medidas de protección decretadas por los tribunales con competencia en familia, a nivel nacional, disminuyó durante los meses de marzo, abril y mayo de 2020, comparado con los mismos meses del año anterior. Así, en el mes de marzo de 2020 el número de medidas de protección decretadas disminuyeron en un 13,5%, en relación a marzo de 2019. La disminución se acentuó en el mes de abril, en que disminuyeron en un 56,6% con respecto al mismo periodo del año anterior. Finalmente, durante el mes de mayo, a nivel nacional se observó una disminución de un 54,8% en el otorgamiento de medidas de protección, comparado con el mismo período en 2019.

Adicionalmente, es necesario destacar que los tribunales del país han implementado diversas medidas para conocer los asuntos de su competencia durante el período de emergencia sanitaria, estableciendo mecanismos para la recepción de denuncias y tramitación de causas urgentes que consideran desde turnos de atención presencial en un horario determinado, coordinación con las policías para la recepción de denuncias, hasta la recepción de denuncias vía telefónica, entre otras medidas<sup>15</sup>.

## II. Objetivos

### A. Objetivo general

El presente protocolo de atención tiene por objetivo general 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 el acceso a los canales de recepción de denuncias en materia de violencia intrafamiliar, de violencia de género, en el contexto actual de emergencia sanitaria por COVID-19.

Asimismo, tiene por objeto entregar herramientas prácticas a los tribunales con competencia en materia de familia y a quienes los integran, a fin de facilitar el acceso a los

---

<sup>15</sup> A efectos de recoger las diversas formas en que los tribunales están prestando sus servicios, el Poder Judicial desarrolló una “Guía de atención de público durante la emergencia sanitaria”, herramienta que está disponible en el siguiente link: <https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php>.

canales para realizar requerimientos de aplicación judicial de medidas de protección de derechos de NNA conforme al párrafo primero, del título IV, de la ley N° 19.968.

## **B. Objetivos específicos**

1. Entregar a los integrantes del Poder Judicial un marco jurídico conceptual general en materia de violencia intrafamiliar, violencia de género y medidas de protección de derechos de NNA que les permita una mayor sensibilización con la materia objeto del presente protocolo de atención, especialmente en la recepción de denuncias por parte de grupos en situación de vulnerabilidad que buscan acceder a la justicia, como son las mujeres, niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia o cuyos derechos se encuentren amenazados o vulnerados<sup>16</sup>, entre otros.

2. Fortalecer el mantenimiento de los mecanismos existentes en el Poder Judicial para la recepción de denuncias de violencia intrafamiliar, de violencia de género y requerimientos de aplicación judicial de medidas de protección de derechos de NNA que, tomando los resguardos necesarios para la seguridad sanitaria de las personas, faciliten el acceso a la justicia especialmente a las mujeres, niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia y a las personas e instituciones que pueden requerir el inicio de un procedimiento de aplicación de medidas de protección conforme al artículo 70 de la ley N° 19.968.

3. Promover en los tribunales del Poder Judicial la creación y desarrollo de herramientas informáticas a través de la Oficina Judicial Virtual, facilitando: (i) el acceso a la justicia de las personas denunciantes, en especial a mujeres, niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia y a personas e instituciones que pueden requerir el inicio de un procedimiento de aplicación de medidas judiciales de protección conforme al artículo 70 de la ley N°19.968; (ii) las gestiones de las policías y de las instituciones públicas o privadas que intervienen en estas materias.

4. Fortalecer la coordinación a nivel local entre las instituciones que intervienen en la atención en los casos de violencia intrafamiliar, de género y de protección judicial de derechos de niños, niñas y adolescentes tales como Ministerio Público, Policías, Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, el Servicio Nacional de Menores, organismos colaboradores, establecimientos educacionales, servicios de salud y la Defensoría de la Niñez, entre otros, a fin de asegurar una respuesta efectiva y eficiente a las víctimas.

---

<sup>16</sup> Lo que incluye cualquier situación de vulneración, maltrato, abuso, violencia, riesgo, abandono, entre otros, que pueda sufrir un niño, una niña o adolescente, de acuerdo al artículo 70 ley N° 19.968.



5. Entregar orientaciones prácticas a las personas integrantes del Poder Judicial para que realicen una debida recepción de las denuncias en materia de violencia intrafamiliar y de violencia de género, en el contexto de la actual crisis sanitaria, especialmente en los casos de mujeres, niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia.

### III. Marco conceptual<sup>17</sup>

#### A. Conceptos relativos a la violencia de género

La **violencia de género**, tal como está definida en el *Protocolo de Acceso a la Justicia de Mujeres Víctimas de Violencia de Género* del Poder Judicial, es un término genérico para cualquier acto perjudicial incurrido en contra de la voluntad de una persona, basado en diferencias socialmente adjudicadas entre los sexos. La naturaleza y el alcance de los distintos tipos de violencia 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, entre otros.

La violencia de género tiene distintas **manifestaciones**, entre las cuales destacan:

- **Violencia física:** acciones u omisiones que afectan, entre otros derechos de la víctima, la integridad física, la salud o la vida, tales como agredir con empujones, golpes, cachetadas, quemaduras, tirones de pelo, inmovilizar, arrojar objetos, entre otros.
- **Violencia psicológica:** acciones u omisiones que afectan, entre otros derechos de la víctima, la integridad psíquica, la salud o la vida, tales como formular insultos, humillaciones, descalificaciones, celos, amenazas directa o contra los hijos/as, o formas de manipulación y abuso psicológico, que hacen que la persona cuestione su propia memoria, percepción y cordura<sup>18</sup>.
- **Violencia sexual:** consistente en tocaciones sin consentimiento, la obligación de tener sexo o la exigencia de realización de prácticas sexuales no deseadas, la negativa al uso de

---

<sup>17</sup> Para otros conceptos revisar el Protocolo de Acceso a la Justicia de Grupos Vulnerables en su parte de mujeres víctimas de violencia de género, disponible en: [https://servicios.pjud.cl/protocolo/PROTOCOLO\\_DIGITAL\\_FINAL.pdf](https://servicios.pjud.cl/protocolo/PROTOCOLO_DIGITAL_FINAL.pdf).

<sup>18</sup> Denominado “gaslighting”.

preservativo, el forzamiento a tener sexo con otras personas, la realización de prácticas sexuales frente a la mujer sin su voluntad, entre otras acciones.

- **Violencia económica:** casos en que el agresor niega o condiciona el dinero necesario para la mantención propia y/o de las hijas o hijos, extorsiona o se apropia de los bienes y/o sueldo de la mujer o le impide ganar dinero, entre otros.

- **Violencia simbólica:** conjunto de actitudes, gestos, patrones de conducta y creencias, cuya conceptualización permite comprender la existencia de opresión y subordinación de las mujeres y otros grupos tradicionalmente excluidos. La violencia simbólica son resortes que sostienen el maltrato y la discriminación<sup>19</sup>. Por ejemplo, los casos de publicidad, programas de televisión u otros que replican estereotipos, tales como justificar la violencia hacia mujeres, tratar a las mujeres como objetos sexuales, entre otros.

- **Violencia virtual o en línea:** consistente en acciones u omisiones que se manifiestan en distintas plataformas digitales, tales como ciberacoso<sup>20</sup>, ciberacecho<sup>21</sup>, ciberturba<sup>22</sup>, doxing<sup>23</sup>, robo de identidad<sup>24</sup> y pornovenganza<sup>25</sup>, y que denigran la imagen de las personas<sup>26</sup>, especialmente de mujeres y niñas. En definitiva, se trata de acciones que constituyen una intromisión en la vida íntima de una persona utilizando para ello los medios digitales, fundamentalmente internet y el teléfono móvil.

---

<sup>19</sup> Comisión Interamericana de Mujeres, “90 años de la CIM: Un camino de luchas, logros y desafíos”, pág. 60. Disponible en <http://www.oas.org/es/cim/docs/Atlas90-Digital-ES.pdf>

<sup>20</sup> Se ha entendido por ciberacoso (*cyberbullying*), el daño intencional y repetido infligido mediante el uso de computadoras, teléfonos celulares y otros dispositivos electrónicos. Organización de Estados Americanos, *Combatir la violencia en línea contra las mujeres. Un llamado a la protección*, 2019, página 8. Disponible en <https://www.oas.org/es/sms/cicte/docs/20191125-ESP-White-Paper-7-VIOLENCE-AGAINST-WOMEN.pdf>

<sup>21</sup> Se ha entendido por ciberacecho (*cyberstalking*) el “acecho cibernético, que ‘implica el uso de medios electrónicos para acechar a una víctima y generalmente se refiere a un patrón de conductas amenazantes o maliciosas’. Existen diferentes definiciones para el término: en algunos casos la amenaza debe considerarse creíble; y en otros, la categoría incluye una amenaza implícita”. Op. Cit. 20, p.9.

<sup>22</sup> Se ha entendido que la ciberturba ocurre “cuando grupos en línea publican contenido ofensivo/destructivo en línea, a menudo compitiendo con otros grupos, con la intención de avergonzar a alguien”. Op. Cit. 20, p. 9.

<sup>23</sup> Se ha entendido por doxing, la “recuperación y publicación no autorizadas, a menudo mediante piratería, de la información personal de una persona, incluidos, entre otros, nombres completos, direcciones, números de teléfono, correos electrónicos, nombres de cónyuges e hijos, detalles financieros”. Op. Cit. 20, p. 9.

<sup>24</sup> Se entiende por robo de identidad la utilización engañosa por parte de un tercero de los datos personales de otro u otra. Op. Cit. 20, p. 9.

<sup>25</sup> Se ha entendido por pornovenganza, la “distribución de imágenes sexualmente gráficas de personas sin su consentimiento”, lo que “incluye imágenes/videos adquiridos con o sin consentimiento”. Op. Cit. 20, p. 9.

<sup>26</sup> Comisión Interamericana de Mujeres, *Borremos la Violencia Virtual*. Disponible en <https://www.oas.org/es/CIM/docs/ConcursoBorremosViolenciaVirtual-ApoyoES.pdf>

Por **violencia contra las mujeres y niñas** se entenderá todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada<sup>27</sup>.

Por **denuncia de violencia de género** se entiende aquella por la que una persona, sea la víctima o no, comunica a algunos de los órganos competentes el conocimiento de un hecho constitutivo de violencia de género o un hecho de violencia contra mujeres y niñas, en los términos definidos en este protocolo, sea o no constitutivo de delito. En los casos no constitutivos de delito, se encuentran todas aquellas situaciones en las que existen vulneraciones a los derechos de las personas en razón de su género, sexo, orientación sexual o identidad de género, sea que se conozcan en procedimientos ordinarios o especiales ante los tribunales con competencia en materia de familia, o no. Por su parte, los casos constitutivos de delito, consisten en aquellas denuncias por hechos que podrían revestir caracteres de delito basados en razones de género, sexo, orientación sexual o identidad de género de la víctima. Entre otros, destacan los siguientes delitos: el femicidio, en los términos de los artículo 390 bis, inciso segundo y 390 ter del Código Penal; la obtención o difusión de material de índole sexual, en los términos del artículo 161-C del mismo cuerpo legal; aborto, violación, estupro y otros delitos sexuales, prostitución forzada, la trata de personas, la tortura y los tratos crueles, inhumanos o degradantes.

## B. Conceptos relativos a la violencia intrafamiliar

Por **violencia intrafamiliar** se debe entender, a la luz del artículo 5° de la Ley N° 20.066 sobre 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”. De igual manera, incluye la violencia producida entre los padres de un hijo/a común, o cuando ésta afecta a niños, niñas y adolescentes o a personas en situación de discapacidad que se encuentren al cuidado o bien dependan de cualquier integrante del grupo familiar.

---

<sup>27</sup> En el mismo sentido, artículo 1 de la Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer, adoptada el 20 de diciembre de 1993 por la Asamblea General de las Naciones Unidas. Disponible en <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/violenceagainstwomen.aspx>

Por **maltrato habitual** se entenderá, en concordancia con los artículos 5 y 14 de la Ley 20.066 de Violencia Intrafamiliar, el ejercicio habitual de violencia física o psíquica respecto 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; como también si dicho maltrato ocurre entre los padres de un hijo común, o recaiga sobre persona menor de edad, adulto mayor o discapacitada que se encuentre bajo el cuidado o dependencia de cualquiera de los integrantes del grupo familiar.

Por **denuncia de violencia intrafamiliar** se entiende aquella por la que una persona, sea la víctima o no, comunica a algunos de los órganos competentes el conocimiento de un hecho de violencia intrafamiliar, en los términos definidos en el párrafo precedente, sea o no constitutivo de delito. Entre las denuncias por hechos que podrían ser constitutivos de delito, se encuentran todos aquellos que se cometan en contexto de violencia intrafamiliar, destacando, entre otros, los siguientes: femicidio en los términos del artículo 390 bis inciso primero del Código Penal, homicidio, parricidio, infanticidio, lesiones corporales, secuestro, sustracción de menores, violación de morada, abandono de niños y personas desvalidas, amenazas, violación, violación con homicidio o con femicidio, estupro, abusos sexuales y otros delitos sexuales, maltrato habitual o desacato.

### C. Conceptos relativos a las medidas judiciales de protección de derechos de niños, niñas y adolescentes

Por **niño o niña** se entiende todo ser humano que no ha cumplido los catorce años<sup>28</sup>.

Por **adolescente** se entiende todo ser humano desde los catorce años hasta que cumpla los dieciocho años de edad<sup>29</sup>.

Por **vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes** (en adelante “vulneración de derechos”) se entiende “cualquier trasgresión a los derechos de niños, niñas y adolescentes establecidos en la Convención sobre los Derechos del Niño, la cual puede ser constitutiva de delito o no, dependiendo de nuestra legislación. Independientemente de ello, cualquier vulneración de derechos es grave, por lo que los Estados deben realizar todas las acciones destinadas a prevenir estos hechos y a entregar mecanismos de restitución de derechos una vez ya vulnerados”<sup>30</sup>.

---

<sup>28</sup> Artículo 16 de la ley N°19.968.

<sup>29</sup> Artículo 16 de la ley N°19.968 y artículo 3° de la ley N°20.084.

<sup>30</sup> Defensoría de los derechos de la niñez, ¿Qué se entiende por vulneración de Derechos? Disponible en: <https://bit.ly/3fpGp7m>

Por su parte, la Convención sobre los Derechos del Niño define **maltrato**, en su artículo 19, como: “Toda violencia, perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, mientras que el niño se encuentre bajo la custodia de sus padres, de un tutor o de cualquiera otra persona que le tenga a su cargo”.

Las **medidas judiciales de protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes** son aquellas adoptadas por el tribunal con competencia en materia de familia, en los casos previstos en el artículo 8°, números 7), de la ley N° 19.968<sup>31</sup>, y conforme a lo dispuesto en el párrafo primero, del Título IV, del mismo cuerpo legal<sup>32</sup>, tendientes a la protección de los derechos de los niños, niñas o adolescentes cuando éstos se encontraren amenazados o vulnerados<sup>33</sup>, entre las que se encuentran, sin ser taxativas, las dispuestas en el artículo 30 de la ley N° 16.618, Ley de Menores<sup>34</sup>.

**Las medidas cautelares especiales para la protección de niños, niñas y adolescentes** son aquellas contempladas en el artículo 71 de la ley N° 19.968<sup>35</sup>, que el tribunal con

---

<sup>31</sup> “Todos los asuntos en que aparezcan niños, niñas o adolescentes gravemente vulnerados o amenazados en sus derechos, respecto de los cuales se requiera adoptar una medida de protección conforme al artículo 30 de la Ley de Menores.”.

<sup>32</sup> Procedimiento especial de aplicación judicial de medidas de protección de los derechos de los niños, niñas o adolescentes.

<sup>33</sup> La referencia a vulneración apunta a un daño o peligro manifiesto, mientras la amenaza hace alusión a un posible riesgo a la integridad de los niños, niñas y adolescentes.

<sup>34</sup> Art. 30. “En los casos previstos en el artículo 8°, números 7) y 8), de la ley que crea los juzgados de familia, el juez de letras de menores, mediante resolución fundada, podrá decretar las medidas que sean necesarias para proteger a los menores de edad gravemente vulnerados o amenazados en sus derechos.

En particular, el juez podrá:

1) disponer la concurrencia a programas o acciones de apoyo, reparación u orientación a los menores de edad, a sus padres o a las personas que lo tengan bajo su cuidado, para enfrentar y superar la situación de crisis en que pudieren encontrarse, e impartir las instrucciones pertinentes, y

2) disponer el ingreso del menor de edad en un Centro de Tránsito o Distribución, hogar sustituto o en un establecimiento residencial.

Si adoptare la medida a que se refiere el número 2), el juez preferirá, para que asuman provisoriamente el cuidado del menor, a sus parientes consanguíneos o a otras personas con las que aquél tenga una relación de confianza.

La medida de internación en un establecimiento de protección sólo procederá en aquellos casos en que, para cautelar la integridad física o síquica del menor de edad, resulte indispensable separarlo de su medio familiar o de las personas que lo tienen bajo su cuidado, y en defecto de las personas a que se refiere el inciso anterior. Esta medida tendrá un carácter esencialmente temporal, no se decretará por un plazo superior a un año, y deberá ser revisada por el tribunal cada seis meses, para lo cual solicitará los informes que procedan al encargado del Centro u hogar respectivo. Sin perjuicio de ello, podrá renovarse en esos mismos términos y condiciones, mientras subsista la causal que le dio lugar. En todo caso, el tribunal podrá sustituir o dejar sin efecto la medida antes del vencimiento del plazo por el que la hubiere dispuesto.”

<sup>35</sup> Artículo 71.- “Medidas cautelares especiales. En cualquier momento del procedimiento, y aun antes de su inicio, de oficio, a solicitud de la autoridad pública o de cualquier persona, cuando ello sea necesario para proteger los derechos del niño, niña o adolescente, el juez podrá adoptar las siguientes medidas cautelares:

a) Su entrega inmediata a los padres o a quienes tengan legalmente su cuidado;

competencia en materia de familia puede adoptar en cualquier momento del procedimiento en que conoce, aún antes de su inicio, de oficio, a solicitud de la autoridad pública o de cualquier persona, cuando ello sea necesario para proteger los derechos del niño, niña o adolescente.

**El requerimiento de aplicación de medidas judiciales de protección de derechos de niños, niñas o adolescentes** es aquella petición que da inicio al procedimiento judicial para la aplicación de estas medidas, y que conforme al artículo 70 de la ley N° 19.968, puede ser presentada por el NNA, sus padres, las personas que lo tengan bajo su cuidado, los/as profesores/as o director/a del establecimiento educacional al que asista, los profesionales de la salud que trabajen en los servicios en que se atienda, el Servicio Nacional de Menores o de cualquier persona que tenga interés en ello, sin formalidad alguna.

- 
- b) *Confiarlo al cuidado de una persona o familia en casos de urgencia. El juez preferirá, para que asuman provisoriamente el cuidado, a sus parientes consanguíneos o a otras personas con las que tenga relación de confianza;*
  - c) *El ingreso a un programa de familias de acogida o centro de diagnóstico o residencia, por el tiempo que sea estrictamente indispensable. En este caso, de adoptarse la medida sin la comparecencia del niño, niña o adolescente ante el juez, deberá asegurarse que ésta se verifique a primera hora de la audiencia más próxima;*
  - d) *Disponer la concurrencia de niños, niñas o adolescentes, sus padres, o las personas que los tengan bajo su cuidado, a programas o acciones de apoyo, reparación u orientación, para enfrentar y superar las situaciones de crisis en que pudieren encontrarse, e impartir las instrucciones pertinentes;*
  - e) *Suspender el derecho de una o más personas determinadas a mantener relaciones directas o regulares con el niño, niña o adolescente, ya sea que éstas hayan sido establecidas por resolución judicial o no lo hayan sido;*
  - f) *Prohibir o limitar la presencia del ofensor en el hogar común;*
  - g) *Prohibir o limitar la concurrencia del ofensor al lugar de estudio del niño, niña o adolescente, así como a cualquier otro lugar donde éste o ésta permanezca, visite o concurra habitualmente. En caso de que concurran al mismo establecimiento, el juez adoptará medidas específicas tendientes a resguardar los derechos de aquéllos.*
  - h) *La internación en un establecimiento hospitalario, psiquiátrico o de tratamiento especializado, según corresponda, en la medida que se requiera de los servicios que éstos ofrecen y ello sea indispensable frente a una amenaza a su vida o salud, e*
  - i) *La prohibición de salir del país para el niño, niña o adolescente sujeto de la petición de protección.*

*En ningún caso, podrá ordenarse como medida de protección el ingreso de un niño, niña o adolescente a un establecimiento penitenciario para adultos.*

*La resolución que determine la imposición de una medida cautelar deberá fundarse en antecedentes que sean calificados como suficientes para ameritar su adopción, de los que se dejará expresa constancia en la misma.*

*Para el cumplimiento de las medidas decretadas, el juez podrá requerir el auxilio de Carabineros de Chile. Cuando la adopción de cualquier medida cautelar tenga lugar antes del inicio del procedimiento, el juez fijará desde luego la fecha en que deberá llevarse a cabo la audiencia preparatoria, para dentro de los cinco días siguientes contados desde la adopción de la medida.*

*En ningún caso la medida cautelar decretada de conformidad a este artículo podrá durar más de noventa días.”*

## IV. Estándares operativos para el acceso a los canales de denuncia en materia de violencia intrafamiliar, de violencia de género y para realizar requerimientos de aplicación judicial de medidas de protección de los derechos de NNA.

### A. Principio general

En el cumplimiento de sus labores los tribunales de familia, penales y aquellos con competencia común **procurarán garantizar el acceso a los canales de denuncia de violencia intrafamiliar y de violencia de género existentes**, y a los nuevos canales que se implementen en consideración a la situación de emergencia sanitaria por COVID-19, empleando todas las **medidas sanitarias para proteger la salud y vida de las personas funcionarias y del público en general. Lo propio harán los tribunales con competencia en materia de familia respecto de los canales existentes y los nuevos que se implementen para realizar requerimientos de aplicación judicial de medidas de protección de los derechos de NNA.**

La Corporación Administrativa del Poder Judicial deberá proveer a cada tribunal de los materiales y elementos sanitarios necesarios, tales como mascarillas y alcohol gel, conforme a los requerimientos establecidos por la autoridad sanitaria.

### B. Destinatarios/as directos/as de este protocolo

Este protocolo debe ser aplicado por los tribunales con competencia en materia de familia y en materia penal, incluidos los juzgados con competencia común, y los jueces y las juezas, profesionales y funcionarios y funcionarias que los integran, ante las denuncias por violencia de género y violencia intrafamiliar y los requerimientos de aplicación judicial de medidas de protección de derechos de NNA. No obstante, los demás tribunales del país deberán realizar las derivaciones que correspondan, orientando a quienes acudan a ellos para realizar denuncias sobre hechos de violencia intrafamiliar, violencia de género o requerimientos de aplicación judicial de medidas de protección de derechos.

## C. Estándares operativos específicos

En cumplimiento del propósito ya mencionado, deben garantizarse estándares operativos en las siguientes materias:

1. Acceso a los mecanismos de ingreso de denuncias de violencia intrafamiliar, de violencia de género y requerimientos de aplicación judicial de medidas de protección de NNA.
2. Fortalecimiento de la coordinación Interinstitucional.

### I. Acceso a los mecanismos de ingreso de denuncias de violencia intrafamiliar, de violencia de género y para realizar requerimientos de aplicación judicial de medidas de protección de NNA.

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 NNA, con especial resguardo de los **derechos de las personas en situación de vulnerabilidad**, a que se refiere el artículo 4 del Acta N°53-2020, **en particular, respecto de las personas adultas mayores, mujeres, adolescentes, niñas y niños**, a efectos de garantizar que la autoridad judicial competente conozca tales denuncias o requerimientos y les dé el curso procesal correspondiente, según la ley<sup>36</sup>.

En la recepción de las denuncias y requerimientos los tribunales deben tener en consideración que nos encontramos en una situación de restricción de movimiento que requiere el **reforzamiento de todos los canales de atención** posible para resguardar la seguridad de aquellas personas víctimas de violencia intrafamiliar, de violencia de género o cuyos derechos estén amenazados o vulnerados, en especial mujeres, niños, niñas y adolescentes.

---

<sup>36</sup> Conforme a lo establecido en el artículo 81 de la Ley N°19.968 que crea los Tribunales de Familia, los tribunales de justicia tienen la obligación de recibir las denuncias en materia de violencia intrafamiliar y adoptar las medidas cautelares que sean necesarias. Asimismo, conforme a lo dispuesto en el artículo 173 del Código Procesal Penal, cualquier persona podrá formular una denuncia ante cualquier tribunal con competencia criminal. Por su parte, el artículo 70 de la Ley N° 19.968 establece que el procedimiento de aplicación judicial de medidas de protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes podrá iniciarse de oficio o a requerimiento del niño, niña o adolescente, de sus padres, de las personas que lo tengan bajo su cuidado, de los profesores, o del director del establecimiento educacional al que asista, de los profesionales de la salud que trabajen en los servicios en que se atienda, del Servicio Nacional de Menores o de cualquier persona que tenga interés en ello.



En vista de esto, el Pleno de la Corte Suprema, mediante resolución de 12 de mayo de 2020, AD-335-2020, instruyó a las Cortes de Apelaciones del país, y por su intermedio a los tribunales de sus respectivas jurisdicciones, especialmente a los tribunales con competencia en materia de familia y penal, a adoptar, en las materias descritas en los artículos 4, 11, 16 y 18 del acta 53-2020, todas las medidas que sean necesarias para asegurar el acceso a la justicia y el debido resguardo de las personas que se encuentren en las situaciones de vulnerabilidad que dichas normas describen, atendida la naturaleza urgente de esas actuaciones.

Asimismo, en el caso de mujeres, niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia, se debe tener en consideración que existen contextos y condiciones que potencian la vulnerabilidad a la que están expuestas, como la condición de migrante, el origen racial y la condición socioeconómica, entre otras. Además, lo propio debe considerarse respecto de los NNA que se encuentran internados en un establecimiento de protección producto de una medida judicial de separación de sus padres.

En tal sentido, y para garantizar el acceso a la justicia, los tribunales de justicia deberán:

- (i) Mantener en funcionamiento el acceso a los mecanismos de ingreso de denuncias de violencia intrafamiliar, de violencia de género y para realizar requerimientos de aplicación judicial de medidas de protección de derechos de NNA existentes a la fecha de publicación de la Ley N° 21.226;
- (ii) Implementar nuevos canales de denuncia para las materias referidas precedentemente en el punto (i).

Para cumplir los objetivos anteriores y que los tribunales puedan detectar los casos que requieren su atención en estas circunstancias, al momento del ingreso de **la causa** se deberá **registrar, en el sistema informático de administración de causas, los datos sociodemográficos de las personas intervinientes, –al menos nombre, sexo y fecha de nacimiento–**, pudiendo en los casos que sea necesario realizar la validación con el Servicio de Registro Civil e Identificación<sup>37</sup>. **Se deberá incluir también en el registro de datos, los de la víctima, especialmente número de teléfono y correo electrónico si lo tuviere, y domicilio, garantizando la debida reserva de tales antecedentes**, a fin de contar con información que permita contactarla de manera directa.

Además, conforme a lo señalado en el artículo 4 del Acta 53-2020 se deberá dar énfasis prioritario al resguardo de los derechos de las personas que se encuentran en una

---

<sup>37</sup> Al efecto el ingreso de datos de intervinientes está hoy disponible en línea y se realiza de forma automática con registro civil y solo en caso de estar el sistema de interconexión caído se debe hacer manualmente, existiendo un efecto informático -para realizar dicho cruce de validación.

situación de vulnerabilidad. Para ello se sugiere a los tribunales del país que, al momento de recibir las denuncias, registren la información necesaria para brindar esta protección, como por ejemplo: la relación entre la víctima y la persona denunciada, así como si se trata de personas en condición de vulnerabilidad, tales como: NNA internados en centros de protección, las personas adultas mayores, las personas en situación de discapacidad, las personas pertenecientes a pueblos originarios, las personas migrantes, el nivel socioeconómico y la existencia de personas que dependan de ella o su propia dependencia económica con la persona denunciada, entre otras<sup>38</sup>.

Asimismo, en materia penal, los tribunales deberán marcar en el sistema informático las denuncias de delitos en contexto de violencia intrafamiliar (“marca VIF”).

En caso de NNA vulnerados gravemente en sus derechos se deberá considerar el nombramiento de curadores ad litem, resultando vital su correcto ingreso como litigante en las causas de protección, especialmente si se ha de decretar una medida cautelar de ingreso a residencia. Existe además la posibilidad de marcar a cada litigante como “litigante con reserva” para proteger sus datos.

Cada tribunal debe establecer un correo electrónico con el objeto de brindar orientación general a las personas denunciantes de violencia intrafamiliar, de violencia de género y para realizar requerimientos de aplicación judicial de medidas de protección de los derechos de NNA, en especial, respecto a las medidas implementadas en el contexto de la pandemia Covid-19.

### I.I Obligación de mantener el funcionamiento de los canales existentes

Conforme a lo señalado, y sin perjuicio de las medidas que se adopten para establecer nuevos canales de denuncia en el contexto de la crisis sanitaria por la enfermedad COVID-19, los tribunales de justicia deben mantener, con los resguardos sanitarios necesarios, el acceso y funcionamiento para todas las personas, sin discriminación, de los mecanismos de ingreso de denuncias de violencia intrafamiliar y de violencia de género y para realizar requerimientos de aplicación judicial de medidas de protección de los derechos de NNA, existentes a la fecha de publicación de la Ley N° 21.226.

**Estos mecanismos de denuncia corresponden a los siguientes:**

---

<sup>38</sup> Categorías contempladas en las “Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad”, aprobadas por la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, Brasilia, 4 a 6 de marzo de 2008. Disponible en: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2009/7037.pdf>.

- a. **Canal presencial, en los casos que la víctima u otras personas concurren a tribunales a efectuar la denuncia. Cada tribunal dispondrá de una dotación mínima para que desempeñe sus funciones en forma presencial.**
- b. **Canal virtual, mediante el ingreso de escritos a través de la Oficina Judicial Virtual; y**
- c. **Mediante el ingreso de partes policiales, sea que se trate de su modalidad presencial, a través de la entrega del parte físico en tribunales, como también mediante medios tecnológicos.**
- d. **Por derivación o información de otras instituciones públicas o privadas. Este aspecto es de especial importancia para el procedimiento de aplicación de medidas de protección, consagrado en el párrafo primero del Título IV de la Ley N° 19.968.**

## 1.2 Obligación de implementar nuevos canales

Conforme a lo dispuesto en el artículo 26 literal a) de Acta N°53-2020, y a fin de mantener un adecuado servicio judicial y una pronta protección de las víctimas, los tribunales de justicia deberán implementar los nuevos canales de denuncia de violencia intrafamiliar y de violencia de género, que se indican a continuación, en coordinación con las policías. Los nuevos canales deberán estar siempre disponibles y deberá remitirse una primera respuesta a la denuncia, en un plazo no superior a 24 horas hábiles desde el ingreso de la misma. Lo mismo se aplicará para los requerimientos de medidas judiciales de protección de derechos de NNA.

Estos son los siguientes:

- a. **Canal virtual** para ingresar denuncias de violencia intrafamiliar y de violencia de género, requerimientos de aplicación judicial de medidas de protección de derechos de NNA y solicitudes de revisión y/o renovación de medidas cautelares, alojado en la sección “Trámite Fácil” de la Oficina Judicial Virtual<sup>39</sup>.
- b. **Canal telefónico** para dar recepción a denuncias o requerimientos y solicitudes de medidas cautelares urgentes o renovación o revisión de las mismas, que no requieran de patrocinio de abogados/as. Para ello, cada tribunal deberá designar preferentemente a aquellas personas funcionarias que cuenten con capacitación en materia de violencia intrafamiliar y de género y en protección de derechos de

---

<sup>39</sup> Ver [https://ojv.pjud.cl/kpitemec-ojv-web/tramite\\_facil](https://ojv.pjud.cl/kpitemec-ojv-web/tramite_facil).

NNA. Con todo, habiendo en el tribunal funcionarios o funcionarias con dicha preparación, se deberá considerar las orientaciones para denuncias telefónicas contenidas en el anexo de este protocolo. Todo lo anterior, conforme al artículo 26, literal b), del Acta N°53-2020. En el caso que la persona denunciante requiera patrocinio de abogado/a, se debe entregar información básica relacionada a cómo obtenerlo.

- c. **Recepción de partes policiales a través de los medios virtuales de correo electrónico o formulario electrónico<sup>40</sup>**, a fin de que deriven las denuncias que se reciban en dichas unidades, y cuyo conocimiento corresponda a los tribunales de justicia.

En la implementación de estos canales deberá asegurarse:

**a) La mantención de la atención presencial en el tribunal**, a fin de facilitar el acceso a la justicia a las víctimas de violencia intrafamiliar y violencia de género, con las debidas medidas de protección sanitaria, conforme a lo dispuesto en el artículo 13 del Acta N°53-2020. Para el cumplimiento de esta tarea se establecerán sistemas de turnos entre las personas funcionarias que cubran esta necesidad<sup>41</sup>. Asimismo, mediante el sistema de turnos presenciales se buscará facilitar la tramitación de los requerimientos de medidas de protección para niños, niñas o adolescentes. Como se señala en el marco conceptual de este protocolo, de acuerdo al artículo 70 de la Ley 19.968 el requerimiento podrá ser formulado directamente por los niños, las niñas y los/as adolescentes, sus padres, las personas que lo tengan bajo su cuidado, los/as profesionales del establecimiento educacional al que asista, los/as profesionales de la salud que trabajen en los servicios en que se atienda, el Servicio Nacional de Menores o cualquier persona que tenga interés en ello. El requerimiento presentado no necesitará cumplir formalidad alguna, bastando la sola petición de protección para dar por iniciado el procedimiento.

Cabe aclarar que el establecimiento de los nuevos canales no implicará un reemplazo de los canales ya existentes, mencionados en el apartado 1.1 del presente protocolo; ambos canales son un complemento orientado a garantizar, por todos los medios, el acceso a la justicia para las personas que quieren realizar una denuncia.

---

<sup>40</sup> Los formularios estarán disponibles a través de la Oficina Judicial virtual durante el mes de mayo de 2020 para dar recepción a las denuncias. Se enviará un instructivo de manera formal para que todas las comisarías puedan acceder al perfil institucional para ingresar a través de dicha herramienta.

<sup>41</sup> En todo caso, se deberá informar a las personas usuarias que acudan al tribunal la existencia de la Oficina Judicial Virtual y entregar los teléfonos de asistencia donde podrán obtener apoyo informático para el uso del sitio web.

**b) El resguardo de las medidas dispuestas por la autoridad sanitaria en el contexto de la actual pandemia.** Para esto se deberán implementar las medidas necesarias a fin de mantener el distanciamiento social y proteger la vida y salud de usuarios/as y funcionarios/as.

Además, en la medida que los tribunales cuenten con las condiciones materiales para ello, deberán:

(i) Habilitar una sala o espacio físico adecuado con las debidas medidas de higiene y distanciamiento, brindando un espacio seguro para la debida recepción en los casos de las personas que acudan a las dependencias de los tribunales.

(ii) Habilitar un computador, para que las personas usuarias que concurran al tribunal puedan acceder a la Oficina Judicial Virtual, realizar trámites judiciales o presentar las denuncias correspondientes.

**c) La implementación de medios para dar recepción a las denuncias y gestionar su correspondiente tramitación.**

En relación a la implementación de medios, y en la medida que la realidad del tribunal lo permita, se deberá establecer personal específico que atienda y distribuya las denuncias de violencia intrafamiliar, de violencia de género, los requerimientos relativos a la protección de derechos de NNA y solicitudes relativas a medidas cautelares de estas materias, que no requieran de patrocinio de abogado/a.

Recibida una denuncia por violencia de género o violencia intrafamiliar, deberá asegurarse que se le dé la debida tramitación. En especial, en los casos que corresponda, el pronunciamiento sobre medidas cautelares deberá realizarse en forma inmediata, procurando que su forma de notificación o conocimiento implique el menor tiempo y desplazamiento posible. Asimismo, en caso que se deba agendar audiencia, esta se fijará en la fecha más próxima posible, cumpliendo con lo dispuesto en el artículo 18 del Acta N°53-2020. De este modo, la reorganización de labores deberá desarrollarse dando cumplimiento al artículo 11 del Acta 53-2020, en virtud del cual se debe dar prioridad a la solicitud de medidas cautelares urgentes por riesgo a la vida o la salud de las personas y a las acciones por violencia intrafamiliar o por violencia de género, para lo cual, entre otras acciones, se programarán las audiencias priorizando estas materias.

Respecto de las audiencias relativas a medidas de protección o cautelares de NNA se deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 18 del Acta N°53-2020, debiendo estas calificarse como urgentes, por lo que se excluyen de aquellas suspendidas en virtud de la ley N°21.226. En estos casos, también debe priorizarse la programación de

audiencias, cuando corresponda. Asimismo, debe asegurarse que se brinde una adecuada tramitación a estos requerimientos y resolución a las solicitudes de mantención, renovación o revisión de medidas cautelares.<sup>42</sup> Tratándose de vulneración grave de derechos de NNA, en la programación de audiencias y especialmente en las audiencias de revisión de medidas cautelares, se deberá siempre contar con la presencia de los curadores ad litem de los NNA, a fin de resguardar su adecuada representación y defensa, debiendo asegurar su correcta notificación.

Además, en las causas sobre violencia intrafamiliar deberán evitarse dilaciones innecesarias y, en caso de remisiones al Ministerio Público por incompetencia, el juez o la jueza con competencia en materia de familia respectiva deberá adoptar las medidas cautelares que sean procedentes, conforme a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 90 de la Ley N°19.968.

Los funcionarios y las funcionarias que reciban las denuncias deberán informar a la persona usuaria la próxima actuación que corresponde al procedimiento, la forma en que podrá hacer seguimiento a su causa y entregar un medio de contacto para mantenerse informada. Los canales en que puedan ingresarse las denuncias también deberán proveer a los/as usuarios/as de esta información. Además, en el caso de que el requerimiento de aplicación judicial de medidas de protección de derechos lo realice el mismo NNA cuyos derechos están amenazados o vulnerados, se le deberá informar claramente las medidas que son posibles de implementar para su protección y defensa habiendo considerado su interés superior y su opinión, en atención también a sus recursos personales, familiares, sociales y deseos de participación. Tratándose de causas en la que exista una persona nombrada como curador ad litem, se deberá asegurar la correcta notificación de cada actuación, así como también la notificación a los y las profesionales de las instituciones intervinientes.

#### Cuadro resumen de los canales de denuncia ante los tribunales de justicia

Canales de denuncia o ingreso de requerimientos en tribunales de justicia				
<b>Mecanismos de denuncia</b>	<b>Ingreso presencial de denuncias o requerimientos</b>	<b>Ingreso virtual de denuncias</b>	<b>Ingreso mediante partes policiales</b>	<b>Ingreso por derivación de otras instituciones públicas,</b>

<sup>42</sup> En materia de vulneración de derechos de NNA debe considerarse la aplicación de los “Criterios orientadores que deben ser considerados al momento de evaluar el riesgo en casos de vulneraciones graves de derechos a niños, niñas o adolescente, en su primera atención, disponiéndose una priorización de factores de riesgo”, aprobada por el Pleno de la Corte Suprema en resolución de 3 de junio de 2020 en AD-1251-2018.

				<b>privadas.</b>
<b>Existentes que se deben mantener</b>	Corresponde a los casos en que la víctima u otras personas concurren a tribunales a efectuar la denuncia o el requerimiento.	Corresponde a los casos en que las personas que cuentan con clave única pueden presentar sus denuncias o requerimientos a través de la Oficina Judicial Virtual (OJV).	Carabineros y la Policía de Investigaciones tienen la obligación de recibir las denuncias en casos de violencia intrafamiliar y violencia de género. En estos casos, los partes policiales son remitidos de manera presencial o mediante medios tecnológicos a los tribunales competentes.	Corresponde a los casos en que la denuncia o requerimiento tiene su origen en derivaciones de otras instituciones públicas o privadas, tales como otros servicios públicos, corporaciones, fundaciones, municipalidades, establecimientos educativos y de salud, entre otros.
<b>Nuevos que se deben implementar</b>	Habilitación de espacios físicos y equipamiento tecnológico que permitan atención presencial que cumpla con las medidas decretadas por la autoridad sanitaria.	Habilitación de los siguientes canales virtuales: - “Trámite fácil”. - Canal telefónico. - Correo electrónico para brindar orientación - Videoconferencia para brindar orientación y la derivación correspondiente según cada caso.	Implementación del formulario electrónico, herramienta que permitirá a las policías derivar las denuncias que reciban y cuyo conocimiento corresponda a los tribunales.	Informar sobre los nuevos canales de ingreso virtual de causas.

## 2. Fortalecimiento de la coordinación a nivel local e interinstitucional

En atención a la necesidad de actuar de manera coordinada con los demás organismos que intervienen en la atención en los casos de violencia intrafamiliar, de género y de protección judicial de derechos de niños, niñas y adolescentes, tales como el Ministerio Público, las policías, el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género, el Servicio Nacional de Menores, organismos colaboradores, establecimientos educacionales, servicios de salud y, la Defensoría de la Niñez, entre otros actores institucionales, los tribunales de justicia deberán:

a. Mantener los mecanismos que permiten remitir al Ministerio Público, en forma inmediata, las denuncias que reciban, conforme a lo dispuesto en el artículo 173 del Código Procesal Penal, en virtud del cual los tribunales con competencia en lo penal que reciban denuncias sobre hechos que revistieren caracteres de delito, deben derivarlas al Ministerio Público de forma inmediata. Todo lo anterior, estableciendo los debidos resguardos que la situación sanitaria impone conforme al Acta N°53-2020.

b. Mantener y reforzar la actuación de las instancias de coordinación a nivel local, como las mesas interinstitucionales que existen en las Cortes de Apelaciones al alero de los Centros de Observación y Cumplimiento, para el seguimiento de las medidas de protección de derechos de NNA, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el acta 37-2014 y la resolución de 29 de marzo de 2019 en AD-1251-2018.

c. Establecer canales de coordinación de emergencia con las instituciones relevantes para dar protección a las víctimas de violencia intrafamiliar y de género, entre las que destacan: Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, Ministerio Público, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Servicio Nacional de Menores, Servicio Nacional del Adulto Mayor, redes de atención de salud, entre otros. Con este propósito, se deberá designar en cada tribunal a uno o más funcionarios/as que sean responsables de mantener operando este mecanismo y un canal específico de comunicación, como por ejemplo, un correo electrónico o número telefónico. Este canal de coordinación permitirá especialmente:

- Compartir información del funcionamiento de cada institución durante la emergencia sanitaria, en relación a la recepción de denuncias y tratamiento de casos de violencia intrafamiliar y de violencia de género, entrega de servicios de apoyo y de orientación e información, de acuerdo a sus competencias.



- Compartir información general respecto de las denuncias que sean recibidas por cada institución con la finalidad de activar la red de protección con la debida reserva.
- Informar de la realización de las audiencias de causas de violencia intrafamiliar y de violencia de género para facilitar la asistencia de las personas intervinientes que corresponda.

d. Tomar conocimiento de las formas en que están funcionando las instituciones a nivel local y de los distintos canales habilitados por los organismos estatales para denunciar situaciones de violencia -tales como, teléfonos, correos electrónicos, u otro equivalente, a fin de ponerla a disposición de los usuarios y usuarias.

e. Informar a las demás instituciones a nivel local sobre los canales de denuncia de violencia intrafamiliar, violencia de género y de protección judicial de derechos de NNA que el Poder Judicial mantiene en funcionamiento y los nuevos mecanismos habilitados por la institución para tales efectos.

f. Implementar mecanismos de coordinación con las policías para que éstas, en el marco de sus competencias y en los casos pertinentes, prioricen la recepción y atención de denuncias y la ejecución y el seguimiento a las medidas cautelares dictadas en causas de violencia intrafamiliar, violencia de género y de protección de derechos de NNA.

## V. Otras líneas de actuación

**a. Las audiencias relativas a acciones por violencia intrafamiliar, violencia de género y aplicación judicial de medidas de protección de derechos de NNA, son audiencias que deben realizarse de acuerdo a lo establecido en los términos del artículo 18 del Acta 53-2020.** En virtud de la situación de riesgo en que se encuentran las víctimas de violencia, en especial las mujeres, niños, niñas y adolescentes en el contexto de emergencia sanitaria y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 11 del Acta 53-2020, son audiencias que requieren la intervención urgente del tribunal, en los términos del artículo 1° de la Ley 21.226, por lo que deben realizarse. En estos casos, los tribunales deberán tomar los resguardos necesarios para permitir la participación de las personas intervinientes, considerando la presencia de los curadores ad litem en aquellas causas proteccionales en que se hayan designado, tanto de manera presencial como virtual, y emplear las medidas sanitarias, de conformidad a lo acordado en resolución del Pleno de la Corte Suprema dictada el 12 de mayo de 2020, AD-335-2020, para proteger la salud y vida de quienes participen en ellas.

**b. Revisión de medidas cautelares en favor de personas en situación de vulnerabilidad.**

Conforme a lo dispuesto en el artículo 16 del Acta N° 53-2020, los tribunales con competencia en materia de familia deberán efectuar una revisión, de oficio, de las medidas cautelares de protección dictadas en favor de las personas en situación de vulnerabilidad, tales como aquellas que se hayan decretado en favor de mujeres, niños, niñas o adolescentes víctimas de violencia y que se encuentren vigentes y próximas a vencer, a fin de que se arbitren los medios más expeditos posibles para proceder a su revisión y renovación. Se deberá contemplar la presencia de curadores ad litem sobre todo en los casos de vulneración grave de derechos y NNA ingresados, además de utilizar los mecanismos informáticos y los recursos existentes a disposición de las Cortes de Apelaciones, para la detección de medidas cautelares próximas a vencer. Para estos efectos solicitará la colaboración del Consejo Técnico, que prestará atención preferente a estas materias. Adicionalmente, el mismo artículo 16 del Acta N° 53-2020 indica que en materia penal, en las hipótesis antes señaladas, los tribunales con competencia en materia penal impulsarán las medidas que estén a su alcance, tendientes a la revisión y renovación de las medidas cautelares, con la participación del Ministerio Público, la defensa y el querellante si lo hubiere, de acuerdo a las normas legales vigentes y a las modalidades de trabajo reguladas en el Acta N° 53-2020.

Los tribunales del país deben utilizar las herramientas informáticas de que disponen para revisar de oficio, o en coordinación con las demás instituciones intervinientes, las medidas cautelares vigentes. A efectos de facilitar esta tarea tanto para las demás instituciones como para las víctimas, en materia de familia se han desarrollado formularios de trámite fácil en la Oficina Judicial Virtual para la revisión y/o renovación de medidas cautelares<sup>43</sup>.

Las medidas descritas en este apartado deben ser desarrolladas en atención a lo dispuesto en la resolución del Pleno de la Corte Suprema de fecha 12 de mayo de 2020, AD-335-2020, ya mencionada, en virtud de la cual los tribunales con competencia en materia de familia y en penal deben adoptar, en las materias descritas en los artículos 4, 11, 16 y 18 del acta 53-2020, todas las medidas que sean necesarias para asegurar el acceso a la justicia y el debido resguardo de las personas que se encuentren en las situaciones de vulnerabilidad que dichas normas describen, atendida la naturaleza urgente de esas actuaciones.

Adicionalmente, los tribunales con competencia en materia de familia y penal que hayan revisado y renovado las medidas cautelares en cumplimiento a las normas antes señaladas, procurarán agendar con preferencia las audiencias para la revisión de dichas medidas cuando ello sea solicitado por cualquiera de las partes intervinientes.

---

<sup>43</sup> Se encuentran en el siguiente link: [https://ojv.pjud.cl/kpitemec-ovj-web/tramite\\_facil](https://ojv.pjud.cl/kpitemec-ovj-web/tramite_facil).

**c. Entregar información en lenguaje claro e inclusivo** sobre la habilitación de los formularios de trámite fácil para denuncias de casos de violencia intrafamiliar y de vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes, y de **cómo se puede acceder a la Oficina Judicial Virtual**. Para la entrega de información se recomienda que cada tribunal use los materiales que ya tengan disponibles, tales como folletos o cartillas. Además, se recomienda a cada tribunal adoptar las medidas pertinentes para garantizar que la información sea accesible para todas las personas, considerando en particular a las personas con discapacidad visual o auditiva y personas migrantes o pertenecientes a pueblos indígenas. Por lo anterior, se sugiere contar con documentos en lenguas indígenas e idioma extranjero, según sea pertinente de acuerdo a la realidad regional. Asimismo, se debe facilitar el acceso a la información que la Dirección de Comunicaciones genere con el fin de comunicar a la ciudadanía sus derechos y los nuevos canales de atención de acceso a la justicia, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 26, literal c), del Acta N° 53-2020.

**d. 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 de violencia intrafamiliar, de violencia de género y requerimientos de aplicación judicial de medidas de protección de NNA**, señalando además los teléfonos y otros medios de contacto de las distintas instituciones que pueden brindar apoyo y orientación a las víctimas.

**e. Difundir los mecanismos mediante los cuales se pueden efectuar las denuncias en esta materia**, ya sea mediante medios físicos en el tribunal como por medios virtuales a través de los canales web del Poder Judicial, publicando los horarios de atención presencial, los números telefónicos y correos electrónicos de contacto y toda la información relativa a ingreso de denuncias a través de la Oficina Judicial Virtual, indicando también los otros lugares donde pueden asistir las víctimas a efectuar la denuncia dentro de la jurisdicción (teléfono, dirección y página web). Todo lo anterior procurando la mayor visibilidad y publicidad al interior y exterior del tribunal. A nivel regional, se sugiere difundir la información a través de medios de comunicación locales, tales como periódicos, radios y canales de televisión regionales.

## Anexo. Herramientas complementarias

A continuación, se incorporan algunas herramientas complementarias dirigidas a los destinatarios y destinatarias directas del presente protocolo, para contribuir a una debida recepción de las denuncias en el contexto de la actual crisis sanitaria, especialmente en los casos de mujeres, niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia.

Para el abordaje de las cuestiones que deben resolver los tribunales de familia cuando se ven enfrentados a casos de malos tratos, violencia, abusos y, en términos generales, vulneración de derechos de NNA se sugiere revisar el **“Manual para la intervención con niños, niñas y adolescentes en riesgo o vulnerados en sus derechos humanos”** elaborado por la Academia Judicial. Disponible en [https://intranet.academiajudicial.cl/Imagenes/Temp/Man\\_NNA\\_DDHH.pdf](https://intranet.academiajudicial.cl/Imagenes/Temp/Man_NNA_DDHH.pdf)

### A. Orientaciones para presentar denuncias ante casos de violencia

Las denuncias las pueden realizar la víctima, un familiar, un amigo o amiga, un vecino o vecina o cualquier persona que conozca los hechos. Y pueden ser realizadas en un Centro de la Mujer, en el Ministerio Público, en Tribunales de Familia, en Tribunales Penales, en Tribunales de competencia común, Carabineros o PDI.

- **Guía de Atención de Público durante la emergencia sanitaria del PODER JUDICIAL:**

<https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/indexN.php>

<https://www.pjud.cl/noticias-emergencia-sanitaria>

Entregan información sobre la forma de contacto y el funcionamiento de todos los tribunales del país durante la emergencia sanitaria.

Cabe destacar el acceso en forma telefónica para:

- **Casos de violencia contra niños, niñas o adolescentes en CARABINEROS DE CHILE: 147**

Es un servicio telefónico gratuito y confidencial de Carabineros de Chile, creado como una instancia preventiva de orientación y apoyo especialmente dirigida a menores de edad que sean víctimas de amenazas o vulneración de sus derechos. Por medio de la línea

telefónica, personal especializado acogerá sus requerimientos, entregándoles orientación y concurriendo en su auxilio (cuando corresponda).

- **Casos de Violencia Intrafamiliar en CARABINEROS DE CHILE: 149**

Es un servicio telefónico gratuito y confidencial de Carabineros de Chile creado como una instancia de apoyo preventivo y de orientación a quienes son o podrían ser víctimas de violencia intrafamiliar (VIF). Se facilitará la derivación en forma rápida y eficiente a la red pública o privada: Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (Sernameg), Servicio Nacional de Menores (SENAME), municipios, ONGs, etc. El Fono Familia 149 está disponible las 24 horas y los 365 días del año, y se puede acceder tanto desde teléfonos de red fija como teléfonos móviles.

- **Casos de violencia de género de SERNAMEG: 1455**

Es un fono de orientación, atendido por especialistas en violencia, que entrega ayuda a todas las mujeres que sufren o son testigos de maltrato físico y/o psicológico. Su función es informar a las mujeres sobre sus derechos, los procesos de denuncia y los servicios, Centros de la Mujer y ayuda que ofrece el SernamEG (Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género) para apoyar, desde distintas aristas, a las mujeres para que puedan salir del círculo de la violencia y comenzar una nueva vida.

También está el WHATSAPP + 56 9 9700 7000, que apoya y entrega ayuda a personas situación de violencia por motivos de género en forma silenciosa y segura. Se encuentra disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana.

- **Emergencia PDI: 134**

- **Denuncias anónimas PDI: 600 400 0101**

- **Casos de violencia contra adultos mayores: 800 4000 35**

## **B. Orientaciones de actuación ante la recepción de consultas o denuncias de casos de violencia intrafamiliar y de género**

Recomendaciones para funcionarios y funcionarias de los tribunales de justicia a fin de recibir adecuadamente las denuncias y entregar información pertinente a las personas denunciantes.

1. Destinar un espacio físico adecuado que otorgue a la persona denunciante las garantías de privacidad y confidencialidad necesarias para presentar presencialmente las denuncias,

resguardando las medidas sanitarias en vigencia, entre ellas, mantener una distancia prudente, disponer de alcohol gel y el uso de mascarillas conforme a las medidas dispuestas por la autoridad sanitaria en el contexto de la pandemia.

2. Identificar, con la mayor visibilidad posible, el lugar para recibir las denuncias, indicando el nombre y cargo de las personas que estarán ahí, y los horarios de atención para ello.

3. Observar detenidamente, escuchar atentamente y hablar con claridad y calma para realizar una gestión eficiente ante denuncias de violencia intrafamiliar o en razón del género.

4. Permitir que la persona que denuncia exprese su situación y sufrimiento, estableciendo un clima de confianza, seguridad y reserva debida. Con este objeto se recomienda:

4.1. No cuestionar la credibilidad de las personas denunciantes cualquiera sea su edad, cargo, sexo o cualquier otra condición, ni la veracidad del relato, ni deslizar sospechas sobre la veracidad de lo narrado por las personas denunciantes. No corresponde a las personas que reciben las denuncias emitir juicios de valor en relación a los dichos de la persona denunciante.

4.2. Proveer una escucha activa, empática y neutral. Conversar con la víctima de manera tranquila, cómoda y libre de interrupciones. Es importante dar respuestas para tranquilizar a las víctimas y/o denunciante sin emitir juicios de valor, como por ejemplo:

- a) Animar a la víctima y/o denunciante a hablar, pero sin presionar.
- b) Generar una atmósfera de confianza con la víctima mostrándose cálido/a y afable.
- c) Empatizar con la víctima y/o denunciante (*“me imagino lo difícil que ha sido para usted”*).
- d) Escuchar a la víctima y/o denunciante con atención, aceptando lo que la víctima siente, sintonizando con su tono emocional.
- e) Si la víctima llora, guarde silencio, apoyándola con acciones concretas (*“¿quiere un vaso de agua?”*).
- f) Señalar a la víctima y/ o denunciante que su caso no es aislado y que no está sola.

g) Ayude a la víctima y/o denunciante a tomar decisiones, evitando dar soluciones preestablecidas (“lo que usted tiene que hacer es...”).

5. Informar a la víctima y/o denunciante sus derechos dentro del procedimiento y sobre las instancias especializadas o profesionales que sean capaces de brindarle apoyo psicosocial y asesoría jurídica, para lo cual se le puede entregar información general sobre centros de acogida y fonos donde puede acceder al apoyo de otras instituciones estatales.

6. Es recomendable acotar la información a lo indispensable para el momento presente. El exceso de información puede confundir a la víctima y/o denunciante por ello se recomienda:

- Reforzar que la violencia intrafamiliar está sancionada por la ley y que existen mecanismos para proteger a las víctimas.
- Explicar a la víctima qué tipo de ayuda puede ofrecerle el tribunal, informando que ésta se complementará con el trabajo de otras instituciones.
- Explicar, en términos generales, cuáles son los procedimientos policiales y judiciales que se activan con la denuncia (etapas, formas de hacer seguimiento al caso, cómo puede acceder a asistencia jurídica de manera gratuita, entre otras).

### C. Orientaciones para denuncias por vía telefónica

Si se ha establecido un teléfono para la recepción de denuncia en casos de violencia se recomienda el siguiente esquema para la atención telefónica:



**Posibles preguntas a formular para obtener una declaración lo más completa posible de los hechos denunciados:**

<b>Pregunta</b>	<b>Objetivo</b>
¿Qué sucedió?	Identificar las características de la agresión y el tipo de violencia que experimentó la persona denunciante. Diferenciar si es violencia intrafamiliar o violencia de género.
¿Dónde ocurrieron los hechos? ¿Cuándo?	Identificar el lugar, tiempo y el contexto donde se produjeron los hechos.
¿Quién la atacó? ¿En cuántas oportunidades?	Identificar a la persona responsable de la agresión, obtener datos para su identificación, descripción del ataque, relación entre el agresor y la víctima y recolectar información para su posible ubicación.
¿Cómo se encuentra usted? ¿Necesita de algún apoyo?	Registrar las afectaciones que ha sufrida la persona denunciante y aspectos de su vida relevante en material social, laboral y económica.
¿Cuenta con alguna persona de confianza? ¿Necesita información sobre las instituciones que podrían brindarle apoyo?	Determinar la existencia de testigos u otras personas que conozcan los hechos denunciados y que puedan apoyar a la persona denunciante en el proceso.