

MATERIAL DE APOYO

Guía de atención de usuarias
víctimas de violencia de género en el
ámbito de pareja o intrafamiliar



Guía de atención de usuarias víctimas de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar



Esta guía pone en el centro a las usuarias, garantizando que reciban información oportuna sobre sus derechos, el flujo que seguirá su causa, lo que se espera de ellas y lo que pueden esperar del proceso

Su objetivo es entregar a funcionarios y funcionarias del Poder Judicial, herramientas estandarizadas de gestión administrativa del proceso judicial, a fin de mejorar el acceso a la justicia de las mujeres víctimas de violencia de género.

La implementación de la Ley N°21.675 exige al Sistema judicial una atención basada en los principios de debida diligencia y no revictimización.

Esta guía se organiza en base al flujo completo de una causa de violencia contra las mujeres estableciendo recomendaciones de actuación para cada etapa



El fin de la guía es cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley N°21.675 para el Poder Judicial, a través de la eliminación de las brechas en el acceso a la justicia de las usuarias.



Estudio: "Acceso a la justicia de las mujeres víctimas de violencia usuarias del Poder Judicial"
(Corte Suprema, 2020).



Etapa 1

Atención Inicial

“El primer contacto puede cambiarlo todo: recibir con respeto, empatía y prontitud es el primer paso hacia la confianza y la justicia”

Satisfacer las necesidades de las usuarias que concurren a tribunales con competencia en materia de familia o penal a interponer denuncias o solicitar información relativa a causas de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar.

La primera atención en el mesón del tribunal o a través de medios virtuales, es fundamental para generar confianza y favorecer la adherencia al proceso judicial.

Recuerda:



GENERA CONFIANZA Y ASEGURA PRIVACIDAD



ENTREGA INFORMACIÓN
OPORTUNA A LAS USUARIAS



ACTUA CON DILIGENCIA

Actividades clave de la etapa 1

Da acceso preferencial y privacidad a usuarias víctimas de violencia de género

Reporta inmediatamente casos urgentes al consejo técnico y/o magistratura, en los casos que corresponda

En el momento del contacto recoge todos los antecedentes necesarios, aportados por las víctimas, denunciantes o por parte policial.

Provee a las usuarias información sobre cómo será la tramitación de la causa

Entrega una primera contención a personas que puedan mostrarse lábiles emocionalmente

Implementa ajustes razonables en caso de ser requerido

Apoyos necesarios para personas en condición de vulnerabilidad, en particular para garantizar atención a personas que no hablan español, personas sordas, personas ciegas, personas con limitaciones de movilidad, que residen en zonas rurales, entre otras.

Por ejemplo, canales escritos, intérpretes o traductores, ajustes de infraestructura y perseverar en intentos de comunicación en lugares rurales con dificultades de conexión, entre otros.

Atención inicial

Recepción de la denuncia

RECEPCIÓN

Garantizar atención preferencial y privacidad a las usuarias

RECOPILAR ANTECEDENTES

Garantizar atención preferencial y privacidad a las usuarias

DESREGULACIÓN EMOCIONAL

Uso instructivo de Contención en Crisis

REGISTRO

En el sistema informático (Generar RIT)

Entrega de información a usuarias

Identificación de su caso (RIT, sistema autoconsulta, uso OJV)

Estado notificaciones, agenda de audiencias, plazos fatales

Derivación en caso de incompetencia: direcciones, teléfonos y tramitación en materia penal

Tramitación y seguimiento de medidas cautelares

Tramitación de materias sobre hijos/hijas en común



Resguardos



Es importante evitar emitir juicios de valor, cuestionar las motivaciones de la víctima o denunciante, minimizar los hechos o el tiempo transcurrido entre la violencia y la denuncia, así como entregar opiniones sobre la admisibilidad de los hechos o el efecto que podría tener la denuncia en otras causas. Estos comentarios pueden generar culpa, duda o desincentivar la denuncia, por lo que deben ser evitados en todo momento.



Etapa 2

Levantamiento de información

“Escuchar con cuidado, registrar con precisión y actuar con sensibilidad: cada dato puede ser clave para proteger una vida”

Contar con información que permita caracterizar la situación de riesgo en la que se encuentra una denunciante de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar.

Las llamadas telefónicas o conexiones virtuales con personal policial o judicial pueden alertar al agresor, generando un riesgo significativo para la víctima.

Recuerda:



GARANTIZA LA SEGURIDAD DE LA VÍCTIMA



PLANIFICA EL CONTACTO
SEGURO



LEVANTA INFORMACIÓN
COMPLETA Y RELEVANTE

Actividades clave de la etapa 2

Planifica e implementa un contacto seguro

Da contención a personas que puedan mostrarse lábiles emocionalmente.

Recoge del contacto con la víctima toda la información requerida para evaluar el riesgo, de preferencia a través de un único contacto.

Implementa ajustes razonables en caso de ser requerido

Aplica la Pauta Unificada de Evaluación de Riesgo (PUIR)

Reporta inmediatamente casos urgentes a la magistratura, a fin de implementar medidas de resguardo de las denunciantes.

Levantamiento Información para Evaluación de Riesgo

**Preparación
del contacto**

**Contacto del personal judicial
con víctima fuera del espacio del
tribunal**

ESPACIO SEGURO

Proveer de espacios de contacto seguro
(fijar horarios, canales y plan de
seguridad)

CONTACTO

La toma de contacto telemático, telefónico o
domiciliario deberá ser realizada por la
consejería técnica o por la unidad de
atención de público, siguiendo un guion
preelaborado.

PLANIFICACIÓN

Agendar el contacto de acuerdo a
espacio seguro, fijar frase clave ante
situaciones de peligro, registro.

REGISTRO

En el sistema informático se debe dejar
registro del contacto resguardando la
información personal de la víctima.

The background is a stylized illustration of a waiting area or a public office. It features a long counter with several service windows. People are depicted from behind, sitting on chairs and waiting. The entire scene is rendered in a monochromatic purple and blue color scheme with a textured, sketch-like appearance.

Resguardos



Las consejerías técnicas deben centrarse en organizar y sistematizar la información entregada por la víctima. No deben incluir opiniones personales sobre la credibilidad del relato, atribuir intenciones ocultas ni formular interpretaciones subjetivas sobre los motivos de la denuncia.



Etapas

Medidas cautelares

“Las medidas cautelares no solo resguardan derechos, también salvan vidas. La oportunidad y el seguimiento marcan la diferencia”.

Recuerda:



ASEGURA LA SEGURIDAD E INFORMA A LA VÍCTIMA



NOTIFICA AL AGRESOR DE MANERA EFICAZ



COORDINA Y TRASPASA INFORMACIÓN ENTRE TRIBUNALES



Etapas

Recomendaciones



Analiza todos los antecedentes de riesgo



Revisa declaraciones, partes policiales y registros previos, elaborando un informe completo para la magistratura, resguardando la confidencial y celeridad.



Apoya a la magistratura en la decisión



Proporciona a la jueza o juez todos los antecedentes necesarios para que pueda evaluar si corresponde dictar medidas cautelares, qué tipo de medidas aplicar y por cuánto tiempo.



Dicta y ejecuta las medidas con rapidez



Una vez adoptada la decisión, elabora y firma de inmediato las resoluciones y oficios necesarios para ejecutar la medida. Asegura notificaciones eficaces y registro en el expediente.



Informa a la víctima con empatía y claridad



Explica a la víctima, en lenguaje simple, qué medida se decretó, cuánto dura, cómo puede exigir su cumplimiento, cómo denunciar un incumplimiento o solicitar una revisión.



Etapas

Recomendaciones



Notifica eficazmente al ofensor

Asegura una notificación expedita, completa y comprensible. Cuando no se disponga del domicilio, utiliza todas las vías posibles para localizarlo o notificarlo, incluyendo el apoyo de las policías y otras instituciones.



Da seguimiento a las medidas

Verifica el cumplimiento de las medidas cautelares y mantén contacto periódico con la víctima.



En casos de incompetencia y derivación a penal:



Identifica de manera completa y entrega la información de contacto de las partes y demás intervinientes.



Describe los hechos que se considera constituyen delito, indicando número de actos, temporalidad y características de las acciones. El objetivo es facilitar al sistema penal la identificación de hechos que den cuenta de la afectación del bien jurídico protegido (en particular la integridad física o psíquica de la víctima).



Etapas 4

Tramitación judicial

Tramitación de procesos de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar

“Cada resolución, audiencia o notificación es una oportunidad para fortalecer la confianza en la justicia. La forma en que se gestiona el proceso puede ser tan reparadora como el resultado”.

Recuerda:



ASEGURA LA DEBIDA DILIGENCIA



EVITA LA VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA



Etapas

Recomendaciones

Estandariza las resoluciones y evita errores



Utiliza plantillas tipo consensuadas por el tribunal para todas las resoluciones vinculadas a causas de violencia de género.

Revisa con diligencia y redacta en lenguaje claro



Revisa con frecuencia las causas asignadas, identifica los escritos o actuaciones pendientes y elabora preinformes dentro de un plazo máximo de 48 horas.



Redacta las resoluciones con un lenguaje simple, directo y autosuficiente, evitando tecnicismos innecesarios y errores de estilo.

Agenda audiencias con enfoque de género



Programa audiencias oportunas, reserva días exclusivos y evita reagendamientos innecesarios.



Etapas 4

Recomendaciones



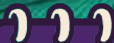
Prepara y despacha notificaciones oportunas

Verifica direcciones antes de enviar, notifica de inmediato y entrega información comprensible a víctimas y ofensores



Da seguimiento a solicitudes y resoluciones pendientes

Implementa mecanismos que permitan hacer seguimiento de resoluciones que dependan de otras gestiones o plazos legales.



Realiza audiencias seguras y respetuosas

Evita el contacto entre víctima y agresor, asegura trato digno, lenguaje respetuoso y grabación íntegra de las audiencias





Cierre de causas

“El cierre de una causa no debe significar el fin del acompañamiento. La justicia también se mide por su capacidad de permanecer alerta y proteger”.

Recuerda:



ASEGURA EL CIERRE DE LA CAUSA



MONITOREA LA SEGURIDAD DE LA VÍCTIMA



Etapa 5

Recomendaciones

**EVALÚA
CUIDADOSAMENTE
ANTES DE CERRAR
UNA CAUSA**



Confirma que no existan riesgos actuales ni nuevos episodios de violencia

**MANTÉN LA
PROTECCIÓN ACTIVA**



Monitorea causas cerradas durante seis meses, revisando el sistema y contactando a las víctimas por vías seguras.

**PRIORIZA NUEVOS
INGRESOS**



Si una víctima presenta una nueva denuncia o solicitud, actúa de inmediato y da curso preferente.



Etapa 5

Recomendaciones

NOTIFICA CON CLARIDAD Y OPORTUNIDAD



Informa formalmente a las partes y verifica que la notificación se ejecute correctamente.

REACCIONA RÁPIDO ANTE INCUMPLIMIENTOS



Frente a desacatos o riesgos, prioriza las acciones judiciales y coordina con otras instituciones para proteger a la víctima.

SUPERVISA EL CUMPLIMIENTO DE SENTENCIAS Y CONDICIONES



Monitorea causas con sentencia o suspensión condicional, detectando incumplimientos o nuevos riesgos.