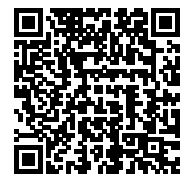
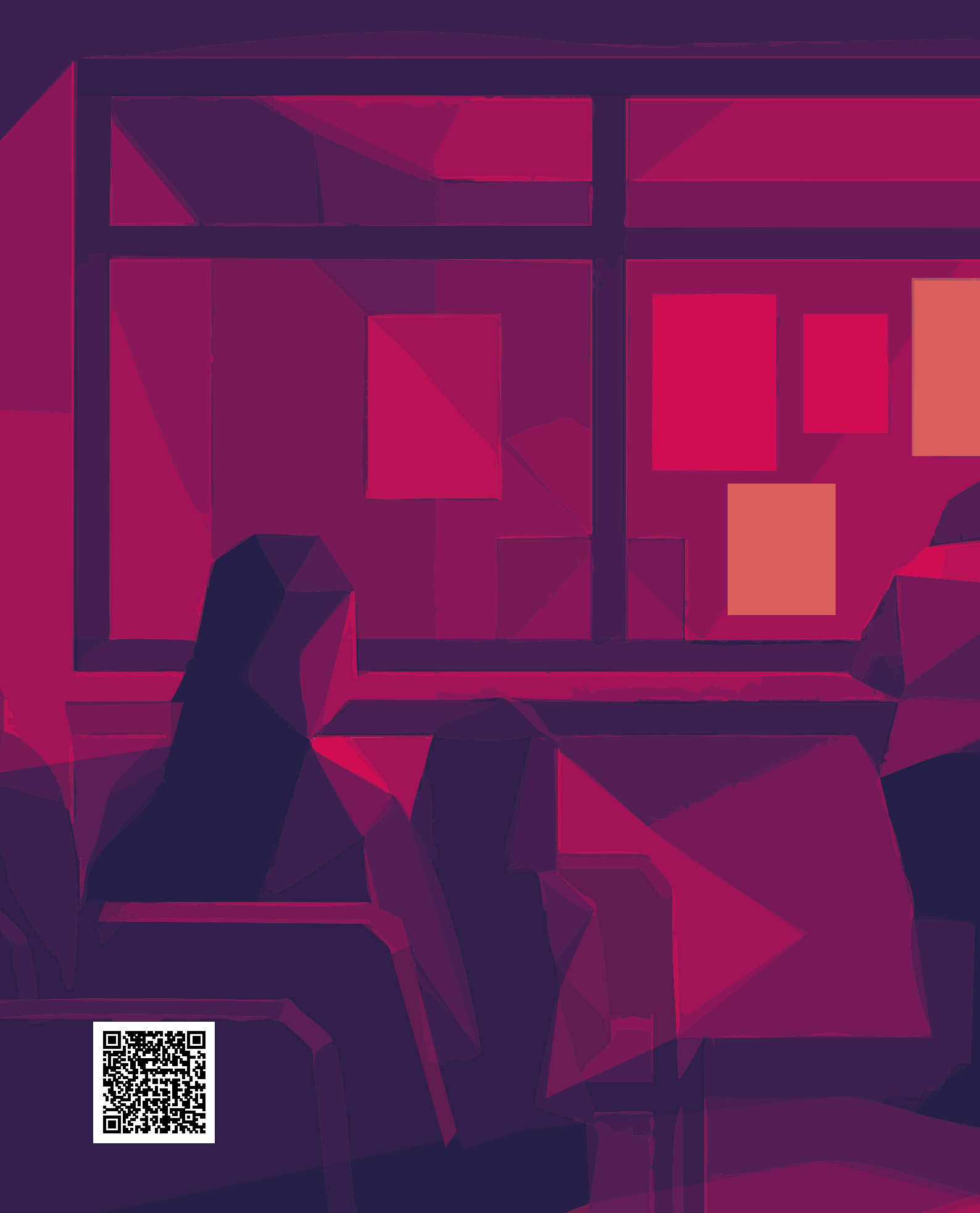


MATERIAL DE APOYO

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

Esta guía entrega orientaciones simples, prácticas y estandarizadas que permiten armonizar el funcionamiento de los tribunales, reducir tiempos de respuesta y fortalecer la adherencia de las usuarias al proceso. La guía pone en el centro a las mujeres usuarias, asegurándole información clara y protección oportuna durante todas las etapas del proceso judicial.



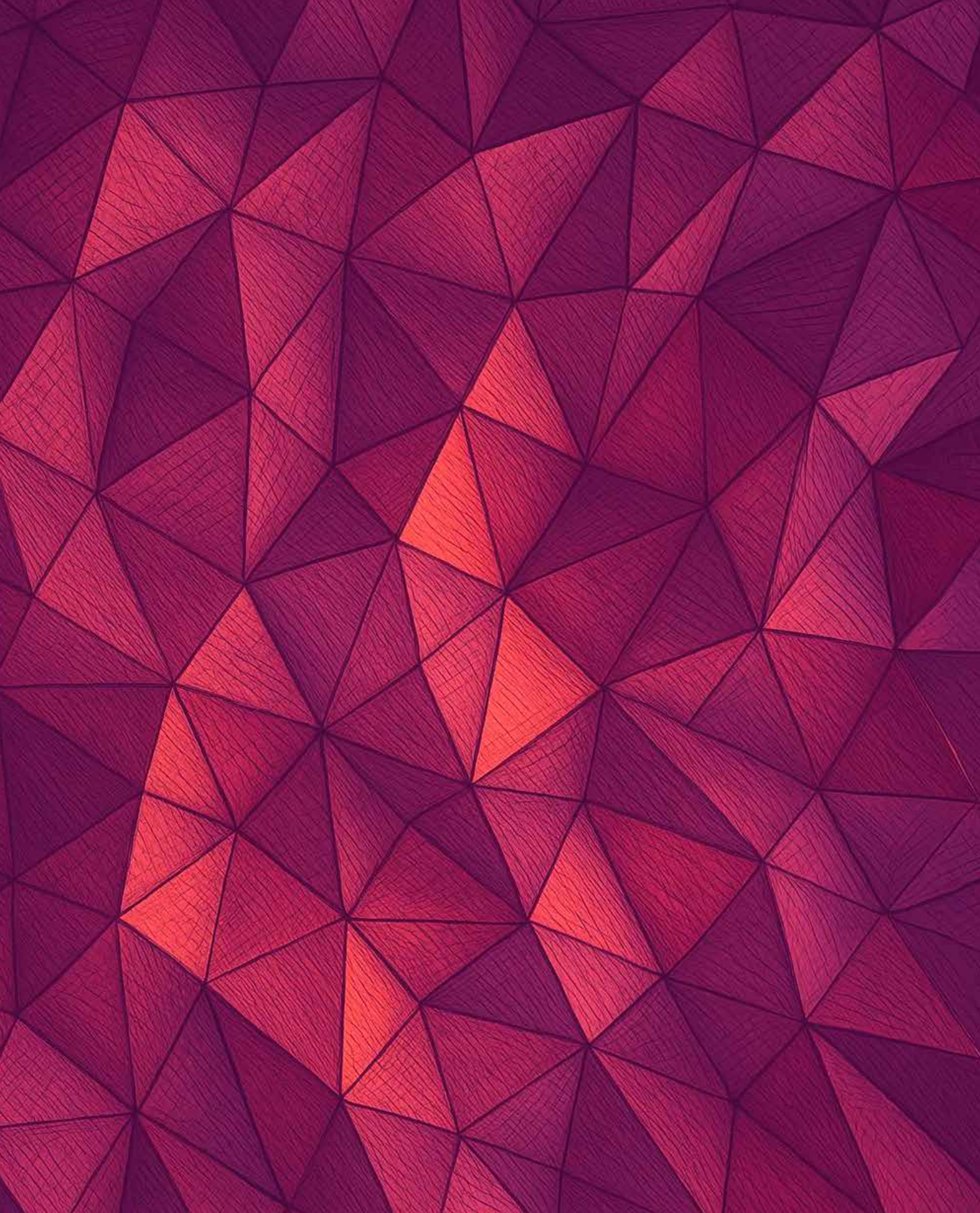


MATERIAL DE APOYO

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

I. PRIMERA SECCIÓN: PRESENTACIÓN, OBJETIVOS Y ALCANCES	5
1. PRESENTACIÓN	5
2. ALCANCE Y OBJETIVOS	8
II. SEGUNDA SECCIÓN: ETAPAS DEL PROCESO	13
1. RECOMENDACIONES PARA LA ETAPA DE ATENCIÓN INICIAL	13
Subprocesos:	16
1.1. Recepción de denuncias por violencia de género en el espacio de pareja o intrafamiliar	16
1.2. Provisión de información a las personas usuarias que consultan por el estado de tramitación de sus causas de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar	19
Intervinientes y responsabilidades:	21
2. RECOMENDACIONES PARA LA ETAPA DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGO DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO	22
Subprocesos:	25
2.1. Preparación de un contacto seguro entre personal judicial y víctimas de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar	25
2.1.1 Proveer a la víctima de espacios de contactos seguros	26
2.1.2. Planificación del contacto entre la o el funcionario judicial y la víctima fuera del espacio del tribunal: la persona funcionaria encargada del contacto deberá:	27
2.2. Contacto del personal judicial con víctimas de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar fuera de dependencias del tribunal	28
3. RECOMENDACIONES PARA LA ETAPA DE DICTACION Y SEGUIMIENTO DE MEDIDAS CAUTELARES	30
Intervinientes y responsabilidades:	31
Actividades clave en la etapa de dictación y seguimiento de medidas cautelares:	32
Subprocesos	33

3.1 Registro e información de antecedentes de riesgo.	33
3.2 Dictación de medidas cautelares.	34
Recomendaciones:	34
3.3 Entrega de información a la víctima sobre otorgamiento de medida cautelar.	35
Recomendaciones:	35
3.4 Notificación de medidas cautelares al ofensor.	35
Recomendaciones:	36
3.5 Seguimiento del cumplimiento de medidas cautelares.	36
4. RECOMENDACIONES PARA LA ETAPA DE TRAMITACIÓN DE PROCESOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL ÁMBITO DE PAREJA O INTRAFAMILIAR	38
Intervinientes y responsabilidades:	39
Subprocesos	40
4.1. Estandarizar resoluciones y notificaciones	41
Recomendaciones:	41
4.2. Audiencias	44
Recomendaciones:	44
5. RECOMENDACIONES PARA LA ETAPA DE CIERRE DE CAUSAS	47
Intervinientes y responsabilidades:	48
Subprocesos	49
5.1. Cierre de causas en Tribunales con competencia en materia de Familia	49
Recomendaciones	50
5.2 Cierre de causas en Tribunales con competencia en materia Penal	51
Intervinientes y responsabilidades:	51
Materiales y recursos:	52
Modalidades de monitoreo:	52



I. PRIMERA SECCIÓN: PRESENTACIÓN, OBJETIVOS Y ALCANCES

1. PRESENTACIÓN

La guía de atención de mujeres¹ usuarias víctimas de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar se concibe como un instrumento de apoyo para la gestión del personal de juzgados con competencia en materia de familia y penal, orientado a mejorar el acceso a la justicia de una usuaria de estas características.

Su existencia se justifica, en la entrada en vigencia de la Ley N°21.675², que establece medidas para prevenir, sancionar y erradicar la violencia en contra de las mujeres por razón de su género. Esta norma regula medidas de prevención, protección, atención, reparación y acceso a la justicia para las mujeres víctimas de violencia, considerando especialmente las situaciones de vulnerabilidad o discriminaciones múltiples en las que puedan hallarse. Dicha ley amplía la definición de violencia de género y establece derechos y garantías procedimentales esenciales para las víctimas, como la obtención de una respuesta oportuna y efectiva a sus denuncias, y la protección, cuando sus derechos a la vida, integridad física o psíquica están amenazados. En lo que refiere a la actuación del sistema de justicia, la Ley establece las obligaciones de debida diligencia y no victimización secundaria para todos los órganos del sistema. Estas disposiciones buscan garantizar que las mujeres puedan participar plenamente en el proceso judicial y recibir el apoyo necesario, reflejando un compromiso con los principios de no discriminación y trato igualitario de las Reglas de Brasilia³.

Varios de los puntos que aborda la Ley ya fueron develados en el estudio “Acceso a la justicia de las mujeres víctimas de violencia usuarias del Poder Judicial” (Corte Suprema, 2020)⁴. Éste entregó como resultados la identificación de una serie de aspectos que son susceptibles de mejorar en la institución, entre los que destacan, para los fines de esta guía, los siguientes:

1 Para todos los efectos en esta guía se entiende como mujer a niñas, adolescentes y adultas sin distinción. Se adoptan los principios y definiciones normadas en la Ley N°21.675 en cuanto a la violencia de género y las formas en que ésta se manifiesta, recogiendo también las modificaciones introducidas en la Ley N°20.066 de Violencia Intrafamiliar.

2 Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1204220>

3 Disponible en: <https://brasilia100r.com/wp-content/uploads/2020/07/Reglas-de-Brasilia-actualizaci%C3%B3n-2018.pdf>

4 Consideró grupos focales y encuesta a personal judicial de las sedes Familia y Penal; entrevistas a personas de instituciones vinculadas a la atención de las mujeres víctimas de violencia y análisis de causas. Vea sus resultados completos en <https://secretariadegenero.pjud.cl/index.php/estudio-acceso-a-la-justicia-vcm>.

6

- La heterogeneidad en el funcionamiento de los tribunales puede provocar diferencias en el acceso a la justicia;
- Hay recursos limitados (los procesos son largos y atentan contra la adhesión al mismo);
- El seguimiento a las medidas cautelares es escaso;
- Existe victimización secundaria⁵ en los juzgados;
- En los tribunales suele haber una ausencia de trato especializado, especialmente en las primeras atenciones; y,
- A las mujeres usuarias se les entrega una inadecuada o insuficiente información respecto del proceso judicial.

Si bien todos estos aspectos son mencionados con distintos grados de profundidad en la Ley N°21.675, en el Poder Judicial existe la necesidad, aún insatisfecha, de abordarlos de forma efectiva. Con la intención de dar respuesta a esta necesidad, en el marco del II Plan Nacional de Derechos Humanos, la Corte Suprema comprometió la elaboración y difusión de guías que protocolicen la atención y entrega de información a las mujeres víctimas de violencia usuarias del Poder Judicial para los Tribunales del país⁶. La Secretaría Técnica de Igualdad de Género y No Discriminación de la Corte Suprema fue designada a cargo de la ejecución de la referida acción.

A efectos de dar cumplimiento a lo comprometido, a través de una consultoría que terminó el segundo semestre de 2024, fue elaborada una “Guía de atención de usuarias víctimas de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar”⁷, centrada en la estandarización de los procedimientos administrativos y de organización del trabajo asociado a la tramitación de causas de violencia de género en el espacio de pareja o intrafamiliar, tanto en tribunales de familia como de garantía, incorporando ajustes especiales dirigidos a reducir las barreras adicionales que enfrentan mujeres

5 La victimización secundaria es un concepto que hace referencia a las consecuencias negativas que sufren las víctimas de violencia en general, debido a la inadecuada intervención o respuesta de parte de las instituciones e individuos que participan del proceso judicial. En términos prácticos se refiere a situaciones como que en el momento de recibir atención a su denuncia, la víctima sea tratada como culpable o bien que no se le otorgue a la denuncia la importancia que amerita o que producto de la falta de coordinación entre los órganos intervinientes, se produzca reiteración de actuaciones lo cual de manera directa e intencional o bien indirectamente constituye o produce un trato inadecuado, discriminatorio y/o violento que puede manifestar en el ámbito de los procedimientos judiciales.

6 A través del Acta 34-2022, del 7 de febrero de 2022 se dejó constancia que con fecha 27 de diciembre de 2021 el Tribunal Pleno de la Corte Suprema acordó los compromisos del Poder Judicial vinculados al segundo Plan Nacional de Derechos Humanos 2022-2025.

7 ID 425-86-LE23 en Mercado Público y declarada desierta a través de la resolución REX 3DF N°974, ID N°72106, del 18 de octubre de 2023. Se adjudicó por trato directo al Observatorio de Género y Equidad (www.oge.cl).

empobrecidas, rurales, de la diversidad sexual y de género, con discapacidad o migrantes, que hacen que su situación sea aún más vulnerable. Así las cosas, la Guía genera recomendaciones para operacionalizar los procedimientos de tramitación de causas de violencia de género en el espacio doméstico, regulados en las Leyes N°21.675, N°21.066 y N°19.968, además de los aspectos procedimentales establecidos en el Código Procesal Penal; definiendo protocolos de acción claros y uniformes, estableciendo procedimientos estandarizados para manejar casos de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar, susceptibles de ser implementados en todos los tribunales del país.

El producto de la consultoría contiene un desarrollo amplio y específico, delineando un horizonte ideal en materia de atención de mujeres víctimas de violencia de género. En ella se abordan distintos procesos, se identifican en términos generales las unidades o cargos involucrados, se precisan sus funciones y se detallan las acciones requeridas en cada fase. Considerando que varios de estos aspectos se vinculan con decisiones propias de la gestión del tribunal y que, además, impactan en la carga de trabajo actual, especialmente en la competencia de familia, el documento fue posteriormente operacionalizado y simplificado por profesionales de la Secretaría Técnica, con el propósito de generar recomendaciones y orientaciones que sirvieran de base para su adaptación a la realidad de cada tribunal y así, facilitar su efectiva implementación.

De esta manera, la presente Guía centra su atención en los aspectos procedimentales, especialmente en la tramitación de denuncias en sede de familia y penal. Su objetivo es apoyar la gestión de los tribunales mediante la estandarización de ciertos procesos que eviten la heterogeneidad en la atención, reduzcan los tiempos de respuesta y favorezcan una mayor adhesión al proceso, al mismo tiempo que aseguren una entrega más completa de información al Ministerio Público en los casos en que la sede de Familia se declare incompetente, en vistas de hacer efectivo el deber de debida diligencia que establece la Ley N°21.675.

Junto con este enfoque procedimental, la Guía pone en el centro a las usuarias, garantizando que las mujeres víctimas de violencia de género 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. Esta información, además de mejorar la experiencia de la usuaria, puede fortalecer su compromiso y adherencia con el proceso judicial.

Finalmente, la Guía propone la operacionalización de acciones orientadas a eliminar estereotipos de género y prevenir resultados diferenciales basados en prejuicios o prácticas sociales y culturales, contribuyendo así a evitar la discriminación arbitraria por motivos de género.

8

El presente documento contiene dos secciones: en la primera se incluyen, además de esta presentación, sus objetivos y alcances, mientras que en la segunda sección se incorporan recomendaciones en distintas etapas del proceso: i) atención inicial; ii) levantamiento de información para la evaluación de riesgo; iii) otorgamiento de las medidas cautelares; iv) tramitación y v) cierre de las causas. La Guía contiene una serie de anexos con ejemplos de formatos de formularios y folletos que complementan la información.

2. ALCANCE Y OBJETIVOS

La Guía de atención de usuarias víctimas de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar entrega recomendaciones y orientaciones explícitas sobre cómo deben proceder las personas que integran los tribunales con competencia en materia de familia y penal en la tramitación de una causa de violencia de género en los ámbitos de pareja o intrafamiliar. Propone organizar los procedimientos administrativos en torno a las rutinas de trabajo reportadas por los integrantes de tribunales con competencia en materia de familia y penal, en el marco de la consultoría previamente mencionada. Dichos procedimientos se refieren tanto a la tramitación de estas causas incluyendo además sugerencias de ajustes razonables que deben aplicarse para mujeres que presentan dificultades adicionales, por ejemplo, mujeres empobrecidas, rurales, de la diversidad sexual, con discapacidad o migrantes, a fin de asegurar una respuesta adecuada a sus requerimientos en esta materia.

El objetivo general de la Guía 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.

Sus **objetivos específicos** son:

1. Aportar una visión uniforme de la tramitación de procedimientos judiciales dirigida a mejorar la gestión en la administración de justicia, en distintas fases del proceso;
2. Proponer una planificación y gestión optimizada de los hitos del proceso judicial en estas materias, con foco en el cumplimiento de las disposiciones legales, garantizando la protección y seguridad de la víctima y la eficiencia en la respuesta a los objetivos de cada actuación judicial;

3. Aportar herramientas concretas que aseguren a las usuarias contar con información suficiente y adecuada para tomar decisiones y avanzar en sus procesos judiciales, en un plazo oportuno.
4. Eliminar estereotipos de género y prevenir resultados diferenciales basados en prejuicios o prácticas sociales y culturales, incorporando un enfoque interseccional que reconozca las diversas formas de discriminación que pueden afectar simultáneamente a las personas usuarias del sistema de justicia.

Para efectos de su operacionalización, se debe hacer presente que esta guía se organiza en base al flujo completo de una causa de violencia contra las mujeres, el cual puede dividirse en las etapas de: “Atención Inicial”, “Evaluación del riesgo”, “Medidas cautelares”, “Tramitación” y “Cierre”. Esta guía aborda aspectos de cada una de estas fases, estableciendo recomendaciones de actuación en cada una de ellas.



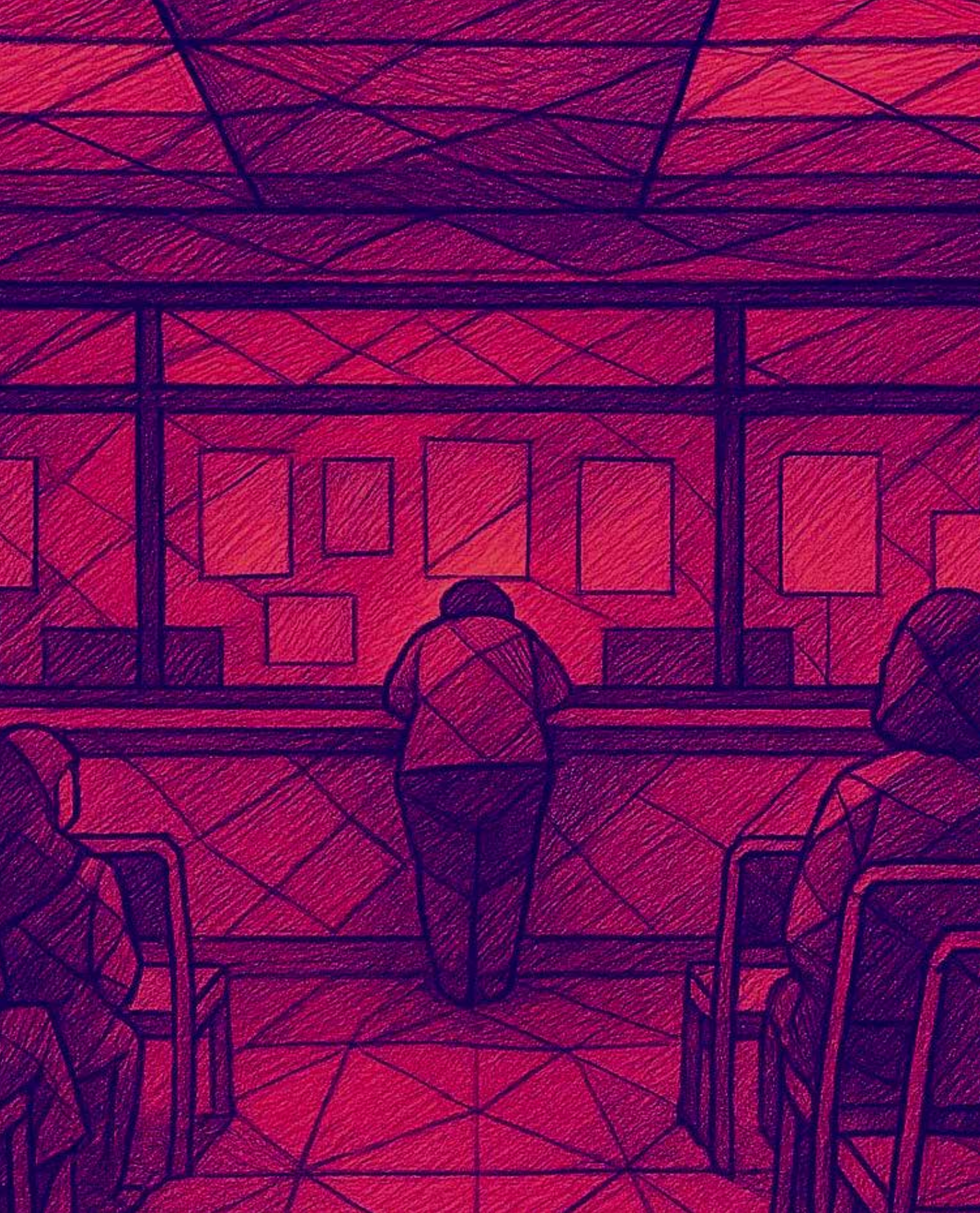
En esta guía, para todas las etapas, se definen campos que ayudan a clarificar cómo desarrollar las recomendaciones:

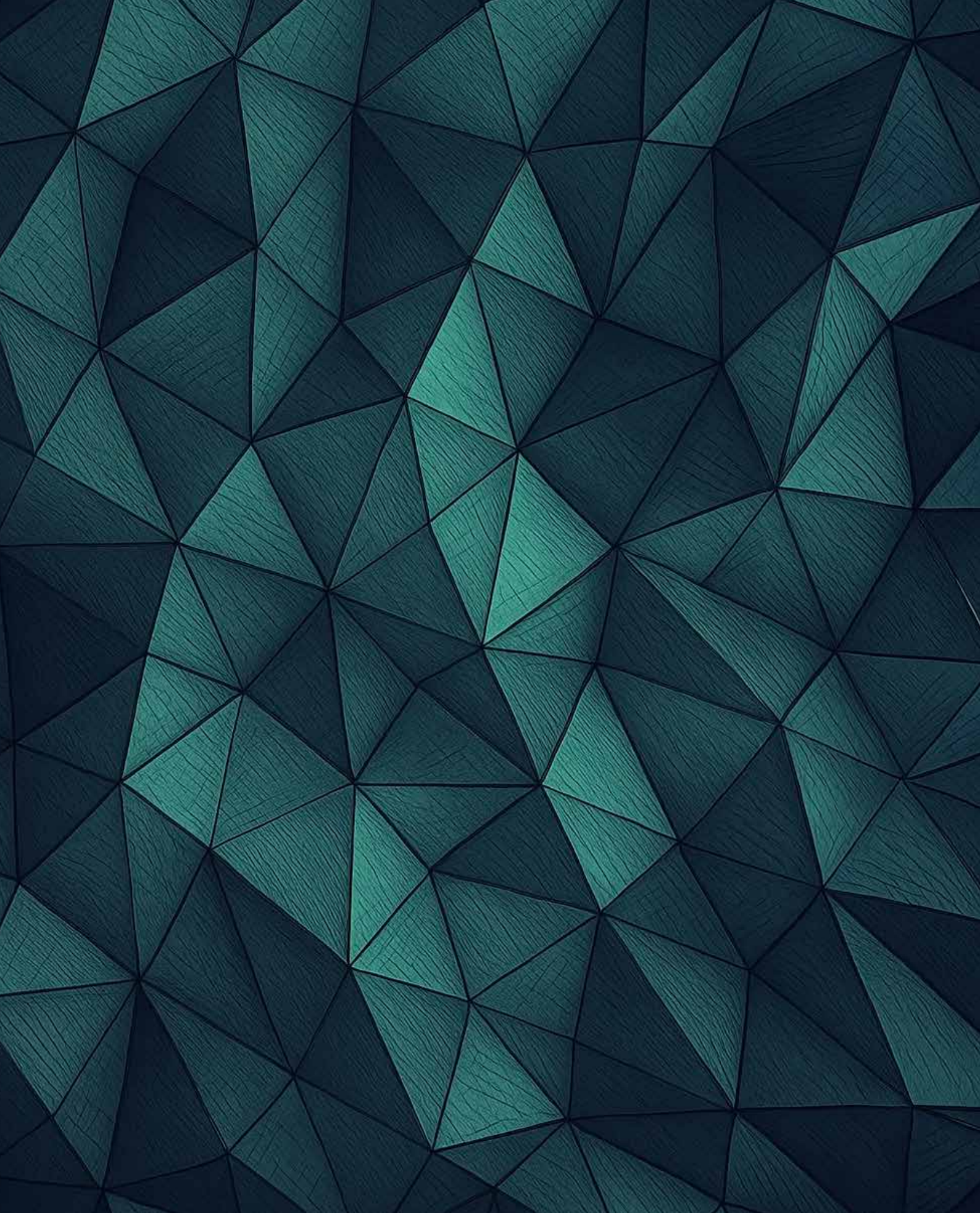
- **Objetivo de la etapa y procedimiento:** es la meta o propósito que se desea alcanzar. Es una declaración clara y concisa de lo que se espera lograr, proporcionando dirección y enfoque a las actividades y esfuerzos.
- **Alcance:** El alcance se refiere a la extensión y límites de un proceso o acción. Define qué ámbitos de la gestión están incluidos.

- **Intervinientes y responsabilidades:** Las personas intervinientes son quienes ocupan cargos en las organizaciones que tienen participación directa en un proceso o paso; las responsabilidades son las tareas asignadas a personas o equipos específicos dentro de un proceso. Definen quién es responsable de qué actividades para asegurar que se cumplan los objetivos y alcances establecidos.
- **Subprocesos:** son partes más pequeñas y manejables de un proceso más grande. Cada subproceso representa una etapa o conjunto de actividades específicas que contribuyen al logro del objetivo del proceso principal. Dividir un proceso en subprocesos ayuda a organizar y gestionar el trabajo de manera más eficiente, permitiendo un enfoque más detallado en cada componente.
- **Materiales y recursos:** se refiere a los materiales y recursos mínimos para desarrollar las acciones propuestas en las recomendaciones. Los elementos señalados son los mínimos necesarios para una adecuada respuesta, para lo cual los tribunales procurarán su obtención con las unidades de administración de la corporación administrativa, zonal o nivel central, según corresponda.
- **Ajustes razonables:** esta guía transversaliza una perspectiva interseccional, proponiendo ajustes dirigidos a personas con características que podrían limitar aún más su acceso a la justicia. En anexos se adjunta información general sobre ajustes razonables, sin embargo, al interior de algunas de las etapas y subprocesos se incorporan referencias específicas a tener en cuenta en cada caso.

Finalmente, en particular para las etapas de “Atención Inicial” y “Evaluación del riesgo” que implican fundamentalmente implementar procesos administrativos y de gestión, se entregan recomendaciones más detalladas, por lo cual se incorporan referencias a actividades clave, resguardos, infraestructura y dotación necesaria; luego al interior de los subprocesos se incorpora, además de su objetivo, los pasos a seguir, dentro de los cuales se indican plazos, periodicidad, materiales y recursos, entre otros.

Para las etapas de “Medidas cautelares”, “Tramitación” y “Cierre”, si bien esta guía aborda aspectos administrativos y de gestión, al ser etapas más vinculadas al ejercicio jurisdiccional, se señala, al interior de cada subproceso, su objetivo y las principales recomendaciones a tener en cuenta.





II. SEGUNDA SECCIÓN: ETAPAS DEL PROCESO

1. RECOMENDACIONES PARA LA ETAPA DE ATENCIÓN INICIAL

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. Este procedimiento busca resguardar la privacidad, evitando la exposición de detalles sensibles y garantizando la confidencialidad de las víctimas. Al mismo tiempo, se orienta a fortalecer el apoyo y la atención reparadora, contribuyendo a que las mujeres desarrollen un mayor grado de confianza en el sistema judicial.

Objetivo de la etapa: 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 (causas VIF).

Alcance: el procedimiento está dirigido a las personas que se desempeñan en unidades de atención de público de tribunales con competencia en materia de familia o penal, que atienden de manera presencial o de manera telemática.

Intervinientes y responsabilidades:

- **Administración:** contar con un sistema de ingreso de personas (número, tótem, etc.) que dé prioridad a las causas de violencia de género para su atención preferente. Habilitar un espacio de atención con la mayor privacidad posible para la atención de las personas denunciantes.
- **Unidad de atención de público:** proveer atención a personas que concurren al tribunal, a través de medios presenciales o telemáticos, de manera cordial y libre de estereotipos y sesgos de género o de cualquier otro tipo. Recopilar información necesaria para iniciar la tramitación de los requerimientos de las personas usuarias. Registrar las solicitudes, requerimientos e intervenciones en el sistema de manera oportuna. Informar al consejo técnico y/o la magistratura, cuando corresponda, respecto de situaciones de carácter urgente.
- **Persona usuaria:** concurrir al tribunal a solicitar información o realizar un requerimiento en la materia que corresponda. Aportar información y/o antecedentes que permitan abordar su(s) requerimiento(s) con la mayor celeridad posible.

Actividades clave en la etapa de atención inicial:

- Dar acceso preferencial, ya sea de manera telemática o a las dependencias del tribunal, a las personas usuarias víctimas de violencia de género a través de un sistema de ingreso de personas (número, tótem, etc.)
- Recibir los antecedentes aportados por las víctimas, denunciantes o por parte policial. A fin de evitar la revictimización, se recogerá la mayor cantidad de información en el momento del contacto.
- Entregar una primera contención a personas que puedan mostrarse lábiles emocionalmente.
- Reportar inmediatamente casos urgentes al consejo técnico y/o magistratura, en los casos que corresponda.
- Implementar estrategias adecuadas para comunicarse con personas usuarias que presenten dificultades o barreras ya sea por diferencias de idioma, problemas de lenguaje o por condiciones psicológicas, cognitivas o sensoriales, entre otras.
- Proveer información respecto de la tramitación de la causa.

Resguardos: Las personas funcionarias que reciban denuncias por violencia de género en el espacio de pareja o intrafamiliar, deberán evitar emitir juicios de valor, inquirir sobre las motivaciones posibles de las personas víctimas y/o denunciantes, enjuiciar y/o minimizar los hechos y/o el tiempo transcurrido entre los hechos y la denuncia, y comunicar opiniones respecto de si los hechos denunciados son admisibles o no en la sede respectiva o el impacto que podría tener la denuncia en otras causas que mantengan vigentes.

Infraestructura: En caso de ser posible, se recomienda disponer de una sala, oficina o espacio privado donde la persona usuaria pueda dar cuenta de los hechos denunciados o fundamentación de sus solicitudes.

Dotación necesaria: persona funcionaria de la unidad de atención de público. Se estima que la recepción de antecedentes, la creación de la causa en el sistema informático y la derivación a magistratura considerará un tiempo mayor de atención que el resto de las causas, por lo que se recomienda que la Administración tenga esto en cuenta al momento de asignar cargas de trabajo.

Materiales y recursos: cada tribunal deberá disponer⁸ de:

- ☑ Sistema de ingreso preferencial para mujeres que acudan a interponer denuncias de violencia de género.
- ☑ Copias impresas del formulario de recepción de denuncias y otros de relevancia en castellano, créole, mapudungun, aymara y Braille. Con el fin de estandarizar la información que se recibe en las denuncias, se sugiere aplicar el formulario de denuncia contenido en el anexo -en todos los casos -o una versión mejorada de él-, procurando que sea único a nivel nacional.
- ☑ Folletos informativos tipo sobre el procedimiento en idiomas castellano, mapudungun, aymara, créole y Braille en formato digital, en formato papel e impresos.
- ☑ Instructivo para la contención en crisis aplicable a casos de desregulación emocional, contenido en los anexos.
- ☑ Grabadora de voz digital, a fin de recibir denuncias o solicitudes verbales, de personas que tienen impedimentos para escribir y/o leer, tales como analfabetismo o ceguera⁹.
- ☑ Lápiz pasta disponible.
- ☑ Mesón de apoyo.
- ☑ Escáner
- ☑ Impresora
- ☑ Establecer un procedimiento claro y ágil de reserva y confirmación del servicio de traducción en línea.

Ajustes razonables: en esta etapa es especialmente relevante tomar en consideración todas aquellas condiciones de las personas usuarias que puedan requerir realizar ajustes razonables a fin de garantizarles una adecuada atención y experiencia en el

⁸ Los elementos señalados son los mínimos necesarios para una adecuada respuesta, para lo cual los tribunales procurarán su obtención con las unidades de administración de la Corporación Administrativa, zonal o nivel central, según corresponda.

⁹ Este ajuste es pertinente únicamente para personas que presentan las condiciones señaladas y cuando no existe otro mecanismo adecuado para recoger la información necesaria para dar inicio a la tramitación de la causa. El tribunal deberá establecer los mecanismos de solicitud y acceso de personas usuarias a entregar denuncias de manera verbal, así como los procedimientos de registro y resguardo de dichas denuncias.

16

tribunal. En este sentido son de especial relevancia las herramientas para garantizar la atención de las personas que no pueden comunicarse en idioma español y los ajustes de infraestructura para las personas con limitaciones en la movilidad, entre otros. Más información en el apartado relativo a ajustes razonables para las personas en condición de vulnerabilidad y con movilidad reducida.

Subprocesos:

1.1. Recepción de denuncias por violencia de género en el espacio de pareja o intrafamiliar

El Artículo N°31 de la Ley 21.675 establece normas para la realización de las primeras diligencias ante denuncias por violencia de género, ya sea que la denuncia sea recibida directamente en tribunales con competencia en materia de familia, penal, vía parte policial o cuando afectan a mujeres privadas de libertad. La recepción de la denuncia es fundamental para recopilar antecedentes que permitan a las magistraturas identificar los riesgos a los que está expuesta la víctima y, según ellas, activar acciones dirigidas a su protección de manera oportuna¹⁰.

Objetivo del subproceso: Iniciar la tramitación de una causa por violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar incluyendo los antecedentes necesarios y suficientes.

Alcance: El procedimiento se aplica cada vez que una persona concurre a un tribunal para denunciar una situación presumiblemente constitutiva de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar.

Unidad responsable: Atención de público.

Canales de atención: presencial en dependencias de un tribunal o a través de medios virtuales.

Pasos: el procedimiento está compuesto de 4 pasos, descritos en detalle] a continuación.

- ☑ **1.1.1 Recepción:** la víctima y/o denunciante concurre al tribunal o se comunica a través de medios virtuales, ya sea por consulta espontánea o derivada de cualquier institución, solicitando una medida cautelar, dando a conocer que es víctima

¹⁰ Si bien todos los tribunales pudieran recepcionar denuncias, las siguientes recomendaciones hacen especial mención al flujo de tribunales de familia. No obstante, pueden aplicarse en lo pertinente a tribunales penales o a otras instituciones habilitadas para recibir denuncias.

de violencia intrafamiliar y consultando qué puede hacer, aportando información respecto de un hecho reciente de VIF del cual tiene conocimiento. Es ingresada a las dependencias del tribunal o atendida a través de sistema telemático, siguiendo un protocolo de ingreso preferencial y es recibida por la persona funcionaria que presta labores de atención de público, quien debe escuchar atentamente su relato y/o requerimiento y ofrecer alternativas para su resolución.

- **Periodicidad:** el procedimiento debe implementarse cada vez que concurra una persona con requerimientos que pudiesen dar cuenta de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar.
- **Intervinientes:** participan del procedimiento directamente la persona usuaria y la persona funcionaria que presta labores en atención de público e indirectamente la persona que presta labores de seguridad, quien debe facilitar el acceso a la persona usuaria de la manera más expedita posible.

- ☑ **1.1.2. Recopilación de antecedentes:** la recolección de antecedentes, ya sean relatos, documentación, información de identificación de las partes, datos de contacto, pruebas, etc., es central para dar adecuado curso a las causas ingresadas. La persona funcionaria de atención de público recogerá información de identificación de la víctima y la persona denunciada; datos de contacto de la víctima y de la persona denunciada; descripción de el o los hechos denunciados, consignando fecha, hora y lugar, de ser posible, según el formulario que se presenta en los anexos. El formulario deberá ser, preferentemente, completado en idioma castellano y de manera escrita. Además, atendiendo al riesgo de sufrir violencia de género de las víctimas, se anexarán los antecedentes de causas judiciales asociadas a la parte denunciada y denunciante en el sistema. Se consignará de manera explícita tanto si hay causas previas como si no hay.

En algunos casos, especialmente en tribunales de familia, no se dispone del domicilio del ofensor, ya sea porque la denunciante no puede proporcionarlo, porque se decretó su salida del hogar común o por tratarse de zonas rurales o asentamientos sin dirección formal. En estas situaciones, se recomienda recoger cualquier dato que ayude a su localización (último domicilio, lugar de trabajo, entre otros) y coordinar con las policías u otras instituciones competentes la obtención del domicilio, resguardando siempre la seguridad de la víctima.

- **Plazos:** a fin de evitar la revictimización, la persona que provea la atención recogerá la mayor cantidad de información en el momento.

- Periodicidad: cada vez que concurra al tribunal una persona que desea denunciar hechos posiblemente constitutivos de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar, solicitar una medida cautelar¹¹ o a solicitar información sobre su caso.
- Intervinientes: participan directamente de este proceso, el personal de atención de público del tribunal y la víctima/denunciante.

☑ **Respuesta frente a la desregulación emocional:** La persona funcionaria que tenga entre sus labores recibir denuncias o solicitudes alusivas a causas de violencia de género, podría estar expuesta a personas que atraviesan momentos de alta intensidad emotiva. El reconocimiento de los signos de desregulación emocional debe ser realizado en función de signos o síntomas observables. Cuando se esté en presencia de estos signos, se deberá realizar contención, la que en primer lugar debe ser psicológica; en segundo término, ambiental, y finalmente, física, según los lineamientos contenidos en el Instructivo para la contención en crisis, incorporándose aspectos básicos para su elaboración en los anexos de esta guía.

Los signos que pueden dar cuenta de una posible desregulación emocional son:

- Llanto persistente, difícil de controlar, que no cesa o que no permite la comunicación fluida;
- Crisis de pánico o de angustia;
- Embotamiento o aplanamiento afectivo;
- Incapacidad momentánea de relatar los eventos o necesidades a las que se van a referir;
- Labilidad emocional;
- Comportamiento errático;
- Juicio de realidad alterado (percibir elementos que no están ahí);
- Conductas suicidas o de autoagresión; y,

¹¹ En caso de detectar que la persona desea solicitar una medida cautelar o considerar, en base al relato, que está en peligro su integridad física, se deberá dar curso inmediato al proceso de dictación de medida cautelar, considerando las recomendaciones del acápite 3 de esta guía.

- Conductas violentas y/o amenazas de agredir a otras personas.
 - **Plazos:** La contención se realizará de manera inmediata. Se deberá dejar registro de las acciones realizadas en el marco de la contención ambiental y física, según formulario de registro.
 - **Periodicidad:** cada vez que se encuentren en dependencias del tribunal una o más personas que muestren signos de desregulación emocional.
 - **Intervinientes:** personal de atención de público de tribunales; consejeras/os técnicos; víctimas y/o denunciantes. En caso de requerirse contención física, guardias de seguridad; Carabineros; personal de salud.
 - ☑ **Registro de la denuncia:** Una vez que se ha tomado conocimiento de los hechos denunciados y que se han registrado en el formulario, el/la funcionario deberá ingresarlos en el sistema y asignar un RIT a la causa. Este RIT deberá ser informado a la víctima/ denunciante inmediatamente por escrito. La información respecto de cómo realizar seguimiento a su causa deberá ser comunicada por escrito¹².
-
- **Plazos:** La información deberá ser ingresada en un plazo no superior a 24 horas hábiles desde que la denuncia fue consignada en el formulario.
 - **Periodicidad:** Cada vez que sean ingresadas denuncias por VIF y/o solicitudes de cautelares.
 - **Intervinientes:** Unidad de atención de público.

1.2. Provisión de información a las personas usuarias que consultan por el estado de tramitación de sus causas de violencia de género en el ámbito de pareja o intra-familiar

Objetivo del subproceso: La Ley N° 21.675, al igual que las Reglas de Brasilia, destaca la importancia de entregar a las víctimas de violencia de género información clara y oportuna. En este marco, el objetivo de este subproceso es garantizar que las víctimas y/o denunciantes que concurran al tribunal reciban información en forma oportuna,

12 Se sugiere elaborar folletos para información al público.

en un lenguaje comprensible y con los ajustes necesarios según sus características, de conformidad con las Recomendaciones para el uso de lenguaje Claro del Poder Judicial¹³.

Alcance: El procedimiento se aplica cuando concurre al tribunal una persona cuyo RUT está asociado a una causa de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar, solicitando conocer respecto de:

- **Identificación de causa(s):** se deberá reforzar el conocimiento que la mujer tenga del RIT de sus causas vigentes y el uso del sistema de autoconsulta al que pudiera acceder posteriormente. Sin perjuicio de ello, siempre podrá volver a consultar en el tribunal si así lo prefiere, entregándosele además información para el uso de la Oficina Judicial Virtual¹⁴.
- **Estado de notificaciones:** se entregará a solicitud de las partes la información respecto de si se ha realizado la notificación de las gestiones por las que consulta.
- **Agenda de audiencias:** se deberá entregar día, mes, año y horario en que están agendadas las audiencias por las cuales la persona consulta, el propósito de cada una de ellas, las documentaciones que la persona debe aportar y los canales para hacerlo, y los requisitos e intervinientes necesarios para que se lleven a cabo.
- **Plazos fatales:** se deberá indicar la fecha en la que finalizan los plazos que pudieran estar en curso y/o por los que se consulte.
- **Derivación de causas:** se deberá informar a las personas que concurran al tribunal con competencia en materia de familia a consultar por el estado de causas que han sido derivadas por incompetencia al verificar la existencia de hechos que puedan constituir delito. La información deberá indicar: el tribunal donde se encuentra alojada la causa, la dirección del tribunal y del Ministerio Público, teléfonos de contacto, personas a cargo de proveer información respecto de la tramitación de la causa, así como también entregar una copia digital del expediente de la causa en la sede que se declara incompetente. Además, se deberá proveer de información física en formato de papel¹⁵ respecto de las etapas del proceso en la nueva sede, intervinientes, plazos fatales y de toda información de relevancia para la gestión de la causa. Además, en caso de que ciertas materias queden radicadas en el tribunal incompe-

13 Disponible en línea en: <https://www.Poder.Judicial.cl/docs/download/33977>.

14 Se sugiere implementar un folleto tipo. En anexos se incorporan ejemplos.

15 Se sugiere implementar un folleto tipo. En anexos se incorporan ejemplos.

tente, como alimentos o relación directa y regular, estos también deben ser informados a la persona, indicando RIT de las causas, estado de tramitación, diligencias y plazos pendientes.

- **Tramitación de cautelares:** las personas que concurran al tribunal y que sean beneficiarias de medidas cautelares en curso, deberán recibir material informativo que explique en qué consisten, cómo hacer exigible su cumplimiento, los mecanismos legales para denunciar el desacato, así como los plazos, formatos y criterios para solicitar su revisión. Asimismo, se les deberá informar de manera detallada sobre la fecha de inicio y de término de cada medida, el procedimiento para solicitar su ampliación, y las vías disponibles para requerir su cambio o la incorporación de nuevas medidas¹⁶.
- **Tramitación de materias sobre hijos/hijas en común:** cuando concurran víctimas de violencia de género en el espacio de pareja o intrafamiliar, que tenga hijos o hijas en común con la parte denunciada, se le entregará información respecto del proceso de tramitación y revisión de alimentos provisorios y relación directa y regular apoyada con material físico gráfico, que consigne cómo se solicita, dónde, los plazos y qué es necesario para realizar el trámite. Además, en sede de familia y a aquellas personas que se encuentran con alimentos vigentes, se debe entregar información respecto de cómo solicitar revisión de los alimentos y de la relación directa y regular: los requisitos, plazos e intervinientes para aquello¹⁷.

Intervinientes y responsabilidades:

Unidad de atención de público: proveer de la información solicitada por la persona requirente, cumpliendo con los plazos para ello, con respaldo escrito y con los ajustes necesarios para garantizar que fue comprendida por la persona que la solicita e informar sobre vías de autoconsulta. Informar a las personas que concurran a tribunales respecto de los requisitos para obtener información sobre el estado de tramitación de su causa: Rut propio, Rut provisorio, RIT de la Causa, Número de documento de identidad.

¹⁶ Se sugiere implementar un folleto tipo. En anexos se incorporan ejemplos.

¹⁷ Se sugiere implementar un folleto tipo. En anexos se incorporan ejemplos.

2. RECOMENDACIONES PARA LA ETAPA DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGO DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

La Ley N°21.675 releva la importancia del monitoreo del riesgo inminente de violencia de género, estableciendo en su artículo 33 las situaciones que lo configuran y en su artículo 44 las medidas cautelares que la magistratura podrá decretar en dichos casos. Con el fin de estandarizar el procedimiento de evaluación, se propone un proceso de recolección de información para la evaluación del riesgo.

Dicha evaluación se realizará de acuerdo con el Manual Operativo para Tribunales con Competencia en Familia, que considera el uso de la Pauta Unificada de Evaluación Inicial de riesgo (en adelante PUIR), a fin de facilitar la tramitación en el marco de la Implementación de la Ley N° 21.378 que establece el monitoreo telemático en las Leyes N° 20.066 y N° 19.968¹⁸. No obstante, los tribunales penales y aquellos casos en los que la evaluación no se realice al inicio de la tramitación, sino en una etapa posterior, también podrán apoyarse en el presente procedimiento.

Dado que el contacto con una víctima de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar debe manejarse con especial precaución, resulta esencial considerar que las llamadas telefónicas o conexiones virtuales con personal policial o judicial pueden alertar al agresor, generando un riesgo significativo para la víctima¹⁹. Para algunas mujeres, recibir una llamada de un número desconocido puede incluso detonar conductas celotípicas en el agresor, exacerbando la violencia²⁰.

18 Con fecha 4 de octubre de 2021 se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 21.378, que establece el monitoreo telemático en las leyes N° 20.066 y N° 19.968, regulando la supervisión mediante monitoreo telemático de la medida cautelar de prohibición de acercamiento a la víctima. Su aplicación requiere, entre otros antecedentes, un informe de evaluación de riesgo alto elaborado conforme a la Pauta Unificada de Evaluación Inicial de Riesgo (PUIR). Para su efectiva implementación, el Poder Judicial participó activamente en la elaboración y aprobación de diversos instrumentos normativos y operativos en el marco de la Comisión creada por el artículo 9° de la citada ley. Entre ellos destacan el Convenio de colaboración interinstitucional y el Protocolo de protección inmediata para mujeres víctimas de violencia intrafamiliar en contexto de pareja, suscritos el 31 de marzo de 2022, así como el Protocolo para el control dispuesto por la Ley N° 21.378, orientado a coordinar las actuaciones de las instituciones competentes. Adicionalmente, al interior del Poder Judicial se elaboró el Manual Operativo para tribunales con competencia en familia, que sistematiza los procedimientos relativos a la aplicación de la PUIR y al seguimiento de medidas cautelares.

19 World Health Organization. (2012). Understanding and addressing violence against women: Intimate partner violence. World Health Organization. Retrieved from <https://apps.who.int/iris/handle/10665/77432>

20 García-Moreno, C., Jansen, H. A., Ellsberg, M., Heise, L., & Watts, C. H. (2005). WHO multi-country study on women's health and domestic violence against women. World Health Organization.

Por esta razón, se ha diseñado un procedimiento que comienza desde la recepción de la denuncia y contempla la toma de contacto inicial con la víctima denunciante. En esta fase se recopila información sobre los canales y horarios seguros para establecer comunicación, la cual deberá actualizarse a lo largo de la tramitación judicial de la denuncia por violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar²¹.

Objetivo de la etapa: contar con información que permita caracterizar la situación de riesgo en la que se encuentra una persona denunciante de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar a fin de establecer criterios de abordaje, con altos estándares de seguridad y de calidad.

Alcance: el proceso entrega orientaciones dirigidas a la unidad de atención de público y/o a la consejería técnica.

Intervinientes y responsabilidades: están directamente implicadas en el procedimiento las personas que ocupan los siguientes roles y de la siguiente manera:

- **Unidad de atención de público:** proveer atención a personas que concurren al tribunal; registrar información precisa respecto de los canales y horarios en los que es seguro para la víctima ser contactada por operadores judiciales; recopilar información de evaluación de riesgo (PUIR) de víctimas cuando esta haya sido aplicada en unidades policiales o en otros contextos y aportarlas al expediente de la causa; registrar información en el sistema de manera oportuna; e informar sin dilación a la magistratura respecto de casos urgentes.
- **Consejería técnica:** deberá tomar contacto con la víctima cuando sea pertinente, respetando los canales y horarios consignados por ella a fin de resguardar su seguridad y privacidad; aplicar la PUIR ya sea como parte de la evaluación inicial, cuando la información provenga desde unidades policiales y esté incompleta, cuando las denuncias y/o partes recibidos no la incorporen o a solicitud de la magistratura; registrar fielmente la información aportada por la víctima a la pauta y/o al formulario de denuncia o en otro documento de registro y respaldar el audio de dicha conversación; implementar los ajustes necesarios para la evaluación de riesgo de víctimas con vulnerabilidades adicionales.
- **Persona usuaria:** aportar información que permita conocer sus condiciones y requerimientos con la mayor fidelidad y celeridad posible y aportar su información de contacto, canales y horarios disponibles para ser contactada por el equipo del tribunal, a fin de proteger su integridad y seguridad.

²¹ European Institute for Gender Equality. (2020). Intimate partner violence and its impact on women's physical health. Recuperada de <https://eige.europa.eu>

Actividades clave en la etapa de levantamiento de información para la evaluación de riesgo:

- ☒ Planificar e implementar un contacto seguro con las personas denunciantes a fin de garantizar su seguridad y protección.
 - ☒ Recoger del contacto con la víctima toda la información requerida para evaluar el riesgo, de preferencia a través de un único contacto.
 - ☒ Aplicar la Pauta Unificada de Evaluación de Riesgo (PUIR), en caso de ser requerido.
 - ☒ Proveer contención a personas que puedan mostrarse lábiles emocionalmente.
 - ☒ Reportar inmediatamente casos urgentes a la magistratura, a fin de implementar medidas de resguardo de las denunciantes.
 - ☒ Implementar estrategias ajustadas de interacción con personas usuarias que presenten barreras para la comunicación, derivadas de condiciones de lenguaje, idioma, psicológicas, cognitivas, sensoriales, etc.
- **Resguardos:** Las consejerías técnicas deberán focalizar su labor en sistematizar la información aportada por las víctimas, a efectos de cumplir la función que les indica la ley. Para ello deberán evitar consignar impresiones personales respecto de la verosimilitud del relato, hipótesis de fines gananciales secundarios u otros similares.
 - **Infraestructura:** Se recomienda disponer de una sala, oficina o espacio privado donde la persona usuaria pueda ser atendida.
 - **Dotación necesaria:** persona funcionaria de la unidad de atención de público y consejo técnico (en tribunales de familia).
 - **Materiales y recursos:** cada tribunal deberá disponer²² de:
 - ☒ Formato tipo de formulario de registro de opinión técnica
 - ☒ Pauta Unificada de Evaluación de Riesgo

22 Los elementos señalados son los mínimos necesarios para una adecuada respuesta, para lo cual los tribunales procurarán su obtención con las unidades de administración de la corporación administrativa, zonal o nivel central, según corresponda.

- ☑ Acceso a teléfono institucional que permita llamados a teléfonos celulares y la grabación de las llamadas, a efectos del registro.
 - ☑ Establecer un procedimiento claro y ágil de reserva y confirmación del servicio de traducción en línea, en caso de ser requerido.
 - ☑ Instructivo para la contención en crisis aplicable a casos de desregulación emocional.
 - ☑ Folletos informativos tipo sobre el procedimiento en idiomas castellano, mapudungun, aymara, créole y Braille en formato digital, en formato papel e impresos.
- **Ajustes razonables:** en esta etapa en la planificación del contacto y al implementarlo, se deberán incorporar los apoyos necesarios para personas en condición de vulnerabilidad, en particular para personas sordas, con dificultades de comunicación oral o con barreras idiomáticas (canales escritos, intérpretes o traductores); para personas que residen en zonas rurales o aisladas, se deberá considerar la posibilidad de que la señal telefónica y conexión a internet es débil o escasa por lo que se deberá perseverar en los intentos de contacto o implementar otros mecanismos, siempre respetando horarios y canales señalados por las víctimas. Más información en el apartado relativo a ajustes razonables para las personas en condición de vulnerabilidad.

Subprocesos:

2.1. Preparación de un contacto seguro entre personal judicial y víctimas de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar

Objetivo del subproceso: elaborar un plan de contacto con las víctimas de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar que sea seguro y confiable, a fin de mantener comunicación abierta entre el tribunal y las víctimas. Ello permitirá disponer de toda la información necesaria para identificar el grado de riesgo en el que se encuentran las víctimas en un determinado momento, reduciendo sus posibilidades de experimentar agresiones por represalia²³.

²³ En línea con lo dispuesto en el art N°48 de la Ley 21.675, los tribunales de familia podrían también dirigir sus esfuerzos a la prevención de acciones de represalia en contra de la víctima y al resguardo de su seguridad antes, durante y después de la realización de cualquier actuación o diligencia judicial o investigativa que suponga la

26

Alcance: el procedimiento debe ser aplicado por la persona funcionaria de mesón de atención cuando tenga contacto directo con la víctima, ya sea que esté presencialmente en dependencias del tribunal, a través de la plataforma virtual o mediante el formulario disponible para la presentación de denuncias en la OJV²⁴. El procedimiento también debe ser aplicado cuando el personal judicial se contacta con las mujeres víctimas a quienes la magistratura ha otorgado medidas cautelares en horario inhábil a través del turno.

Pasos: el subproceso tiene 2 pasos, que serán **descritos a continuación**.

2.1.1 Proveer a la víctima de espacios de contactos seguros

Objetivo del paso: acordar y mantener actualizados con la víctima los horarios y canales de contacto con el tribunal, así como elaborar un plan de seguridad en caso de emergencia (en el cual se recomienda incluir una frase clave para indicar que la víctima se encuentra en peligro), con el fin de reforzar su confianza y garantizar su seguridad durante el contacto remoto.

Canales de acceso: la información de contacto se recopilará cuando la víctima acuda presencialmente al tribunal o al establecerse comunicación por vía telemática, mediante el formulario dispuesto para el ingreso de denuncias, dejando registro de atención presencial.

Periodicidad y plazo: la vigencia de la información de contacto deberá verificarse cada vez que la víctima concurra al tribunal, participe en una audiencia presencial o telemática, o la actualice a través de otros canales. Toda modificación en la información de contacto seguro deberá consignarse en el expediente de la causa dentro de un plazo máximo de 24 horas.

Intervinientes: víctima y/o denunciante; unidad atención de público y mediación de tribunal de familia; consejería técnica; unidad de administración de causas; y unidad de notificación.

presencia simultánea de la víctima y la persona imputada en el mismo lugar.

24 Se sugiere que este procedimiento se extienda también a las policías y Ministerio Público.

2.1.2. Planificación del contacto entre la o el funcionario judicial y la víctima fuera del espacio del tribunal: la persona funcionaria encargada del contacto deberá:

- Agendar la comunicación en los horarios y mediante los canales previamente acordados con la víctima como seguros; Este acuerdo debe considerar tanto la disponibilidad de la víctima como los horarios de funcionamiento de los tribunales.
- Mantener a la vista la frase clave consignada por la víctima para indicar que se encuentra en peligro;
- En caso de contacto telefónico, efectuar la llamada desde un número previamente informado a la víctima;
- Estar atento/a a las señales que den cuenta de que la víctima está en presencia del agresor o que no desea continuar la comunicación;
- En caso de que la víctima exprese encontrarse en peligro, sea a través del uso de la palabra clave o de cualquier otra forma, la persona deberá reportar inmediatamente a la magistratura de turno a efectos de que se tomen las medidas que sean pertinentes para resguardar la seguridad y protección de la víctima en base el deber de debida diligencia establecido en la Ley N° 21.675.
- Informar previamente a la víctima el propósito de la llamada y la información que se debe obtener, evitando extender innecesariamente la comunicación;
- Disponer de fichas, pautas y documentos de registro, a fin de maximizar la posibilidad de que todos los objetivos se cumplan en un único contacto.

Plazos y periodicidad: la planificación del contacto deberá realizarse con anterioridad a la ejecución. Este procedimiento aplica cada vez que la información consignada en la denuncia no sea suficiente para evaluar el riesgo en el que se encuentra una víctima, a fin de solicitar una medida cautelar a propósito de hechos de VIF y en conjunto con ella, y/o cada vez que se realice el contacto directo con el tribunal, estando pendiente el levantamiento de información necesaria para la evaluación del riesgo. En todo momento, la comunicación deberá realizarse procurando evitar la victimización secundaria, lo que implica limitar la reiteración innecesaria de preguntas, utilizar un lenguaje claro y respetuoso y asegurar un entorno seguro y de confianza para la víctima. Con este fin, se deberá procurar que en un único contacto se recopile toda la información necesaria para la evaluación del riesgo, reduciendo al mínimo la necesidad de volver a comunicarse con la víctima para los mismos fines.

Intervinientes: consejería técnica y víctima/denunciante.

2.2. Contacto del personal judicial con víctimas de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar fuera de dependencias del tribunal

Objetivo del subproceso: intercambiar, recoger y aportar información con la víctima que resulte necesaria para la correcta tramitación de causas por violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar, garantizando que ello se realice de manera oportuna, eficiente y segura.

Alcance: el proceso aplica al personal judicial que deba comunicar información a víctimas o solicitar información a las mismas, en relación con una causa por violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar.

Pasos: el subproceso tiene 2 pasos que se detallan a continuación.

- ☑ **2.2.1. Contacto:** la toma de contacto telemático, telefónico o domiciliario con una mujer víctima de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar deberá ser realizado por la consejería técnica o la unidad de atención de público, según corresponda, de acuerdo al siguiente guión:

1. Saludar a la víctima.
2. Presentarse con su nombre, cargo y tribunal de dependencia.
3. Verificar con la víctima que el contacto es seguro, de acuerdo a lo acordado en la planificación del contacto.
4. Informar que la llamada será grabada a partir de ese momento (a fin de resguardar los datos personales de las personas involucradas), indicando que podrá solicitar una copia y el mecanismo para acceder a ella.
5. Explicar el propósito del contacto.
6. Informar que la llamada puede ser interrumpida o finalizada en cualquier momento, a fin de no poner en riesgo su seguridad o tranquilidad.
7. Realizar las preguntas necesarias para complementar la información contenida en la denuncia y/o en la solicitud de medida cautelar.
8. Registrar las respuestas de manera fiel, sin interpretar motivaciones ni suponer fines secundarios.

9. En caso de que se deba aplicar la PUIR, explicar previamente a la víctima su propósito, valoración y utilidad, aclarando que no existen respuestas correctas ni incorrectas.
 10. Registrar las respuestas a la PUIR tal como son expresadas por la víctima.
 11. Entregar información sobre los pasos siguientes, los plazos en que el tribuna deberá realizar actuaciones y los mecanismos de notificación. I
 12. Consultar si la víctima tiene dudas.
 13. Despedirse y finalizar el contacto.
- **Resguardos:** es muy importante tener presente que nunca se debe cuestionar a la denunciante sobre si está segura de continuar o no con la tramitación de la causa, ya que esto puede constituir un acto de victimización secundaria, al ser considerado una presión externa al derecho de la víctima a decidir continuar o no. Lo recomendable es darle la información, el apoyo y las garantías para que pueda tomar una decisión informada.
 - **Plazos y periodicidad:** la realización del contacto deberá realizarse dentro de los horarios acordados con las víctimas como seguros y su ejecución no podrá sobrepasar las 24 horas hábiles desde que se requiere o a solicitud de la magistratura, excepto en aquellos casos que requieran de la coordinación de traductor/a en línea o intérprete de lengua de señas, en cuyo caso podrá realizarse en un máximo de 72 horas hábiles.
 - **Intervinientes:** personal de la consejería Técnica, de la unidad de atención de público; y víctimas y/o denunciantes.
- ☑ **2.2.2. Registro:** una vez concluido el contacto con la víctima, la persona funcionaria deberá registrarlo en el sistema informático correspondiente. Para ello utilizará un acta, el formulario de registro de opinión técnica sugerido en los anexos u otro instrumento empleado durante el contacto, asociándolo al expediente de la causa. Cabe señalar que la información de contacto de la víctima debe mantenerse reservada respecto de la parte denunciada.
-

- Plazos y periodicidad: la información deberá ser ingresada en un plazo no superior a 24 horas hábiles desde que se efectuó la entrevista y se deberá registrar cada vez que se realice un contacto fuera de las dependencias del tribunal por cualquier vía.
- Intervinientes: Consejería técnica.

3. RECOMENDACIONES PARA LA ETAPA DE DICTACION Y SEGUIMIENTO DE MEDIDAS CAUTELARES

La Ley N°21.675 incorpora nuevas disposiciones para la dictación de medidas cautelares en favor de víctimas de violencia de género, tanto en sede familia como en sede penal. En específico, establece situaciones de riesgo inminente de padecer violencia de género, instando al tribunal competente a que, con el sólo mérito de la demanda o denuncia, adopte las medidas de protección o cautelares que correspondan. Por tanto, será menester que la magistratura cuente con antecedentes que le permitan valorar el grado de riesgo o exposición de la víctima a alguna de las circunstancias establecidas en el artículo 33 de la Ley, entre ellas:

- Que la persona que agrede haya asustado o molestado antes a la víctima, por ejemplo, siguiéndola, acosándola, amenazándola o apareciendo en sus lugares personales, como su trabajo o los espacios donde suele estar.
- Que la persona que agrede use drogas, alcohol, tenga denuncias o condenas previas por VIF, tenga procesos pendientes o condenas previas por delitos o por infracción a la ley de control de armas.
- Que la persona que agrede no acepte que la relación amorosa o afectiva que haya tenido con la víctima se terminó.
- Que una persona mayor que vive en su casa sea echada, relegada a una parte secundaria o no pueda moverse libremente dentro de ella por culpa de quien la agrede.
- Que la víctima dependa económicamente de la persona que la agrede.
- El tribunal pondrá especial atención cuando la víctima esté en una situación de mayor vulnerabilidad, como por ejemplo si es migrante, refugiada, desplazada, está embarazada, es una persona mayor, tiene una discapacidad, es menor de 18 años o vive cualquier otra condición que la haga más vulnerable.

Por su parte, el artículo 34, establece medidas cautelares especiales frente a situaciones de riesgo inminente de padecer violencia de género²⁵. Asimismo, el artículo 35, referido a la notificación de las medidas cautelares, destaca la importancia de que éstas sean notificadas oportunamente al ofensor. En particular, cuando las medidas sean decretadas en su ausencia, la notificación deberá realizarse de forma expedita. Corresponderá al tribunal cautelar especialmente la seguridad de la víctima, pudiendo requerir, para ello, el auxilio de la fuerza pública.

31

En cuanto al registro, se ordena dejar constancia expresa en la causa de las medidas adoptadas, de su seguimiento y de las comunicaciones que, con carácter inmediato, deban realizarse a Carabineros de Chile o la Policía de Investigaciones de Chile, así como a la fiscalía local competente, cuando corresponda.

Objetivo de la etapa: las recomendaciones siguientes buscan aumentar la seguridad de las mujeres víctimas de violencia de género en el espacio doméstico o intrafamiliar que lo requieran, además de promover la estandarización, en la medida de la realidad de cada tribunal, de algunos de los procedimientos internos que realizan a fin de acreditar la existencia o ausencia de situaciones calificadas como de riesgo inminente de padecer violencia de género, así como también para el otorgamiento de las medidas cautelares, su seguimiento y la notificación a las partes.

Alcance: las recomendaciones se aplican a tribunales de familia y de garantía, con orientaciones a las unidades de atención de público, de sala, consejería técnica, persona proveedora y a la magistratura.

Intervinientes y responsabilidades:

- **Consejería técnica (tribunal de familia):** aporta su visión técnica respecto de cómo proceder en cuanto al otorgamiento de medidas cautelares en las denuncias recibidas.
- **Magistratura:** determina si procede o no la dictación de medidas cautelares, basándose en lo establecido en los marcos legales y considerando la información aportada por la consejería técnica;
- **Unidad de sala:** disponibiliza una sala para realizar audiencias no programadas de dictación o revisión de medidas cautelares cuando sea requerido; elabora el acta de audiencia y oficio respectivo, haciendo entrega material de estas a quien corresponda.

25 El artículo 34 de la Ley N°21.675 incorpora las siguientes medidas cautelares especiales: 1. Decretar la salida del agresor del hogar común; 2. Recuperar las pertenencias personales de la víctima; 3. Prohibir a quien ejerce violencia acercarse a la víctima y prohibir o restringir su presencia en el hogar común, lugar de trabajo o estudios o cualquier lugar que frecuente; 4. Prohibición a quien agrede de contactar a la víctima; 5. Fijar alimentos provisorios; 6. Regular el cuidado de hijos e hijas de manera provisional; 7. Prohibición a quien agrede de vender, arrendar o usar bienes determinados; 8. Prohibición a quien agrede de usar o portar armas; 9. Decretar la asistencia de quien agrede a programas de tratamiento o rehabilitación de drogas y alcohol, de intervención psicosocial, terapéuticos o de orientación familiar; 10. Protección de identidad de la víctima, sus hijos, hijas o testigos para proteger su seguridad; 11. Si una mujer mayor está en situación de abandono o necesita cuidados, el tribunal puede autorizar su ingreso a un hogar de larga estadía, siempre con su consentimiento; 12. Si la víctima tiene menos de 18 años, el tribunal puede aplicar medidas adicionales de cuidado y protección según el artículo 71 de la ley N°19.968. Si quien conoce de la causa es un juzgado de garantía, pondrá los antecedentes en conocimiento del tribunal de familia competente.

- **Unidad de atención de público o persona con rol de proveedora y/o unidad de administración de causas:** si las medidas cautelares se otorgarán por despacho, deberá elaborar la resolución que contenga la medida cautelar dictada por la magistratura, el oficio de dichas medidas a quien corresponda y el oficio de notificación de medida cautelar según el formato respectivo; escanear la documentación y adjuntarla al expediente de la causa.

Actividades clave en la etapa de dictación y seguimiento de medidas cautelares:

- Recibir, analizar y registrar la solicitud o la necesidad de dictar medidas cautelares, en atención a la evaluación de riesgo efectuada.
- Proporcionar a la magistratura todos los antecedentes relevantes para la decisión.
- Determinar la pertinencia de dictar medidas cautelares.
- Elaborar y despachar de inmediato las resoluciones y oficios correspondientes, asegurando su notificación expedita.
- Informar a la víctima sobre el alcance, duración y vías para hacer exigible la medida, así como los mecanismos de denuncia por incumplimiento.
- Implementar mecanismos de seguimiento periódico para verificar el cumplimiento de las medidas cautelares.

Materiales y recursos: se recomienda que cada tribunal disponga de los siguientes materiales para aumentar la eficiencia y la efectividad del subproceso:

- ☒ Formato tipo para elaborar un oficio de medidas cautelares disponible en idiomas castellano, mapudungun, aymara, créole y Braille.
- ☒ Formato tipo para elaborar una resolución de medidas cautelares en idiomas castellano, mapudungun, aymara, créole y Braille.
- ☒ Formato tipo para elaborar un acta de audiencia de medidas cautelares en idiomas castellano, mapudungun, aymara, créole y Braille.
- ☒ Folletos explicativos respecto del proceso de solicitud y evaluación de medidas cautelares y sobre los tipos de medidas cautelares establecidas en la ley, así como respecto del procedimiento que las víctimas deben seguir para hacer efectivas las medidas cautelares que otorgó el tribunal, disponibles en idioma castellano, mapudungun, aymara, créole y Braille.

- ☒ Escáner.
- ☒ Impresora.
- ☒ Tinta.
- ☒ Hojas de papel.

Ajustes al proceso: para personas que enfrenten barreras comunicacionales debido a idioma o a discapacidad sensorial u otra condición, deberá disponerse de una copia impresa de los documentos escritos en el idioma de la persona usuaria. En los casos de personas con dificultades o impedimentos en la lectoescritura o analfabetas, la información deberá ser entregada oralmente o en lengua de señas, según corresponda. Además, el material informativo deberá estar disponible en formato de cápsulas de audio. Cuando concurren barreras múltiples -por ejemplo, en personas que no hablan castellano y que tampoco saben o pueden leer-, se deberá disponer de la asistencia de una persona que entregue la información en el idioma de la víctima. En caso de personas que residen en zonas rurales, se deberá adicionalmente consultar respecto de la disponibilidad de conexión a internet y consignar los canales y horarios en los cuales personal del tribunal puede tomar contacto con ellas, a efectos de las notificaciones y entrega de información.

Subprocesos

3.1 Registro e información de antecedentes de riesgo.

Objetivo del subproceso: proporcionar a las magistraturas información que les permita valorar el grado de exposición de una víctima de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar a situaciones de riesgo inminente, de acuerdo al artículo 33 de la Ley N°21.675.

Recomendaciones:

- La consejería técnica en tribunales de familia y la persona funcionaria con labores de proveer en garantía, deberá verificar en los registros digitales y manuales existentes las declaraciones de la víctima; información proveniente de otras instituciones, cuando la hubiere; antecedentes previos contenidos en partes registrados en el sistema judicial; aplicación de la PUIR; antecedentes aportados por las partes; testimonios de testigos y otros instrumentos probatorios; datos de caracterización de la víctima que permitan identificar condiciones de vulnerabilidad señaladas en la Ley N° 21.675.

- Luego, deberá informar a la magistratura a través de las vías que el tribunal haya dispuesto para tal efecto, resguardando siempre la confidencialidad y la celeridad en su traspaso y dejando registro en el expediente de la causa. Se recomienda un plazo máximo de 48 horas para la entrega de la información a la magistratura.

3.2 Dictación de medidas cautelares.

Objetivo del subproceso: aumentar la comprensión de las medidas cautelares y su funcionamiento, poniendo en el centro a la víctima y al ofensor, e incorporando cómo dichas medidas contribuyen a la protección y seguridad de la primera y cómo puede participar activamente en su aplicación y seguimiento.

Recomendaciones:

- La magistratura deberá determinar la pertinencia de dictar medidas cautelares, resolver que no son necesarias o disponer la revisión de los antecedentes en una audiencia, ya sea programada o no programada, teniendo a la vista los antecedentes presentados por la consejería técnica. Su dictamen deberá indicar, de manera debidamente fundamentada, la procedencia de las medidas cautelares, cuáles se decretan y el período de su vigencia. Se recomienda firmar, con la mayor premura, la documentación necesaria para la ejecución de las medidas dictadas y los respectivos oficios.
- El Tribunal, a través de sus unidades de sala y de administración de causas, deberá facilitar el agendamiento de audiencias no programadas para la revisión urgente de antecedentes en causas de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar y disponer de espacios de audiencia no programada en las salas del tribunal; adjuntar al expediente la documentación relativa a la evaluación de riesgo y a la resolución de medidas cautelares; elaborar la resolución o acta de audiencia dirigida a la víctima que contenga la medida cautelar dictada por la magistratura; y confeccionar el oficio dirigido a la institución responsable de la notificación y del cumplimiento de la medida.
- La entrega de un pronunciamiento respecto de una solicitud de medidas cautelares no podrá exceder las 48 horas siguientes a la formulación de aquella o de manera inmediata si esta fue solicitada directamente en el tribunal en conjunto con la denuncia.

- En el caso de medidas cautelares otorgadas en horario inhábil por la magistratura de turno, el tribunal deberá en el plazo más breve posible, ingresar la causa al sistema, asignarle un RIT y proceder a implementar las recomendaciones a efectos de planificar e implementar el contacto con la víctima.

3.3 Entrega de información a la víctima sobre otorgamiento de medida cautelar.

Objetivo del subproceso: garantizar que las víctimas y/o denunciantes de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar que concurren al tribunal reciban información sobre las medidas cautelares dictadas en su favor, en forma oportuna, en un lenguaje comprensible y con los ajustes necesarios.

Recomendaciones:

- La magistratura, la unidad de atención de público, la consejería técnica o quien practique la notificación de medidas cautelares contra la persona ofensora, según corresponda, deberá informar a la víctima sobre lo resuelto por la magistratura, especificando sus aspectos principales y orientándola respecto de los pasos a seguir.
- La persona funcionaria explicará a la víctima, en un lenguaje claro y sencillo: en qué consisten las medidas cautelares otorgadas; su vigencia, explicitando fecha de inicio y término; el procedimiento para hacerlas efectivas; dónde y cómo dar aviso en caso de incumplimiento; cómo y cuándo solicitar la revisión o ampliación de las medidas, o la dictación de nuevas medidas.

3.4 Notificación de medidas cautelares al ofensor.

Objetivo del subproceso: La notificación debe considerarse un hito esencial en la tramitación de las causas de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar, por lo que debe realizarse de manera oportuna, completa y en lenguaje claro, incorporando toda la información en el cuerpo de la resolución y en sus anexos, de acuerdo a las recomendaciones contenidas en el acápite 4 de esta guía. Respecto de la notificación de las medidas cautelares dictadas, es esencial implementar los lineamientos contenidos en el artículo 35 de la Ley N° 21.675.

36

Ahora bien, en los procesos judiciales en tribunales con competencia de familia en ocasiones no se cuenta con el domicilio del ofensor, ya sea porque la denunciante no puede proveerlo; cuando tienen el mismo domicilio y se decreta la salida del agresor del hogar común; cuando se trata de zonas rurales o asentamientos informales (p.e. campamentos) que no cuentan con calles y números específicos, entre otros.

Recomendaciones:

- En la etapa de levantamiento de información, recoger cualquier dato que pueda ayudar a localizar al demandado, como el último domicilio conocido o datos de su trabajo.
- Establecer coordinaciones con las policías y otras entidades del sistema de justicia, que puedan aportar información o implementar mecanismos para conocer el domicilio del ofensor.
- Ejercer las facultades contenidas en el artículo 23 de la Ley N°19.968, en su inciso cuarto en relación a decretar su notificación por cualquier medio idóneo y, en su inciso sexto, solicitar a las policías la notificación.
- En la notificación al ofensor, ya sea presencial o a través de la resolución, se le deberá conminar a cumplir cabalmente las obligaciones y prohibiciones impuestas. Para esto, la notificación deberá explicar en lenguaje claro y sencillo el asunto que motiva la notificación, adjuntar material explicativo sencillo sobre el procedimiento, el propósito de la audiencia o acción notificada, las consecuencias que enfrentaría de no comparecer y las vías de acceso a representación letrada.

3.5 Seguimiento del cumplimiento de medidas cautelares.

Objetivo del subproceso: ejercer todas las acciones necesarias para cautelar la seguridad de las víctimas, en línea con los avances introducidos por la Ley N°21.675, que ordena al tribunal que dictó la medida cautelar efectuar su seguimiento y ordena a los tribunales dejar registro expreso en la causa de las medidas adoptadas para ello.

Recomendaciones

- ☑ Implementar un procedimiento para tomar contacto con la víctima posterior a la dictación de la medida cautelar, con el fin de verificar si esta se ha hecho efectiva, si la persona denunciada la ha acatado y si la víctima requiere medidas adicionales por parte del tribunal. El contacto deberá realizarse a los 3, 7 y 30

días desde la dictación de la medida. Posteriormente, el mismo procedimiento deberá repetirse cada 30 días mientras la medida cautelar se mantenga vigente, conforme a lo señalado en la etapa anterior, en relación al contacto del personal judicial con víctimas de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar fuera de dependencias del tribunal. Toda la información recabada deberá anexarse de manera reservada al expediente de la causa. En caso de detectarse algún incumplimiento, deberá remitirse de inmediato a despacho, a fin de que la magistratura evalúe la citación a una audiencia de seguimiento o la derivación de antecedentes al Ministerio Público por el eventual delito de desacato.

- ☑ En los casos en que el tribunal con competencia en materia de familia se declara incompetente al verificar la existencia de hechos que pueden constituir delito, el artículo 40 de la Ley N° 21.675 establece la obligación de su seguimiento, a través de audiencia, al tribunal con competencia en materia penal de la misma jurisdicción. Ante ello, a fin de asegurar el cumplimiento de las obligaciones de debida diligencia y no victimización secundaria, es necesario implementar las siguientes acciones:
 - El Tribunal que dicta la medida deberá informar la derivación de la causa el Ministerio Público y al tribunal con competencia en materia penal de manera conjunta, incorporando toda la información requerida para el adecuado conocimiento del caso, incluyendo:
 - Los antecedentes de la denuncia, sea el parte policial u otros,
 - La identificación completa e información de contacto (domicilio, teléfono, correo electrónico) de las partes (víctima y ofensor),
 - Descripción de 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).
 - Las medidas cautelares vigentes y su período de vigencia.
 - Los informes de evaluación de riesgo y registros de contacto seguro que se hayan realizado,
 - Toda documentación o antecedentes relevantes que permitan dar continuidad a la investigación y asegurar la protección de la víctima

- Se deberán establecer y mantener canales de coordinación directa entre el tribunal con competencia en familia que dicta la medida y el tribunal de garantía de la misma jurisdicción, a fin de verificar la recepción de las causas derivadas, de la información relevante, de los datos de contacto de la víctima y del ofensor, de las medidas cautelares dictadas y sus plazos y cualquier otro antecedente relevante.
- El tribunal de garantía deberá coordinar con el Ministerio Público la realización de las audiencias de seguimiento al cumplimiento de las medidas e implementar las recomendaciones contenidas en este instrumento, en particular enfocadas en verificar la protección y la entrega de información a la víctima.

4. RECOMENDACIONES PARA LA ETAPA DE TRAMITACIÓN DE PROCESOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL ÁMBITO DE PAREJA O INTRAFAMILIAR

En la presente Guía, la tramitación de causas comprende desde la recepción de la denuncia o solicitud respectiva, hasta la emisión de la resolución de término y su notificación a las instituciones competentes. Este proceso se articula con los procedimientos previos como insumos esenciales, evitando la victimización secundaria y la dilación indebida.

La Ley N° 21.675 establece que, frente a denuncias por hechos de violencia de género, los órganos del Estado deben actuar con debida diligencia²⁶ y garantizar la prevención de la victimización secundaria²⁷, principios que orientan esta fase. En consecuencia, a continuación, se entregan recomendaciones prácticas destinadas a asegurar que la tramitación de las causas en materia de violencia de género cumpla con los principios establecidos en dicha norma.

26 Debida diligencia. Quienes investiguen o juzguen hechos de violencia de género y quienes se encuentren a cargo de la protección y la seguridad de las víctimas deberán adoptar medidas oportunas, idóneas, independientes, imparciales y exhaustivas para garantizar el derecho de las víctimas a una vida libre de violencia, al acceso a la justicia y a la reparación. Deberán considerar especialmente las situaciones de vulnerabilidad o discriminaciones múltiples en que pueden hallarse. Asimismo, deberán garantizar el derecho de las víctimas a participar del procedimiento y acceder a la información sobre el estado de la investigación.

27 No victimización secundaria. Quienes investiguen o juzguen hechos de violencia contra las mujeres y quienes se encuentren a cargo de la protección o la seguridad de las víctimas, evitarán o disminuirán cualquier perturbación negativa que éstas hayan de soportar con ocasión de su interacción con los servicios públicos que otorgan atención o protección en materia de violencia de género o en los procesos judiciales generales de acceso a la justicia de las mujeres víctimas de violencia de género.

Objetivo de la etapa: fortalecer la gestión judicial de causas de violencia de género, contribuyendo a la celeridad, continuidad eficiente de los procesos, maximizando la respuesta institucional y evitando la revictimización secundaria.

Alcance: aplicable en tribunales con competencia en materia de familia y penal, con orientaciones para unidades de sala, de atención de público, consejerías técnicas, unidades de soporte y magistratura.

Intervinientes y responsabilidades:

- Consejería técnica (tribunal de familia): recopila antecedentes de manera exhaustiva y aporta información sobre la violencia denunciada y los medios de prueba disponibles, sin juicios personales ni opiniones sobre la víctima.
- Unidad de atención de público: recibe denuncias, partes policiales o solicitudes, entrega información relevante a la persona denunciante (ejemplo: posibilidad de representación legal) y debe recopilar antecedentes completos, sin filtrarlos ni emitir opiniones.
- Unidad de sala: administra la agenda de audiencias, asegurando tiempo suficiente y disponibilidad de la magistratura. Verifica las notificaciones y asistencia de las partes y eventual patrocinio; en caso de suspensión, reagenda con prontitud e informa oportunamente a las partes.
- Funcionaria o funcionario proveedor: redacta y dispone las resoluciones por escrito, según las potestades del tribunal.
- Unidad de servicios: asegura la comparecencia telemática mediante soporte informático y proporciona ajustes razonables de accesibilidad, traducción o asistencia especial cuando sea necesario.
- Magistratura: define el curso del proceso en base a los antecedentes y a la normativa aplicable.

Actividades clave en la etapa de tramitación de procesos de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar:

- Estandarizar la emisión y despacho de resoluciones, revisando antecedentes, redactando en lenguaje claro y autosuficiente, y aplicando formatos uniformes.

- Agendar y realizar efectivamente las audiencias agendadas, asegurando plazos breves, bloques informáticos y medidas para evitar el contacto entre víctima y agresor.

Materiales y recursos: se recomienda que cada tribunal disponga de los siguientes materiales para aumentar la eficiencia y la efectividad del subproceso:

- ☒ Plantillas de todas las resoluciones de tramitación, consensuadas y aprobadas por comité de jueces del tribunal,
- ☒ Formato tipo para elaborar un acta de audiencia en idiomas castellano, mapudungun, aymara, créole y Braille.
- ☒ Folletos explicativos respecto del proceso, disponibles en idioma castellano, mapudungun, aymara, créole y Braille.
- ☒ Escáner.
- ☒ Impresora.
- ☒ Tinta.
- ☒ Hojas de papel.

Ajustes al proceso: En caso de personas que presenten barreras idiomáticas: la información escrita deberá entregarse en el idioma de la persona y en castellano y para las audiencias se deberá contar con traducción simultánea; para personas sordas que no puedan escribir o leer: se deberá coordinar una videollamada con intérprete de lengua de señas y un/a funcionario/a de atención de público, en la que se expliquen los antecedentes escritos (dejando registro íntegro de la videollamada en el expediente) y su participación en audiencia considerará traducción simultánea. Para personas con dificultades de lectoescritura o analfabetismo: toda comunicación escrita deberá reforzarse con una llamada telefónica donde se entregue la información de manera verbal. En el caso de personas que viven en sitios rurales o de difícil acceso, se deberá confirmar cuál es el canal preferido de notificación y se deberá utilizar más de una vía de notificación, resguardando, por ejemplo, dar respaldo por correo electrónico a una notificación presencial.

Subprocesos

4.1. Estandarizar resoluciones y notificaciones

Objetivo del subproceso: garantizar que todas las personas comprendan de manera clara, oportuna y uniforme las decisiones adoptadas en causas de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar, evitando confusión, retrasos o revictimización.

Recomendaciones:

4.1.1 Elaborar plantillas tipo de resoluciones de tramitación: la unidad de administración de causas o el personal encargado de dicha función, deberá proponer a la judicatura plantillas de todas las resoluciones vinculadas a la tramitación de las causas de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar. Dichas plantillas deberán ser consensuadas por todos los jueces y juezas del tribunal y aprobadas por el Comité de Jueces, considerando su revisión y actualización periódica.

4.1.2 Revisión de solicitudes y causas en el sistema: la unidad de causas o el personal encargado de dicha función, deberá revisar periódicamente las causas asignadas, identificar escritos y actuaciones, recopilar antecedentes en el expediente y elaborar un preinforme claro y oportuno. Este preinforme servirá de insumo para que la magistratura evalúe y entregue directrices para la redacción definitiva del documento, en base a las plantillas tipo. Se recomienda un plazo máximo de 48 horas para su elaboración.

4.1.3 Redacción en lenguaje claro y sencillo: las resoluciones deberán redactarse en un lenguaje claro y sencillo, indicando de forma precisa lo que se resuelve, las acciones a seguir; y los plazos. Deben ser autosuficientes para su comprensión y, en lo posible, seguir un formato estandarizado. Se recomienda:

- Simplificar términos jurídicos,
- Organizar la información de forma clara y lógica,
- Asegurar coherencia y fluidez,
- Corregir errores de redacción o estilo.

La preparación del contenido de la resolución se realizará en 48 horas hábiles una vez identificada la necesidad.

4.1.4 Agendamiento de audiencias: los tribunales deberán asegurar que las audiencias se realicen de manera oportuna, eficiente y sin generar victimización secundaria, garantizando la plena participación de las partes y el cumplimiento de estándares de debida diligencia. Para ello se recomienda:

Calendarizar a principios de año días exclusivos para audiencias de juicio (uno o dos por mes), a fin de disponer de espacios suficientes y evitar retrasos.

Establecer bloques de agenda anuales y periódicos para la gestión de salas.

Agendar la fecha de la audiencia en un plazo máximo de tres días hábiles desde la solicitud de fijación de la audiencia o cuando corresponda al tribunal decretarla de oficio.

4.1.5. Preparación del contenido de la notificación: la notificación debe considerarse un hito esencial en la tramitación de las causas de violencia de género, por lo que debe realizarse de manera oportuna, completa y en lenguaje claro, incorporando toda la información en el cuerpo de la resolución y en sus anexos. En este sentido, se recomienda:

☒ En relación a la notificación por correo electrónico:

- Verificar la dirección de correo electrónico antes del envío.
- Adjuntar los documentos pertinentes junto a la resolución.
- En caso de rebote, revisar la dirección y, de no existir errores, informar telefónicamente la dificultad y reenviar la notificación dentro de las 48 horas siguientes, registrando la nueva dirección en el expediente.

☒ En relación a la notificación personal o por cédula:

- Incluir la información necesaria para que la unidad o institución responsable pueda ubicar a las partes.
- Notificar con especial urgencia las medidas cautelares decretadas en ausencia del ofensor y las citaciones a audiencias de supervisión judicial, conforme a la Ley N° 21.675 (arts. 35 y 41).
- Mantener actualizada la dirección de notificación del ofensor para evitar dilaciones.

☒ Contenido de la notificación:

- **A la víctima:** explicar en lenguaje claro el asunto que motiva la notificación, adjuntar material explicativo sencillo sobre el procedimiento, el propósito de la audiencia o acción notificada y las vías de acceso a representación letrada.

- **Al ofensor:** explicar en lenguaje claro y sencillo el asunto que motiva la notificación, adjuntar material explicativo sencillo sobre el procedimiento, el propósito de la audiencia o acción notificada, de las consecuencias de no comparecer y las vías de acceso a representación letrada. En el caso de la notificación de medidas cautelares se le debe conminar a cumplir cabalmente las obligaciones y prohibiciones impuestas.

☒ En relación a los plazos:

- Notificación electrónica: preparar y verificar el contenido al mismo tiempo de la elaboración de la resolución.
- Notificación personal o por cédula: preparar y validar el contenido el mismo día hábil en que se solicite la firma de la magistratura.

4.1.6 Seguimiento solicitudes: se deberá realizar seguimiento de aquellas resoluciones que entreguen a otro interviniente el impulso procesal (por ejemplo: otorgamiento de traslados, solicitudes de gestión o aclaración previa a proveer, solicitudes de fondo, oficios a instituciones, entre otros). Así, se recomienda:

- El o la funcionaria proveedora deberá activar un mecanismo que le permita pesquisar el cumplimiento de gestiones pendientes, por ejemplo a través de un hito informático para que la causa retorne automáticamente a la bandeja de pendientes una vez cumplido el plazo legal o judicial fijado.
- Al retornar a la bandeja, se aplicará nuevamente el paso de redacción de una resolución en lenguaje claro para resolver la cuestión de fondo.
- La resolución de fondo deberá despacharse dentro de los 2 días hábiles posteriores al retorno a la bandeja.

4.1.7 Notificación: la notificación debe realizarse de manera oportuna, clara y verificable, asegurando que las partes comprendan lo resuelto y puedan ejercer sus derechos sin dilaciones. Con este objeto se recomienda:

- **Correo electrónico:** efectuar la notificación el mismo día en que se emita la resolución, verificando previamente la dirección.
- **Notificación personal o por cédula:** practicar la notificación dentro de los 3 días siguientes a su recepción por el Centro de Notificaciones o por Carabineros de Chile.
- **Monitoreo:** la unidad de gestión de causas deberá revisar el estado de la notificación a los 4 días de haber remitido la información.

- **En el caso de personas que viven en sitios rurales o de difícil acceso:** se deberá utilizar más de una vía de notificación, resguardando, por ejemplo, dar respaldo por correo electrónico a una notificación presencial.

4.2. Audiencias

Objetivo del subproceso: mantener la adherencia de las víctimas de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar al proceso; y reducir el riesgo de abandono, asegurando audiencias oportunas, resguardando la debida diligencia y sin victimización secundaria.

Recomendaciones:

4.2.1 Información a las partes:

- Cada vez que se cite a audiencia deberán dictarse resoluciones en lenguaje claro y sencillo, de acuerdo a las recomendaciones dadas en el apartado anterior.
- El oficio de información debe incluir al menos:
 - ☒ Número de identificación de la causa.
 - ☒ Fecha y hora exacta de la audiencia.
 - ☒ Duración de la audiencia.
 - ☒ Canales de comparecencia.
 - ☒ Intervinientes.
 - ☒ Objetivo de la audiencia.
 - ☒ Temas para abordar en la audiencia.
 - ☒ Otra información relevante.
- La información debe enviarse dentro de los 3 días hábiles desde que se solicita la fijación de audiencia o desde que el tribunal la disponga de oficio.

4.2.2. Evitar encuentros entre víctima y agresor antes de la audiencia:

- Se recomienda que cada tribunal cuente con un protocolo interno para impedir el contacto entre víctima y agresor. Este protocolo debe prever:
 - ☒ Comparecencia remota de las víctimas.
 - ☒ Uso de biombos u otras medidas de resguardo en la sala.
 - ☒ Posibilidad de que la víctima participe telemáticamente desde otro espacio dentro del tribunal.
- Los tribunales de familia no promoverán encuentros previos ni reuniones conjuntas entre víctima y agresor con la consejería técnica, en línea con la prohibición legal de soluciones amigables en violencia de género.
- Deben asegurarse siempre alternativas para la comparecencia telemática de la víctima.

4.2.3. Realizar audiencias con debida diligencia:

- Las audiencias deben comenzar puntualmente y respetar la duración previamente informada.
- Deberá verificarse la comparecencia de la víctima o de su representante y el medio por el que comparecerá.
- La inasistencia de la víctima no puede interpretarse como abandono de la causa ni generar efectos procesales adversos.
- El personal judicial debe mantener un trato amable y utilizar un lenguaje claro durante todo el procedimiento.
- Cada audiencia deberá ser grabada íntegramente, desde el inicio hasta la salida de la víctima.
- La grabación en audio debe cargarse inmediatamente al sistema informático, quedando disponible para las partes en la OJV.

2.2.4 Reprogramación de audiencias por motivos fundados:

- Las audiencias reprogramadas deben fijarse de manera priorizada y con antelación suficiente.
- Es recomendable no admitir reagendamientos dentro de la misma audiencia cuando las razones pudieron anticiparse por escrito o eran previsibles.
- El tribunal debe emitir un certificado de reagendamiento (físico y digital) para las partes, testigos u otros intervinientes que lo soliciten, válido para justificar ausencias en el trabajo o lugares de estudio.
- La nueva audiencia debe fijarse en un plazo máximo de 90 días corridos desde la fecha original.
- Una audiencia no puede reprogramarse más de 2 veces.
- El certificado de reagendamiento debe emitirse el mismo día en que sea solicitado.

5. RECOMENDACIONES PARA LA ETAPA DE CIERRE DE CAUSAS

Todo proceso judicial culmina en algún momento, según el curso adoptado por las partes y las decisiones del tribunal.

Los cierres de causas pueden producirse, entre otros, mediante:

- Sentencia definitiva.
- Suspensión condicional de la dictación de la sentencia.
- Abandono del procedimiento.
- Desistimiento
- Declaración de incompetencia.
- No dar curso a la demanda.

En sede penal, también puede ocurrir por decisión del Ministerio Público de no perseverar, por aplicación del principio de oportunidad o por la vía de salidas alternativas.

A fin de evitar o reducir cierres prematuros de causas que podrían haber seguido su tramitación, se recomienda establecer criterios estandarizados que orienten la decisión de cierre dentro de las atribuciones del tribunal, garantizando que la causa sea examinada en cuanto al fondo del asunto y que se busque una forma de término a través de sentencia absolutoria o condenatoria.

La falta de tramitación íntegra de un proceso de violencia de género puede generar dos consecuencias graves:

- **Para la persona denunciada:** la limitación de derechos fundamentales por medidas cautelares sin llegar al examen de fondo.
- **Para la persona denunciante:** la imposibilidad de acreditar los hechos, junto con la incertidumbre respecto de si el agresor podrá reincidir, lo que alimenta la percepción de impunidad frente a la violencia de género.

En atención a lo anterior, las recomendaciones siguientes tienen por fin promover el cierre de este tipo de causas, para lo cual se proponen acciones concretas y cada tribunal deberá evaluar las posibilidades que tiene de implementarlas.

Objetivo de la etapa: implementar mecanismos de gestión y estandarización para el cierre de causas y su seguimiento, que permitan verificar la situación de las víctimas de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar cuyas causas han sido cerradas.

Alcance: tribunales de familia y penales que tramitan causas por violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar.

Intervinientes y responsabilidades:

- **Unidad de Administración de Causas:** llevar registro y clasificación de procesos en tramitación y cerrados según forma de término; ejecutar acciones de seguimiento cuando corresponda.
- **Consejería Técnica** (en Tribunales de Familia): emitir opinión experta sobre la conveniencia del cierre y el seguimiento posterior.
- **Magistratura:** resolver sobre el término de la causa y fundamentar su decisión en los antecedentes y atribuciones legales.
- **Víctima/Denunciante:** puede concurrir al tribunal a solicitar información o realizar requerimientos en materias vinculadas, aportando los antecedentes necesarios.

Actividades clave en la etapa de cierre de causas en tribunales con competencia en materia de familia:

- Evaluar la pertinencia del cierre de la causa, asegurando que no existan riesgos actuales para la víctima.
- Implementar un monitoreo posterior a las causas cerradas (pasivo y activo) para detectar nuevas denuncias o situaciones de riesgo.
- Priorizar las causas nuevas o derivadas que involucren a víctimas de procesos cerrados en los últimos seis meses

Actividades clave en la etapa de cierre de causas en tribunales con competencia en materia penal

- Monitorear causas con sentencia condenatoria o suspensión condicional.
- Priorizar la respuesta judicial frente a incumplimientos de la sentencia condenatoria y de las condiciones de la suspensión condicional del procedimiento.

Subprocesos

5.1. Cierre de causas en Tribunales con competencia en materia de Familia

Objetivo del subproceso: proveer a la magistratura en sede de familia antecedentes suficientes para valorar si procede el cierre de causas de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar, resguardando la seguridad de la víctima.

Alcance: aplica cada vez que la víctima:

- No se presenta a audiencia.
- Expresa no querer continuar.
- Se retracta.
- La denuncia se desestima de plano.
- El tribunal se declara incompetente.

Materiales:

- ☒ Formulario de recepción de denuncias completo (Procedimiento 1.1).
- ☒ Informe de opinión técnica sobre evaluación de riesgo (Procedimiento 1.2).
- ☒ Acta de audiencia de revisión de medidas cautelares (Recomendación 3.2)
- ☒ Informe de supervisión de medidas cautelares (Recomendación 3.5).
- ☒ Informe de análisis de la causa de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar

Recomendaciones

5.1.1. Realizar una evaluación de la pertinencia de cierre de causas: la consejería técnica o las personas proveedoras deberán aportar a la magistratura todos los antecedentes recogidos durante el procedimiento, cuando se cumplan los requisitos para proceder al cierre de una causa. En casos de definir el cierre del procedimiento por expresa indicación de la víctima de no querer continuar o porque la víctima no se presenta en audiencia, se deberá reevaluar si la víctima está en riesgo actual, aplicando las recomendaciones pertinentes y constatando al menos lo siguiente:

- ☒ La víctima expresa su voluntad de no continuar con el procedimiento.
- ☒ La víctima no se encuentra en riesgo actual de ser víctima de nuevos episodios de violencia.
- ☒ La víctima no ha denunciado nuevos episodios de violencia en los últimos 6 meses.

Se recomienda que la magistratura se pronuncie respecto de la pertinencia del cierre de causa en un plazo no superior a 5 días hábiles.

5.1.2. Seguimiento de víctimas tras cierre o derivación de sus causas: en cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 12 de la Ley N°21.675, se recomienda que toda causa de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar que haya sido de su conocimiento sea monitoreada periódicamente por un plazo acotado. Podrían utilizarse dos canales:

- **Monitoreo pasivo:** la consejería técnica revisará en el sistema informático si la víctima presenta nuevos requerimientos al tribunal. Ante un ingreso (alimentos, relación directa y regular o causas proteccionales, nuevas denuncias), deberá contactarse a la víctima en máximo 24 horas para evaluar el riesgo y priorizar audiencias.
- **Monitoreo activo:** contacto directo mensual con la víctima, por las vías acordadas, durante los 6 meses posteriores al cierre, indagando sobre su estado general, relación con el denunciado y posibles necesidades de nuevos procesos (alimentos, relación directa y regular, causas proteccionales, medidas cautelares).

5.1.3 Respuesta del tribunal de familia frente a nuevos requerimientos: si ingresa una nueva solicitud o denuncia en los 6 meses posteriores al cierre:

- La causa deberá ser priorizada en la agenda del tribunal.

- Si se trata de una nueva denuncia o solicitud de medidas cautelares, el tribunal aplicará los procedimientos correspondientes de manera inmediata.
- Si es sobre alimentos o relación directa y regular, el tribunal dará inicio inmediato al proceso contencioso, con especial resguardo a la seguridad de la víctima (Artículo 34, Ley N° 21.675).
- Si es una causa proteccional deberá ser tratada con máxima prioridad, vigilando signos de riesgo de violencia de género.

5.1.4. Notificación del cierre: Es necesario que el tribunal notifique a las partes la resolución de cierre, por lo cual la magistratura deberá ordenarlo al momento de la resolución. Luego, la unidad de atención de público preparará la información para el centro de notificaciones o para carabineros de Chile y la unidad de administración de causas verificará la correcta realización de la notificación y emitirá alertas en caso de dificultad, las cuales pondrá a disposición de la magistratura para que tome las decisiones que sean pertinentes.

5.2 Cierre de causas en Tribunales con competencia en materia Penal

En sede penal, el cierre de casos corresponde al Ministerio Público. Sin embargo, los tribunales deberán considerar lo dispuesto en el acápite 5.1. como referencia para la interacción con víctimas y fiscalía.

Objetivo del subproceso: Fortalecer la seguridad de las víctimas mediante el monitoreo del cumplimiento de sentencias condenatorias, suspensiones condicionales de la dictación de la sentencia o del procedimiento.

Alcance: aplica a causas por violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar, con sentencia condenatoria (penas accesorias incluidas) y suspensiones condicionales de la dictación de la sentencia o del procedimiento.

Intervinientes y responsabilidades:

- **Unidad de administración de causas:** deberá realizar el seguimiento de las víctimas en causas sujetas a suspensión condicional de la dictación de la sentencia o del procedimiento, así como en aquellas con sentencia condenatoria, durante todo el período de cumplimiento. Además, informará oportunamente a la magistratura sobre eventuales desacatos o incumplimientos.

- **Magistratura:** definirá el curso de acción a seguir en función de los antecedentes disponibles y conforme a la normativa vigente.

Materiales y recursos:

- ☒ Resolución en etapa de cumplimiento.
- ☒ Medios de contacto con la víctima para su seguimiento.
- ☒ Reporte de seguimiento de causas VIF.
- ☒ Recomendaciones

5.2.1. Observancia de causas con sentencia condenatoria o sujetas a suspensión condicional de la dictación de la sentencia o del procedimiento: toda causa por violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar que haya finalizado mediante sentencia condenatoria o por suspensión condicional de la dictación de la sentencia o del procedimiento deberá ser monitoreada por la unidad de administración de causas, con el fin de identificar incumplimientos y mantener en observancia el ingreso de nuevos procesos entre las partes, incluso en materias conexas.

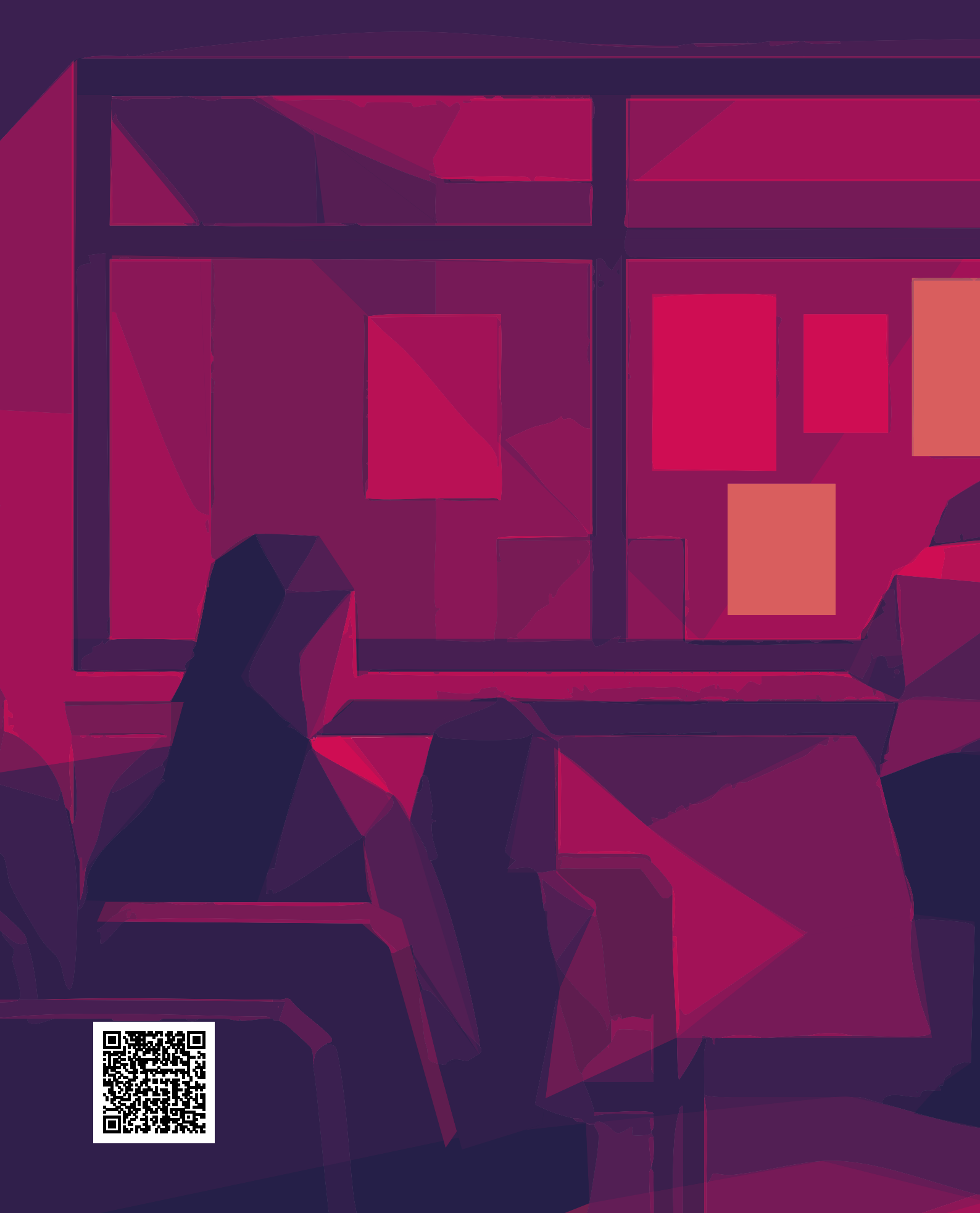
Modalidades de monitoreo:

- **Monitoreo pasivo:** revisión mensual en el sistema informático para verificar si han ingresado nuevos requerimientos (denuncias VIF, medidas cautelares, etc.)). De detectarse un nuevo ingreso, deberá dejarse registro en los procesos vinculados.
- **Monitoreo activo:** contacto bimensual con las víctimas, directamente por los canales autorizados o solicitándolo al Ministerio Público, durante todo el período de cumplimiento de la condena o condición. En cada contacto se indagará sobre:
 - ☒ el estado general de la víctima,
 - ☒ relación con la parte denunciada,
 - ☒ cumplimiento de la pena o condición,
 - ☒ percepción de seguridad,
 - ☒ necesidad de tramitar otros asuntos judiciales relacionados.

En caso de detectarse un incumplimiento, deberá registrarse en un plazo no superior a 24 horas hábiles y remitir la información a la magistratura para la resolución correspondiente.

Ajustes al proceso: el monitoreo activo que se realice de manera directa seguirá las recomendaciones señaladas en el procedimiento 2.1. (preparación de un contacto seguro entre personal judicial y víctimas de violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar).

5.2.2. Respuesta del tribunal frente a incumplimiento: cuando el tribunal sea notificado de un incumplimiento en causas con sentencia condenatoria o sujetas a suspensión condicional de la dictación de la sentencia o del procedimiento por violencia de género en el ámbito de pareja o intrafamiliar, deberá priorizar las actuaciones judiciales necesarias, resguardando la seguridad de la víctima y activando los procedimientos descritos en las etapas que correspondan.



MATERIAL DE APOYO

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



MATERIAL DE APOYO

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



SECRETARÍA TÉCNICA
IGUALDAD DE GÉNERO
NO DISCRIMINACIÓN

secretariadegenero.pjud.cl

