

<b>Procedimiento: Protocolo de Atención a Víctimas de VIF y Violencia de Género</b>		Página 1 de 8
<b>UNIDAD DE TESTIGOS Y PERITOS Y UNIDAD DE CAUSAS</b>		CÓDIGO: <b>UTTYP - UC</b>
01-UCG	Revisión:	Fecha: (20/05/2025)



## ***ACREDITACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD NIVEL BÁSICO***

### **Segunda Dimensión: Tratamiento y Procedimiento de Víctimas de VIF y/o Violencia de Género**

*2.3 Para el correcto funcionamiento y desarrollo de la protección de usuarios y víctimas del proceso.*

**Actualizado mayo de 2025**

**4° Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Santiago**

<b>Procedimiento: Protocolo de Atención a Víctimas de VIF y Violencia de Género</b>		Página 2 de 8
<b>UNIDAD DE TESTIGOS Y PERITOS Y UNIDAD DE CAUSAS</b>		CÓDIGO: UTTYP - UC
01-UCG	Revisión:	Fecha: (20/05/2025)

<b>Unidad Judicial</b>	4ºTribunal de Juicio Oral en lo Penal de Santiago	
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Macarena Munro y Giselle Valenzuela Uribe	Luis Werner Medina	Jueza Isabel Espinoza Morales
Administrativo de Causas y de la Unidad de Testigos y Peritos	Administrador	Jueza Titular designada para comisión o sub unidad de Víctimas VIF
<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>
28-06-2022	01-07-2022	04-07-2022
	Actualizado	20-05-2025

<b>Validación del Documento</b>
Luis Werner Medina Administrador

<b>Procedimiento: Protocolo de Atención a Víctimas de VIF y Violencia de Género</b>		Página 3 de 8
<b>UNIDAD DE TESTIGOS Y PERITOS Y UNIDAD DE CAUSAS</b>		CÓDIGO: <b>UTTyP - UC</b>
01-UCG	Revisión:	Fecha: (20/05/2025)

## 1. PROPÓSITO

Este protocolo tiene como propósito central optimizar la gestión y el procedimiento operativo del Tribunal para la atención de víctimas y usuarios en causas de Violencia Intrafamiliar (VIF) y Violencia de Género.

Su objetivo es estandarizar, coordinar y optimizar las acciones de la Unidad de Testigos y Peritos, asistentes y demás funcionarios del Tribunal. Se busca asegurar una atención integral, orientación precisa y seguimiento proactivo de resoluciones y actuaciones, minimizando la revictimización y garantizando la máxima protección y acceso a la justicia para las víctimas.

## 2. UNIDADES INVOLUCRADAS

Este procedimiento se aplica a:

Unidad de Testigos y Peritos (UTyP) / Sub-Unidad de Género: Lidera la atención directa, orientación, seguimiento continuo y coordinación con redes de apoyo. Es el punto focal principal para la víctima.

Unidad de Causas (UC): Responsable de la tramitación prioritaria de estas causas, el control de plazos, la correcta notificación de resoluciones y la gestión del registro y seguimiento.

Unidad de Servicios (US): Provee el soporte logístico y de infraestructura necesaria para una atención segura y privada (ej., Hall 7° Piso para atención de NNA y Víctimas, acondicionamiento de espacios).

## 3. RESPONSABILIDADES

El control y supervisión de este procedimiento recae en la Jefatura de la Unidad de Testigos y Peritos y la Jefatura de la Unidad de Causas (o sus subrogantes).

La ejecución operativa del procedimiento es responsabilidad del personal designado en la Subunidad de Género, dependiente de la Unidad de Testigos y Peritos.

## 4. PROCEDIMIENTO

Este procedimiento establece el tratamiento y la gestión de las causas relacionadas con delitos de Violencia Intrafamiliar (VIF) y/o Violencia de Género. Su objetivo es asegurar el correcto cumplimiento de las diligencias y actuaciones para un óptimo seguimiento y atención a las víctimas.

### 4.1. Funcionamiento y organización general:

a) La Subunidad de Género -dependiente de la Unidad de TTyPP- dispondrá de dos funcionarios/as designados/as para asegurar su correcto y oportuno funcionamiento.

<b>Procedimiento: Protocolo de Atención a Víctimas de VIF y Violencia de Género</b>			Página 4 de 8
<b>UNIDAD DE TESTIGOS Y PERITOS Y UNIDAD DE CAUSAS</b>			<b>CÓDIGO: UTTYP - UC</b>
01-UCG	Revisión:	Fecha:	(20/05/2025)

- b) El personal asignado deberá contar con la capacitación especializada en la materia, fundamental para ofrecer atención integral y especializada a las víctimas de violencia de género y VIF.
- c) Si una víctima se presenta en el mesón de atención al público del Tribunal, el funcionario de esa unidad contactará de inmediato al personal de la Sub-Unidad de Género. El objetivo es asegurar una recepción y atención inicial óptima y empática. La víctima deberá ser conducida directamente a las dependencias acondicionadas ubicadas en el piso 7° para garantizar su privacidad y evitar la sobreexposición.

	Actitud esperada	Conducta	Acción	Estándar de acción
Presentación y Saludo	Empatía y capacidad de escucha	<div>Establecer contacto visual, recibimiento</div> <div>Establecer contacto visual, recibimiento.</div>	<div>Saludar a la víctima hacerla pasar a la oficina en la que esperará su momento para declarar, identificarse con nombre y cargo. Ofrecer agua, té, café.</div> <div>Solicitar su cédula de identidad. consulta por cómo quiere ser tratada/o.(nombre social o registral)</div> <div>Solicitar el nombre y el teléfono del funcionario de la Uravit que la acompaña.</div>	Mantener una actitud formal, respetuosa y constante interacción visual.
Sondeo de necesidades	Empatía y capacidad de escucha. Escuchar su discurso y devolver comprensión disminuye los sentimientos de vergüenza y el estrés que viven las víctimas de violencia de género	Mantener una intención orientada en todo momento a resolver de forma respetuosa y acabada todas las dudas de la víctima.	Preguntarle a la víctima cómo se siente, indicar que estamos disponibles para responder sus dudas y consultas.	Demostrar interés hacia la víctima. Evitar comentarios, actitudes, juicios de valor o acciones que la revictimicen
Orientación y explicación	Empatía, información y conocimiento.	Entregar a la víctima información utilizando un lenguaje claro, sin tecnicismos, detección de necesidades. No hacer preguntas que responsabilicen a la persona afectada de la violencia vivida	Explicar sus deberes y derechos y el alcance de estos. Se debe entregar información detallada de procedimientos, documentos y pasos a seguir.	Ser claros y precisos en la entrega de información.
Verificación de comprensión	Empatía y capacidad de escucha activa, poniendo atención a los gestos, lenguaje no verbal.	Comprobar que la víctima no presente dudas respecto a la consulta planteada.	Preguntar a la persona siempre si entendió su explicación, dándole un tiempo suficiente para responder sin expresiones o gestualidad que pueda evidenciar molestia en caso de demora en responder o consultar varias veces sobre lo mismo. Entregar información complementaria que permita reforzar la atención. Consultar si tiene alguna duda adicional.	Resolver consultas. Disposición para cualquier otra aclaración que pudiese necesitar.
Manejo de conocimientos	Información y conocimiento.	Entregar a la víctima información general y contacto de instituciones asociadas a su requerimiento.	Entregar folletos informativos y/o trípticos.	Mostrar una actitud comprensiva y solidaria durante todas las etapas del proceso de atención
Acompañamiento	Empatía y contención.	Mantener una actitud acogedora, dando espacio para la expresión de sentimientos y emociones.	Acompañar a la víctima la sala donde debe prestar declaración. Finalizada su declaración, llevar a la víctima a la oficina y contactarse con personal de Uravit para que acudan al tribunal y la víctima se pueda retirar de forma segura.	Mantener una actitud formal, respetuosa y constante interacción visual.
Despedida	Empatía	Mantener una actitud acogedora	Despedirse de forma amable y cordial, manteniendo el contacto visual con la víctima.	Mantener una actitud formal, respetuosa y constante interacción visual.

<b>Procedimiento: Protocolo de Atención a Víctimas de VIF y Violencia de Género</b>			Página 5 de 8
<b>UNIDAD DE TESTIGOS Y PERITOS Y UNIDAD DE CAUSAS</b>			CÓDIGO: <b>UTTYP - UC</b>
01-UCG	Revisión:	Fecha:	(20/05/2025)

d) Gestión de Crisis de Víctimas en el Tribunal

Si una víctima experimenta una crisis en el Tribunal, el personal deberá:

1. Brindar atención inmediata en un espacio privado y seguro por el tiempo necesario.
2. Validar sus emociones. Por ejemplo, si la víctima muestra miedo, se le dirá: "Es válido que llore y tenga miedo; estoy aquí para escucharle".
3. Ofrecer técnicas de calma y acompañamiento empático, como: "Imagino que tienes razones para tener miedo... Intenta respirar conmigo".
4. Mantener la absoluta discreción en todo momento.
5. Ofrecer agua como un gesto de contención.

d). - **Qué hacer en caso de crisis de víctima en el Tribunal:**

1. Atender en un espacio privado por el tiempo que sea necesario.
2. Reconocer las emociones de la víctima viviendo violencia. Por ejemplo, si muestra miedo, mencionarle: «Es válido que llore y tenga miedo; estoy aquí para escucharle.»
3. Imagino que tiene algunas razones para tener miedo... Intente respirar conmigo.
4. Discreción.
5. Ofrecerle agua.

e). - **Atención telefónica**

1. El tribunal cuenta con un número de teléfono 229758667 para la atención exclusiva de víctimas y acusados de violencia de género y VIF
2. Mediante el referido número se le informará a la víctima en la resolución que fija audiencia de juicio oral.
3. Una vez ingresada la causa al Tribunal, se solicitará a URAVIT el número de teléfono y correo electrónico de la víctima en sobre cerrado.
4. Una vez que se obtenga el número de teléfono de la víctima, un funcionario de la Sub unidad de género, tomará contacto con ésta, informándole respecto del proceso y le aplicará un formulario, el que se archivará en carpeta digital para estos efectos, la que se mantendrá en un archivo reservado.
5. En esta instancia, se otorgará información y orientación respecto a su causa, medidas cautelares, fechas de audiencias, contacto de instituciones asociadas a su requerimiento y red de apoyo con información relevante para cada caso.

<b>Procedimiento: Protocolo de Atención a Víctimas de VIF y Violencia de Género</b>			Página 6 de 8
<b>UNIDAD DE TESTIGOS Y PERITOS Y UNIDAD DE CAUSAS</b>			CÓDIGO: <b>UTTYP - UC</b>
01-UCG	Revisión:	Fecha:	(20/05/2025)

**f). - Directrices para atención telefónica**

1. Escuchar preventivamente: Presta total atención a lo que la víctima dice y cómo lo dice.
2. Comunicarse con empatía: Establece una conversación abierta, sin juicios de valor, que inspire confianza y comprensión.
3. Ser claro y directo: Usa un lenguaje sencillo y fácil de entender. Evita los tecnicismos judiciales.
4. Gestionar expectativas: Pregunta a la víctima qué espera del proceso legal y aclara cualquier duda para evitar frustraciones futuras.
5. Orientar con precisión: Explica el desarrollo de las audiencias o diligencias, detallando sus derechos y los posibles resultados.

**g).- Qué hacer en el caso de recibir una llamada de emergencia:**

1. Reconocer las emociones de la víctima de violencia de género y/o VIF. Por ejemplo, si muestra miedo, mencionarle: «Es válido que llore y tenga miedo; estoy aquí para escucharle.»
2. «¿Qué le parece si las dos intentamos respirar despacio para que poco a poco pueda relajarse? Recuerde que yo sigo aquí escuchándole.»
3. «Imagino que tiene algunas razones para tener miedo y gritar... Intente respirar conmigo para que poco a poco pueda explicarme qué le sucedió.»
4. Si una víctima viviendo violencia quisiera colgar, antes de que la intervención finalice, podría mencionarse: «Claro que tiene la opción de colgar; solo intento escucharle y ayudarle. ¿Podría darme la oportunidad de hacerlo? Me interesa mucho saber qué le sucede y en qué puedo orientarle.»
5. Si la víctima se encontrare en riesgo de agresión, se informará al encargado de la Sub Unidad a fin de contactar a la unidad policial de Carabineros de Chile, que corresponda al domicilio de la Víctima.

**h).- Acompañamiento de víctima en el Tribunal.**

1. En el caso de declaración de la víctima en el Tribunal, se deberá recibir en público por la sub unidad de víctimas de violencia intrafamiliar y de violencia de género.
2. Una vez recibida se deberá acompañar a la víctima en el proceso hasta el término de su declaración
3. Se guiará e informará a la víctima en el proceso y nos remitiremos al trato adecuado en cuanto al acompañamiento y empatía, en todo momento de su comparecencia en las dependencias del Tribunal.

<b>Procedimiento: Protocolo de Atención a Víctimas de VIF y Violencia de Género</b>		Página 7 de 8
<b>UNIDAD DE TESTIGOS Y PERITOS Y UNIDAD DE CAUSAS</b>		CÓDIGO: <b>UTTYP - UC</b>
01-UCG	Revisión:	Fecha: (20/05/2025)

#### **4.2.- Registros**

- a).- La Sub Unidad de Género, deberá mantener actualizado un directorio de instituciones con las que puede realizar coordinaciones en beneficio de la víctima.
- b).- Se mantendrá una base de datos de instituciones involucradas de la red extensa, a fin de informar de manera adecuada a las víctimas y poder atender cada requerimiento que sea solicitado.
- c).- Se mantendrán los teléfonos actualizados de cada unidad policial de Carabineros de Chile, de Policía de Investigaciones y de cada institución en la cual se pueda requerir información respecto del seguimiento y cumplimiento de las medidas cautelares decretadas en favor de las víctimas.
- d).- Todas las causas relacionadas con Violencia Intrafamiliar (VIF) o Violencia de Género serán identificadas y marcadas desde su ingreso en el sistema. Esto permitirá un seguimiento prioritario y una fácil visualización en las nóminas del tribunal.
- e).- Asimismo, se extenderá un registro con todas las causas en tramitación que contengan delitos de violencia intrafamiliar y los que impliquen víctimas por violencia de género, a fin de mantener su visualización, seguimiento y cautela.

#### **4.3.- Tramitación de causas.**

##### **a).- Tramitación de causas Violencia de género y VIF**

- 1.- Una vez recibido el auto de apertura, junto con fijar día y hora para audiencia de Juicio Oral, se citará, además a una audiencia de revisión de medidas cautelares, a esta audiencia se debe citar a la víctima objeto de que pueda ser oída, si así lo desea, además de informar respecto de todos los actos del procedimiento.
- 2.- Posterior a notificar a la víctima de la fecha de Juicio Oral y de la citación a la audiencia de revisión de medida cautelar, funcionarios de la sub unidad de género se comunicará con la víctima, a fin de verificar su situación actual y realizar seguimiento en el proceso.
- 3.- Las causas que contengan delitos de violencia intrafamiliar y de las cuales se traten víctimas de violencia de género se evitará, dentro de lo posible, agendar bajo la modalidad 2x1 y tendrán prioridad de agendamiento (tales como ocurre en las causas de RPA)
- 4.- Se deberá notificar de todas las audiencias a la víctima y de las resoluciones que contengan información respecto de las medidas cautelares decretadas en su favor o de actuaciones que den cuenta de la sustanciación del proceso, en las cuales se vean implicados sus derechos.
- 5.- Acorde a las necesidades de la víctima y de los intervinientes, el Tribunal podrá autorizar que ésta declare desde sala remota y/o con las condiciones debidas de cuidado y protección, teniendo en consideración la naturaleza de los delitos que se trata.

<b>Procedimiento: Protocolo de Atención a Víctimas de VIF y Violencia de Género</b>		Página 8 de 8
<b>UNIDAD DE TESTIGOS Y PERITOS Y UNIDAD DE CAUSAS</b>		CÓDIGO: <b>UTTYP - UC</b>
01-UCG	Revisión:	Fecha: (20/05/2025)

6.-En aquellas resoluciones que se fijen medidas cautelares, se agregará el siguiente párrafo a la resolución: ***“La unidad policial correspondiente deberá informar a este Tribunal, cada 60 días, el seguimiento y diligenciamiento de las medidas cautelares decretadas”.***

7.-El funcionario encargado de la Sub unidad de género, deberá pedir cuenta a la unidad policial respectiva, del diligenciamiento de las medidas cautelares una vez cumplidos los 60 días desde que fueron decretadas.

**b).- Acusadas y personas que pertenezcan a la comunidad LGTBI+ y Privadas de Libertad .**

1.- La Sub Unidad de Género mantendrá un catastro respecto a mujeres y personas que pertenezcan a la comunidad LGTBI+ víctimas de violencia de género, y mujeres privadas de libertad y personas LGTBI+ con causas en tramitación en nuestro Tribunal, en el que se registrará si tienen causas en tramitación por VIF o casos de violencia de Género.

2.-Se revisará en el sistema si éstas cuentan con causas en tramitación respecto a violencia intrafamiliar en Juzgados de Familia.

3.-En caso de tener causas por VIF en Juzgados de Familia, se le citará junto con su defensor a fin de realizar una entrevista de seguimiento, orientación y apoyo, en dicha instancia se le aplicará el formulario para víctimas de violencia de género.



**UNIDAD DE TESTIGOS Y PERITOS Y UNIDAD DE  
CAUSAS**

CÓDIGO: **UTTYP - UC**

01-UCG

Revisión:

Fecha: (20/05/2025)

## 5.- REGISTROS

Nombre	Responsable	Almacenamiento
Funcionamiento, organización y tratamiento de causas VIF y Violencia de Género	Jefe de Unidad de Testigos y Peritos y Jefe de Causas	PC de Salas y Pc de Funcionarios de Sub unidad de Género

## 6.- Anexos

1. Tríptico violencia intrafamiliar y medidas cautelares
2. Tríptico conceptos básicos relativos a personas LGTBI+
3. Sistema de información para causas VIF y de Violencia de Género
4. Resolución que cita a las víctimas a AJO (con información de ayuda)
5. Resolución que fija audiencia de revisión de medidas cautelares
6. Resolución que pide cuenta medidas cautelares en favor de la víctima