

PROTOCOLO ORIENTADO A PATRULLEROS Y PATRULLERAS PARA LA ACTUACIÓN PREVENTIVA Y ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR O VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

DESCRIPCIÓN BREVE

La guía presentada tiene por objeto fortalecer la respuesta municipal frente a la violencia intrafamiliar y otras manifestaciones de violencia de género, integrando esta perspectiva en los patrullajes preventivos. Para ello, entrega orientaciones prácticas destinadas a mejorar la detección temprana, la protección de las víctimas y la actuación preventiva desde un enfoque de derechos.

Febrero 2026

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN:	2
II.	METODOLOGÍA.....	3
	FASE 1: Planificación (Antes de salir)	6
	FASE 2: Aproximación y Contacto	6
	FASE 3: Detección de Riesgo (Semáforo)	7
	FASE 4: Reporte	7
III.	RECOMENDACIONES GENERALES.....	7
IV.	CONTROL DOCUMENTAL.....	9

I. INTRODUCCIÓN:

El mandato del presidente Gabriel Boric, tal como figura en su programa de gobierno, plantea avanzar hacia una sociedad y una economía con perspectiva feminista, considerando esta orientación como eje central para la protección y sostenibilidad de la vida. Esto conlleva una revisión crítica del rol de las dinámicas sociales, del marco normativo y de las políticas públicas en materia de cuidados, y exige superar la tradicional división del trabajo por sexo, corregir las asimetrías en la distribución del poder y eliminar todas las formas de violencia contra mujeres y personas disidentes sexuales. Asimismo, el programa considera prioritarias medidas dirigidas a erradicar la violencia contra mujeres, personas de diversidades sexo-genéricas, niñas, niños y adolescentes.

En este marco, la Subsecretaría de Prevención del Delito, desde su creación en 2011, ha mantenido el compromiso de avanzar en la transversalización del enfoque de género en todos sus productos estratégicos institucionales. Este esfuerzo tiene por finalidad asegurar la entrega de servicios y de información diferenciada, reconociendo que el delito se manifiesta de manera distinta en hombres, mujeres y diversidades sexo-genéricas, y que dichas diferencias deben ser consideradas en el diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas de seguridad.

El 9 de mayo de 2022 marcó un avance institucional relevante: se creó la Unidad de Género y Participación Ciudadana, cuyo mandato es integrar la perspectiva de género en las políticas, planes y programas de la Subsecretaría. Mediante esta unidad se impulsan acciones y estrategias destinadas a prevenir la violencia, promover la equidad de género en los programas institucionales, y fomentar mecanismos de participación ciudadana en todos los espacios institucionales.

Estos esfuerzos se consolidan con la promulgación de la Ley N° 21.675 — la Ley Integral contra la Violencia hacia las Mujeres — que establece un nuevo marco normativo para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres por razones de género.

Este protocolo se presenta como una sugerencia y recomendación elaborada por la Unidad de Innovación y Desarrollo del Departamento de Tecnología en Innovación y la Unidad de Género y Participación Ciudadana, con el objetivo de fortalecer la capacidad de respuesta y la presencia de patrulleros(as) e inspectores(as) en el ámbito municipal, integrando una perspectiva de género en la prevención y atención de situaciones de violencia.

La **violencia intrafamiliar (VIF)** y la **violencia contra la mujer (VCM)** constituyen vulneraciones graves de derechos humanos que requieren respuestas integrales y coordinadas. Entre enero y septiembre de 2025, las mujeres representaron el **77,4% de las víctimas de VIF**, con un preocupante aumento del **37,5% en casos de maltrato habitual**, lo que evidencia la persistencia de dinámicas crónicas de violencia. Si bien se observa una disminución general en la violencia física y psicológica, la magnitud de la problemática exige fortalecer las capacidades locales para la prevención y la atención temprana.

En este contexto, los **patrullajes preventivos municipales** son una herramienta estratégica para la detección temprana y la protección de las víctimas. Esta guía entrega pautas prácticas que orientan la actuación preventiva, priorizando la seguridad, la contención y el respeto hacia las personas afectadas.

Público objetivo

- **Patrulleros(as) municipales**
- **Inspectores(as) municipales** que realizan labores de seguridad y presencia comunitaria

Ejemplo de aplicación: las pautas descritas son aplicables cuando se requiere

- **Presencia comunitaria disuasiva** en lugares de alta concurrencia.
- Detectar **posibles señales o indicios** de violencia durante la interacción con la comunidad.
- **Orientar y acompañar** a víctimas que buscan ayuda.

Objetivos

- Proporcionar una **orientación práctica** para el personal de seguridad comunitaria en la **detección temprana** de situaciones de riesgo y la **actuación preventiva**.
- Establecer pautas para la **actuación inicial** ante situaciones de violencia intrafamiliar o violencia contra la mujer, priorizando la seguridad, contención y el respeto a la víctima.
- Reforzar la **percepción de seguridad** y de **confianza** de la comunidad para que compartan inquietudes sobre seguridad o situaciones de violencia percibidas en su entorno.

II. METODOLOGÍA

La metodología de actuación se basa en el principio fundamental de la no revictimización y en un enfoque de intervención empático, seguro y coordinado, orientado a resguardar la integridad y autonomía de las personas afectadas por situaciones de violencia intrafamiliar o violencia contra la mujer. Esta contempla un posicionamiento discreto del personal municipal que permita observar y asistir sin exponer a la víctima ni escalar el riesgo, seguido de un contacto inicial respetuoso y sin juicios, promoviendo una comunicación calmada y de contención emocional.

La intervención prioriza la escucha activa, permitiendo que la persona relate libremente su situación sin presiones ni cuestionamientos, evitando cualquier acción que minimice su experiencia. Asimismo, se establece la entrega clara de información sobre redes de apoyo y protección disponibles, respetando siempre el ritmo y decisión de la víctima. El procedimiento considera la confidencialidad y el registro seguro de información mínima necesaria, junto con la coordinación inmediata con la jefatura correspondiente y las instituciones competentes para activar los protocolos de derivación. Finalmente, la metodología incorpora una despedida comprensiva y la posibilidad de acompañamiento posterior, reforzando la disponibilidad de apoyo municipal, especialmente en contextos detectados durante patrullajes preventivos o llamados de atención que evidencien indicadores de violencia, aun cuando estos no sean explicitados directamente.

Protocolo para Actuación ante Situaciones de Violencia Intrafamiliar o Violencia contra la Mujer

Principio fundamental: **No revictimización**

- Es crucial acercarse con **respeto y contención emocional**, garantizando una comunicación calmada y sin juicios.
- Se debe **evitar cualquier comentario que minimice o ponga en duda** la experiencia narrada.
- Permitir que la persona **hable libremente** sobre su situación, sin insistir en detalles ni cuestionar su relato.

Pauta de intervención

1- Posicionamiento discreto y seguro:

Mantener una ubicación que permita observar y asistir sin exponer a la víctima, evitando la confrontación directa con el agresor o acciones que puedan agravar el riesgo.

2- Contacto inicial empático:

Acercarse con **respeto y contención emocional**, presentándose como personal municipal disponible para ayudar. Garantizar una comunicación calmada y sin juicios.

3- Escucha activa sin presionar:

Permitir que la persona hable libremente sobre su situación, sin insistir en detalles ni cuestionar su relato. Evitar cualquier comentario que minimice o ponga en duda la experiencia narrada.

4- Entrega de información sobre recursos de apoyo:

Facilitar datos de contacto de redes de atención y protección, tales como: Fono Orientación Violencia SERNAMEG: 1455 - Fono Familia Carabineros: 149 - Fiscalía / PDI / Oficinas de la Mujer o Seguridad Municipal - Casas de acogida y centros de atención especializados. Explicar cómo acceder a ellos, respetando siempre la decisión y ritmo de la víctima.

5- Confidencialidad y registro seguro:

Registrar únicamente la información mínima necesaria para el seguimiento del caso (sin divulgar datos personales), resguardando la privacidad y seguridad de la víctima.

6- Coordinación institucional:

Informar de inmediato a la jefatura directa o al enlace de seguridad municipal para activar los protocolos de derivación y coordinación interinstitucional, asegurando una respuesta oportuna con las entidades competentes (SERNAMEG, Carabineros, PDI, DIDECO, etc.).

7- Despedida y acompañamiento posterior:

Cerrar la interacción de forma comprensiva, reforzando que no está sola y que existen canales disponibles para brindarle apoyo. Ofrecer un punto de contacto municipal para seguimiento, si la víctima así lo desea.

Ejemplo de aplicación:

- Un funcionario de seguridad municipal en patrullaje preventivo ve a una mujer llorando en un paradero de bus; un hombre le grita y luego se aleja caminando

rápido al ver el vehículo municipal.

- Funcionario de seguridad municipal recibe un llamado por ruidos molestos. Al llegar, los gritos han cesado. Sale una mujer a la reja, visiblemente afectada, pero dice que "no pasa nada, solo fue una discusión". El agresor se ve al fondo de la casa.

- Una funcionaria de seguridad municipal ve a una pareja joven sentada en una banca. El chico está zamarreando a la chica y revisando su mochila a la fuerza. Ella llora en silencio.

Flujo de comunicación ante situaciones de Violencia Intrafamiliar o Violencia contra la Mujer

¿Cómo proceder ante la flagrancia de VIF O VCM?



a. Recepción y aproximación

- Recopilar información clave: ¿Hay armas? ¿Hay niños presentes? ¿Está ocurriendo ahora mismo?
- **ACCIÓN INMEDIATA:** Solicitar concurrencia de Carabineros (Cenco) al lugar. El municipio actúa como *apoyo y primera respuesta*, no como ente investigador.

b. Desplazamiento

- Acudir con rapidez, pero precaución.
- Si la agresión está en curso, **no usar sirenas** al llegar a la cuadra para no precipitar una reacción violenta del agresor contra la víctima antes de que el patrullero baje del vehículo.

c. Evaluación y seguridad

- Antes de intervenir, evalúe: ¿El agresor tiene un arma? ¿Hay más personas hostiles?
- Si el riesgo es letal (arma de fuego/blanca visible) y no tiene apoyo policial, mantenga distancia, vuelva a contactar a Carabineros.

d. Se considera flagrancia

- El delito se está cometiendo actualmente.
- El agresor acaba de cometerlo y huye.
- La víctima señala al agresor inmediatamente después de los hechos (tiempo inmediato, hasta 12 horas legalmente, pero para el patrullero el criterio es la inmediatez).

e. En caso de intervención directa

- **Separación:** El objetivo prioritario es separar al agresor de la víctima. Interponerse físicamente solo si es seguro hacerlo.
- Si el agresor intenta huir o continuar la agresión, el patrullero (como cualquier ciudadano) está facultado para **detener** al sujeto con el único objeto de ponerlo a disposición de Carabineros.
- Si el agresor se calma, mantenerlo vigilado en zona segura sin contacto visual con la víctima hasta que llegue Carabineros.

f. Traspaso a Carabineros (Procedimiento Policial)

- **Entrega del Detenido:** Informar hora de detención y motivo.
- **Entrega de Información:** Relatar lo visto (testigo presencial). Indicar si hubo amenazas de muerte presenciadas por el patrullero.
- **Constatación de Lesiones:** Acompañar el procedimiento si Carabineros solicita apoyo para traslado a centro asistencial (SAPU/Hospital) para constatar lesiones.

Visita de verificación de medidas cautelares

Objetivo: Verificar el cumplimiento de la orden de alejamiento del agresor y evaluar el estado de seguridad de la víctima sin revictimizarla ni exponerla ante su comunidad.

FASE 1: Planificación (Antes de salir)

1. Revisión de Antecedentes:

- a. El patrullero debe tener claro: Nombre de la víctima, dirección, y **nombre y características del agresor** (para identificarlo si está merodeando).
- b. Conocer el tipo de medida: ¿Es prohibición de acercamiento al hogar? ¿Al lugar de trabajo?

2. Discreción Operativa:

- a. No usar sirenas ni balizas al llegar, salvo emergencia.
- b. Si es una zona rural o pasaje cerrado, estacionar de manera que no bloquee el tráfico, pero permita una salida rápida.

FASE 2: Aproximación y Contacto

1. Llegada al Domicilio:

- **Observación del entorno:** Antes de bajar, verificar si hay vehículos o personas desconocidas cerca. Si ve al agresor (y lo reconoce por foto/datos), no se baje solo; solicite apoyo policial inmediato (pasa a ser procedimiento de Desacato/Flagrancia).
- **El contacto:** Tocar el timbre o puerta.
- **Vocería:** Al presentarse, **NUNCA** decir a gritos "*Venimos por la medida cautelar de violencia*".
 - *Correcto:* "Buenos días, somos de Seguridad Municipal, estamos realizando una ronda preventiva y queríamos hablar con la Sra. [Apellido]".

2. La Entrevista (En la puerta o lugar seguro):

- **Aislamiento relativo:** Tratar de que la conversación no sea escuchada por vecinos o niños.
- **Preguntas Clave (Checklist verbal):**
 - ¿Se encuentra usted bien?
 - ¿Ha visto al agresor merodeando o ha intentado contactarla (llamadas, mensajes, terceros)?
 - ¿Tiene los números de emergencia a mano?
 - ¿El dispositivo de alerta (botón de pánico/app) está funcionando? (Si aplica).



FASE 3: Detección de Riesgo (Semáforo)

Durante la visita, el funcionario debe estar atento a señales no verbales.

- **VERDE (Sin novedad):** La víctima está tranquila, confirma que el agresor no ha aparecido.
Acción: Registrar en bitácora, recordar números de emergencia y retirarse.
- **AMARILLO (Sospecha):** La víctima está nerviosa, mira hacia adentro de la casa constantemente, tiene lesiones visibles nuevas o responde con monosílabos.
Acción: Preguntar directamente: "*¿Hay alguien más en la casa?*" o "*¿Se siente segura en este momento?*".
Si la sospecha es alta, mantenerse en el exterior y llamar a Carabineros para una verificación más profunda.
- **ROJO (Peligro/Desacato):**
 - La víctima dice que el agresor está adentro.
 - El agresor sale a atender la puerta.
 - Se escuchan gritos o golpes.Acción: **RETIRADA TÁCTICA Y ALERTA.** Alejarse a zona segura, pedir apoyo urgente a Carabineros por "Desacato en curso" (Delito Art. 240 CPC) y flagrancia. Activar protocolo de flagrancia entregado anteriormente.

FASE 4: Reporte

Lo que no se anota, no existe. El reporte es vital para que Sernameg o Fiscalía evalúen si las medidas están funcionando.

- Registrar:
 - Hora y fecha.
 - Quién atendió.
 - Novedades (¿Hubo avistamiento del agresor?).
 - Estado anímico percibido (Tranquila, Llorando, Evasiva)

III. RECOMENDACIONES GENERALES

Estas son las orientaciones esenciales que deben guiar cualquier actuación preventiva o de respuesta ante situaciones de **Violencia Intrafamiliar (VIF)** o **Violencia contra la Mujer (VCM)**.

1. Actuar siempre con perspectiva de género y enfoque de no revictimización

- Tratar a la víctima con respeto, calma y sin juicios.
- Evitar pedir detalles innecesarios o emitir comentarios que minimicen su experiencia.

2. Priorizar la seguridad

- Antes de intervenir, evaluar el entorno: presencia de armas, agresor, niños o personas hostiles.
- La seguridad de la víctima, del personal municipal y de terceros es el eje central.

3. Mantener un acercamiento empático y profesional

- Presentarse con claridad y ofrecer ayuda sin presionar.
- Escuchar activamente, permitiendo que la víctima hable a su ritmo.

4. Intervenir con discreción para evitar escalamiento

- No usar sirenas al aproximarse a un hecho en curso.
- Ubicarse de manera que se proteja la integridad de la víctima sin exponerse directamente al agresor.

5. Coordinar con instituciones competentes

- Solicitar apoyo inmediato a Carabineros ante flagrancia o riesgo.
- Notificar a la jefatura municipal o enlace de seguridad para activar protocolos.

6. Entregar información clara sobre redes de apoyo

- Facilitar contactos útiles como 1455 (SERNAMEG) o 149 (Carabineros Familia).
- Explicar opciones de protección sin imponer decisiones.

7. Resguardar la confidencialidad y registrar la información mínima necesaria

- Proteger la privacidad de la víctima en todo momento.
- Dejar registro objetivo y breve para seguimiento institucional.

8. Aplicar protocolos específicos en visitas por medidas cautelares

- Llegar con discreción, evitar exponer a la víctima.
- Evaluar señales de riesgo (semáforo verde/amarillo/rojo).
- Solicitar apoyo policial inmediato si hay indicios de desacato o peligro.

IV. CONTROL DOCUMENTAL

NOMBRE Y CARGO	ACCIÓN	FECHA
Sofía Klein Salinas Profesional Unidad de Innovación y Desarrollo	Elaboración	26.02.2026

NOMBRE Y CARGO	ACCIÓN	FECHA
Francis Gálvez Albornoz Profesional Unidad de Innovación y Desarrollo	Revisión	26.02.2026

NOMBRE Y CARGO	ACCIÓN	FECHA	FIRMA
Galia Godoy Guerrero Encargada Unidad de Género y Participación Ciudadana	Validación	06.03.2026	
Camila Beltrán Ortiz Jefa de Departamento de Tecnología e Innovación	Validación	06.03.2026	