

**MAT: APRUEBA PROTOCOLO DE
DETECCIÓN, PRIMERA ACOGIDA,
ACOMPañAMIENTO Y DERIVACIÓN EN
CASOS DE VIOLENCIA BASADA GÉNERO Y
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR**

SANTIAGO,

VISTOS:

1º) la Ley N°17.301, de 1970, del Ministerio de Educación Pública, que “Crea Corporación Denominada Junta Nacional de Jardines Infantiles” (JUNJI); 2º) el DFL N° 1-19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que “Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado”; 3º) la Ley N°19.880, de 2003, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que “Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado”; 4º) Ley N°20.820, de 2015 que crea el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género; 5º) Ley N°21.675, de 2024, del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género que “Estatuye Medidas para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia en contra de las Mujeres”; 6º) el Decreto Supremo N°1.574, de 1971, del Ministerio de Educación, que “Aprueba Reglamento de la Ley N° 17.301, que Crea la Junta Nacional de Jardines Infantiles” (JUNJI); 7º) Decreto N°1640, de 1998, de Ministerio de Relaciones Exteriores, que “Promulga la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer; 8º) el Decreto Supremo N°1, de 2023, que nombra en el cargo de Vicepresidenta Ejecutiva de la Junta Nacional de Jardines Infantiles a persona que indica y, Decreto Exento N°61 de 2024, que establece orden de subrogancia en el cargo de Vicepresidenta Ejecutiva, ambos, del Ministerio de Educación, Subsecretaría de Educación Parvularia; 9º) La Resolución N°36, de 19 de diciembre de 2024, que “Fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón”, y la Resolución N°8, de 24 de marzo de 2025, que la modifica y complementa, ambas de la Contraloría General de la República; y demás antecedentes tenidos a la vista.



CONSIDERANDO:

1) **Que**, el Decreto 1640, que promulga la *Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer*, establece que los Estados Parte convienen en adoptar medidas específicas, inclusive programas, para fomentar el conocimiento y la observancia del derecho de la mujer a una vida libre de violencia, y el derecho de la mujer a que se respeten y protejan sus derechos humanos.

2) **Que**, el *Cuarto Plan Nacional de Igualdad entre Mujeres y Hombres 2018-2030*, aprobado mediante la Resolución Exenta N°165, de 2018, el cual es uno de los compromisos establecidos en la ley N°20.820, de 2015 del Ministerio de Desarrollo Social, que crea el *Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género*; y que fue actualizado en 2023, constituye una hoja de ruta para consolidar la igualdad de derechos, deberes y oportunidades entre hombres y mujeres, y se construye con base en los compromisos internacionales asumidos por el Estado chileno en materia de igualdad de género, en particular los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 y la Estrategia de Montevideo para la Implementación de la Agenda Regional de Género en el Marco del Desarrollo Sostenible hacia 2030.

3) **Que**, la Ley N°21.675, que *Estatuye medidas para prevenir, sancionar y erradicar la violencia en contra de las mujeres*, establece reglas especiales de interpretación, respetando el contenido esencial de los derechos fundamentales y utilizando como fuente la *Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer* y la *Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer*.

4) **Que**, el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género es el órgano encargado de liderar la implementación de políticas para cerrar las brechas de género en Chile, e impulsar su participación en igualdad de oportunidades, con autonomía y en el pleno respeto a sus derechos, el artículo 3° de la ley 21.675, establece los principios de especial consideración para quien ejerza la función pública en esta materia, en particular la autonomía de las mujeres, igualdad y no discriminación, a través de un trabajo estatal que observe los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad, progresividad y prohibición de regresividad de los derechos humanos.

5) **Que**, de acuerdo con lo establecido en artículo 9° de la Ley N° 21.675, corresponde a los órganos del estado adoptar medidas generales de prevención de la violencia de género, necesarias para el cumplimiento de sus objetivos y funciones, incluyendo en su numeral 7, la elaboración de protocolos de actuación para la prevención, acompañamiento, protección, investigación, sanción y superación de la violencia de género en espacios educativos, laborales y comunitarios; complementado en particular por sus artículos 12°, sobre



responsabilidades particulares en el ámbito de la educación sobre prevención de la violencia de género en todas sus formas, y artículo 20°, que estatuye obligaciones especiales relativas a la atención, protección y reparación de las víctimas de violencia de género en el ámbito de la educación.

6) Que, en mérito de lo expuesto y en ejercicio de las facultades conferidas por el ordenamiento.

RESUELVO:

I.- APRUÉBASE Protocolo de detección, primera acogida, acompañamiento y derivación en casos de funcionarias víctimas de Violencia Basada en Género y Violencia Intrafamiliar de la Junta Nacional de Jardines Infantiles, de acuerdo con lo siguiente:

CONTENIDO

1. ANTECEDENTES	4
2. PROPÓSITO DEL PROTOCOLO.....	5
3. ALCANCE	5
4. ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	5
5. CONCEPTOS RELEVANTES	7
6. PROTOCOLO DE DETECCIÓN, PRIMERA ACOGIDA, ACOMPAÑAMIENTO Y DERIVACIÓN EN CASOS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR Y VIOLENCIA DE GÉNERO	9
6.1 CONSIDERACIONES	9
6.2 PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN.....	10
6.3 DETECCIÓN DE SITUACIONES DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR Y/O VIOLENCIA CONTRA LA MUJER	10
6.4 ACTIVACIÓN DE LA PRIMERA ACOGIDA Y DERIVACIÓN.....	13
6.5 PASOS PARA UNA PRIMERA ACOGIDA Y DERIVACIÓN:	13
6.6 ¿QUÉ ES UNA SITUACIÓN DE RIESGO VITAL?.....	15
6.7 CASOS DE RIESGO VITAL	16
6.8 CASOS EXCEPCIONALES	16
6.9 ACCIONES PARA EL ACOMPAÑAMIENTO Y PROTECCIÓN INSTITUCIONAL	17



1. ANTECEDENTES

De acuerdo con el Cuarto Plan Nacional de Igualdad entre mujeres y hombres 2018-2030¹, la violencia contra las mujeres es un problema mundial de no fácil solución que se extiende a todos los sectores de la sociedad y se expresa en los diferentes contextos sociales, culturales, territoriales y espaciales en que las mujeres se relacionan y viven cotidianamente. De esta forma, la violencia afecta a las mujeres en su diversidad, es decir, de cualquier edad, situación económica, educacional, social, orientación sexual, expresión e identidad de género, nacionalidad, religión, cultura, entre otros; por lo que **el objetivo que se ha propuesto el Estado Chileno es erradicar la violencia en todas sus formas y contextos.**

ONU Mujeres² plantea que **la violencia contra mujeres y niñas es una violación grave de los derechos humanos**. Su impacto puede ser inmediato como de largo alcance, e incluye múltiples consecuencias físicas, sexuales, psicológicas, e incluso mortales, para mujeres y niñas. Afecta negativamente el bienestar de las mujeres e impide su plena participación en la sociedad. Las mujeres que viven violencia pueden llegar a encontrarse aisladas e incapacitadas para trabajar, perder su sueldo, dejar de participar en actividades cotidianas y ver menguadas sus fuerzas para cuidar de sí mismas y de sus hijos, siendo la muerte, ya sea por femicidio o suicidio, una de las consecuencias más devastadoras³. De esta forma, ayudar a alguien que sufre de violencia, puede llegar a salvar a esa persona, incluso, de la muerte.

Además de tener consecuencias negativas para las mujeres, la violencia contra ellas también impacta a su familia, comunidad y el país. De acuerdo con ONU Mujeres⁴, los altos costos asociados, que comprenden desde un aumento en gastos de atención de salud y servicios jurídicos a pérdidas de productividad, impactan en presupuestos públicos nacionales y representan un obstáculo al desarrollo.

De esta forma, y reafirmando el compromiso de JUNJI con una cultura de respeto que favorezca espacios bien tratantes, en los cuales no haya cabida a ningún tipo de violencia contra las mujeres, **se aprueba el Protocolo de detección, primera acogida, acompañamiento y derivación en casos de funcionarias víctimas de Violencia Basada en Género y Violencia Intrafamiliar.**

¹ <https://minmujeryeg.gob.cl/wp-content/uploads/2023/10/CUARTO-PLAN-NACIONAL-DE-IGUALDAD.pdf>

² <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women>

³ Fondo de Población de las Naciones Unidas UNFPA, Ecuador. Publicación realizada en el marco del proyecto: "Fortalecimiento de las capacidades institucionales y comunitarias del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos, a través de la preparación para la respuesta y recuperación en caso de un evento de magnitud de inundación o terremoto en la región costera de Ecuador". Plan de Acción DIPECHO 2016-2017 (ECHO/ -SM/BUD/2016/91012).

⁴ <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women>



2. PROPÓSITO DEL PROTOCOLO

Este protocolo constituye una herramienta para establecer los mecanismos, las responsabilidades y las acciones necesarias para prevenir, detectar, abordar, derivar y realizar seguimiento a las situaciones de violencia intrafamiliar, violencia de género contra la mujer, que puedan afectar a las funcionarias y funcionarios de JUNJI.

La institución asume el compromiso de trabajar en acciones de promoción, prevención y eliminación de todas las formas de violencia, generando espacios de cuidado para funcionarias y funcionarios, guiando el proceso de abordaje adecuado a situaciones de violencia que les afecten, apoyando en los procesos de denuncia, reparación y acompañamiento.

3. ALCANCE

Este protocolo está especialmente dirigido a las y los funcionarios que desempeñan el rol de acoger, orientar, acompañar y derivar casos de violencia intrafamiliar, violencia basada en género contra la mujer, que puedan afectar a las funcionarias y funcionarios de JUNJI.

El presente protocolo se aplicará a todos los funcionarios y funcionarias que trabajan en la Junta Nacional de Jardines Infantiles, considerando todos los tipos de contrato.

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Jefaturas Directas

- Realizar primera acogida en caso de recibir la revelación de un hecho de violencia.
- Hacer derivación al equipo de Calidad de Vida Regional o Nacional según corresponda para la adopción de medidas que sean necesarias de implementar para la detección, prevención, abordaje, contención, derivación, apoyo y seguimiento de las situaciones de violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer.
- Tomar todas las medidas para el resguardo de la confidencialidad de los procesos y de las personas involucradas.

Equipo de Calidad de Vida Nacional/ Regional⁵

- Diseñar e implementar acciones de formación y sensibilización a todo el personal en materia de erradicación de la violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer y para detectar, apoyar y aportar en la reparación de las víctimas y sus familias.
- Recibir y acoger casos de situaciones de violencia.

⁵ O equipo responsable de la materia.



- Administrar y asegurar la correcta aplicación del presente protocolo, así como el monitoreo de datos o indicadores que puedan construirse.
- Gestionar la disponibilidad de medidas que sean necesarias de implementar para la detección, prevención, abordaje, contención, derivación, apoyo y seguimiento de situaciones violencia intrafamiliar y/o violencia contra la mujer.
- Informar y apoyar a víctimas sobre acciones institucionales, en resguardo de seguridad personal tanto física como psíquica o mental y su autonomía económica.
- Resguardar la confidencialidad de la información relativa a las situaciones abordadas.
- En el caso que el/la responsable del proceso no se encuentre habilitado/a para ejercer las funciones antes estipuladas porque se encuentre directa o indirectamente involucrado/a en la situación, el Director/Subdirector de Gestión y Desarrollo de Personas podrá designar una persona para ejercer ese rol.
- Derivar y entregar información sobre canales de denuncia y Centros especializados para apoyar a víctimas de violencia.
- En caso de efectuarse una derivación a centros especializados, la persona del equipo que sea responsable de la atención deberá realizar el seguimiento y monitoreo de dicha derivación.

Departamento y Subdirecciones de Fiscalía y Asesoría Jurídica:

- Las y los asesores jurídicos de las subdirecciones, o bien, de la Dirección Nacional, deberán interponer las denuncias correspondientes en nombre de la o el Director Regional, o de la Vicepresidenta Ejecutiva, según sea el caso, en situaciones de violencia que revistan carácter de delito o impliquen riesgo vital de la víctima⁶. Será el equipo de Calidad de Vida quien le entregará los antecedentes necesarios para identificar las gestiones a realizar.
- Asimismo, deberán ofrecer orientación jurídica a las personas víctimas de este tipo de hechos e informar sobre los derechos que puede ejercer, dónde debe dirigirse para recibir asesoría jurídica gratuita por parte de la administración

Departamento y Subdirecciones de Gestión y Desarrollo de Personas:

- Generar las condiciones para que, con la mayor celeridad posible, los equipos de Calidad de Vida realicen un proceso de primera acogida, acompañamiento y derivación, como también, realizar con la debida prontitud las gestiones que permitan concretar las derivaciones a las redes correspondientes.
- Generar instancias de capacitación y sensibilización en materia de prevención y abordaje de la violencia de género; estrategias de prevención de la violencia y acoso laboral; y planes de intervención a equipos afectados por situaciones de este tipo, para la restitución de los ambientes laborales.

⁶ Cualquier funcionario público tiene el deber de denunciar hechos constitutivos de delitos. Art.175 del CPP y Estatuto Administrativo.



5. CONCEPTOS RELEVANTES

- a. **Agresor/a:** aquella persona que comete un acto violento hacia un tercero.
- b. **Víctima:** Aquella persona que es objeto de los actos o conductas de violencia.
- c. **Autonomía Económica:** según la CEPAL⁷, la autonomía económica se explica como la capacidad de las mujeres de generar ingresos y recursos propios a partir del acceso al trabajo remunerado en igualdad de condiciones que los hombres. Considera el uso del tiempo y la contribución de las mujeres a la economía.
- d. **Violencia contra la Mujer:** cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado. La Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW), señala que la violencia contra la mujer es una forma de discriminación que impide gravemente el goce de derechos y libertades en pie de igualdad con el hombre⁸.
- e. **Violencia basada en Género (VBG)⁹:** es cualquier acción u omisión que cause muerte, daño o sufrimiento a la mujer en razón de su género, donde quiera que ocurra, ya sea en el ámbito público o privado; o una amenaza de ello. También será considerada violencia de género aquella ejercida contra niñas, niños y adolescentes, con el objeto de dañar a sus madres o cuidadoras.

Algunas formas de violencia contra la mujer en el contexto de pareja son¹⁰:

- f. **Violencia económica:** toda acción u omisión, ejercida en el contexto de relaciones afectivas o familiares, que vulnere o pretenda vulnerar la autonomía económica de la mujer o su patrimonio, con el afán de ejercer un control sobre ella o sobre sus recursos económicos o patrimoniales, o en el de sus hijos o hijas o en el de las personas que se encuentren bajo su cuidado, en los casos que corresponda.
- g. **Violencia física:** toda acción u omisión que vulnere perturbe o amenace la integridad física, el derecho a la vida o la libertad personal de la mujer. Son todas las formas de agresión a las mujeres que van desde los empujones y zamarreos, tirones de pelo, pellizcos, apretones, golpes de puño y patadas hasta los golpes con objetos. La forma más fuerte de agresión física contra una mujer es el femicidio.
- h. **Violencia psicológica:** toda acción u omisión, cualquiera sea el medio empleado, que vulnere, perturbe o amenace la integridad psíquica, tales como tratos humillantes, vejatorios o degradantes, control o vigilancia de conductas, intimidación, coacción, sumisión, aislamiento, explotación o limitación de la libertad de acción, opinión o pensamiento.
- i. **Violencia sexual:** toda conducta que vulnere perturbe o amenace la libertad,

⁷ <https://www.cepal.org/es/temas/autonomia-economica-mujeres>

⁸ <https://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-61.html> y <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/convention-elimination-all-forms-discrimination-against-women>

⁹ <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1204220>

¹⁰ Ibid.



integridad y autonomía sexual y reproductiva de la mujer; y su indemnidad en el caso de las niñas.

- j. **Violencia simbólica:** toda comunicación o difusión de mensajes, textos, sonidos o imágenes en cualquier medio de comunicación o plataforma, cuyo objeto sea naturalizar estereotipos que afecten su dignidad, justificar o naturalizar relaciones de subordinación, desigualdad o discriminación contra la mujer que le produzcan afectación o menoscabo.
- k. **Violencia Intrafamiliar (VIF):** será constitutivo de violencia intrafamiliar todo maltrato que afecte la vida o la integridad física o psíquica, la libertad o indemnidad sexual, o la subsistencia o autonomía económica, en contra de una persona que tenga o haya tenido, respecto de quien ejerce la violencia, calidad de cónyuge o conviviente civil, conviviente, pareja sentimental o sexual sin convivencia, padre o madre de un hijo o hija en común, pariente por consanguinidad o afinidad. También en contra de un niño, niña, adolescente, persona adulta mayor o persona en situación de discapacidad bajo el cuidado o dependencia de cualquiera de los integrantes del grupo familiar ¹¹.

Entre las categorías de VIF, acorde a quién es la víctima

- l. **Violencia de Pareja:** esta forma de violencia se da principalmente hacia las mujeres, pues está estrechamente vinculada a la violencia de género que viven las mujeres en otros ámbitos de su vida social. Es decir, es un patrón de comportamiento que se utiliza para adquirir o mantener el poder y el control sobre una pareja íntima. Abarca cualquier acto físico, sexual, emocional, económico y psicológico (incluidas las amenazas de tales actos) que influya en otra persona ¹².
- m. **Violencia hacia niñas y niños:** puede ocurrir en el hogar y en la comunidad perpetrada por cuidadores, compañeros o extraños. Hay distintos tipos, incluye acoso, violencia sexual y más. Incluye maltrato físico, maltrato emocional o psicológico, negligencia, abandono y abuso sexual ¹³.
- n. **Violencia contra Adultos/as Mayores:** se denomina cuando afecta a personas mayores que, por su avanzada edad, también se encuentran en una posición de menor poder y dependencia en la familia. Incluye maltrato físico, maltrato psicológico, abuso patrimonial, negligencia, abandono y abuso sexual ¹⁴.
- o. **Violencia hacia personas con discapacidad:** cuando afecta a una persona que presenta algún grado de discapacidad física o psíquica. Es decir, aquellos actos discriminatorios que propicien la exclusión o segregación arbitraria fundada en la discapacidad y cuyo fin o efecto sea la privación, perturbación o amenaza en el goce o ejercicio de los derechos establecidos en el ordenamiento jurídico ¹⁵.

¹¹ <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=242648>

¹² <https://www.un.org/en/coronavirus/what-is-domestic-abuse>

¹³ <https://diprece.minsal.cl/programas-de-salud/violencia/>

¹⁴ Ibid.

¹⁵ <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1010903>



- p. **Victimización o victimización primaria:** Daño directo que ocurre cuando se ha sido víctima de un delito¹⁶
- q. **Victimización secundaria o Revictimización:** Consiste en la violencia que la sociedad, las instituciones y otras personas pueden ejercer sobre la víctima al dar respuesta a su demanda, misma que deriva de la incomprensión a su situación, haciéndole vivir nuevamente el papel de víctima. En ocasiones, la revictimización ocurre porque se responde de forma negativa a la víctima, ya sea por su condición sexual, racial, étnica, religiosa, etc., o porque no es percibida como “inocente”, es decir, que el evento o el hecho de violencia pudo haber sido controlado o previsto por la víctima, que tuvo responsabilidad en que haya sucedido, entre otras razones. Los efectos de la revictimización en una persona pueden ser aún más negativas que la primera experiencia, incrementando el daño provocado. Genera sensaciones de desolación, inseguridad y desconfianza en la comunidad y las instituciones para dar respuesta a las necesidades, y resguardar seguridad de las víctimas¹⁷.

6. PROTOCOLO DE DETECCIÓN, PRIMERA ACOGIDA, ACOMPAÑAMIENTO Y DERIVACIÓN EN CASOS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR Y VIOLENCIA DE GÉNERO

6.1 CONSIDERACIONES

La JUNJI rechaza la violencia de cualquier tipo y se compromete con prevenir, detectar y derivar eficiente y oportunamente a las personas vinculadas a la institución que se vean afectadas por situaciones de violencia intrafamiliar y violencia basada en género.

Las personas que atraviesen situaciones de violencia, tanto en el ámbito personal como laboral, no serán privadas de modo alguno de sus derechos, ni serán discriminadas o excluidas. Todas serán tratadas con respeto y cada caso abordado confidencialmente.

El equipo de Calidad de Vida mantendrá un registro de los casos abordados para acompañamiento, a fin de procurar acciones eficientes y oportunas ante la recepción de información sobre situaciones de violencia intrafamiliar y/o de género

¹⁶ https://www.lisainstitute.com/blogs/blog/tipos-victimizacion?srsId=AfmBOoqeEo70a66JQjpiigDPhmc6Am0_Gzvyws8CLJnwCLvKQroxcv4

¹⁷ Ibid.



6.2 PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

Las acciones de promoción y prevención realizadas por la institución deben estar enfocadas en la reflexión crítica, la sensibilización y la formación, para promover ambientes laborales saludables y respetuosos, instalando una cultura de cuidados colectivos que permita visibilizar, discutir, educar y buscar mecanismos que fomenten los vínculos y la confianza para contribuir a la erradicación de la violencia en todas sus formas, y la promoción de una vida libre de violencia hacia las mujeres.

La institución se compromete a la realización de distintas acciones con estas acciones, formuladas anualmente en su programa de género y en los planes de género regionales, los que son implementados por las Mesas de Género Regionales, y DIRNAC. Éstas son constituidas con la función de transversalizar la perspectiva de género, de manera inclusiva y sin discriminaciones, en los procesos educativos y organizacionales, y en el trabajo con las familias. Estas acciones contribuyen a la sensibilización de las personas, e igualmente, a prevenir que se produzcan actos de violencia en el ámbito personal y laboral.

6.3 DETECCIÓN DE SITUACIONES DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR Y/O VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

Es frecuente que las mujeres víctimas de violencia no se sientan cómodas al contar su situación personal a alguien de su trabajo, por lo mismo no develan espontáneamente los hechos ni buscan ayuda de manera activa. Frente a estas situaciones, es importante que podamos manejar algunas herramientas para advertir si una mujer manifiesta señales de estar sufriendo violencia.

La manifestación más común de violencia intrafamiliar o de género es en contra de las mujeres. Consiste en cualquier patrón de comportamiento que se utilice para adquirir o mantener el poder y el control sobre una pareja íntima. Este tipo de violencia puede ser ejercida por una pareja actual, una expareja, un conviviente o en el contexto de pololeo, y abarca cualquier acto físico, sexual, emocional, económico, psicológico o simbólico, entre otros, incluyendo las amenazas de tales actos, con signos que pueden alertarnos, los que se indican en la Tabla N°1.¹⁸

En el caso de detectar alguno o varios de estos signos, lo que corresponde es acercarse, preguntar y ofrecer ayuda desde la confianza y el rol profesional, asegurando siempre el tratamiento confidencial de lo conversado.

¹⁸ <https://parvularia.mineduc.cl/preveniratiempo/>



Tabla N°1 - Signos que pueden alertarnos sobre una persona que es víctima de violencia de género

Tipos de signos	Señales habituales
Signos físicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Heridas, golpes, hematomas ▪ Discrepancia entre características y descripción de “accidentes” ▪ Problemas ginecológicos recurrentes o sin explicación médica clara ▪ Localización de lesiones, especialmente cuando están más ocultas o fuera de la vista pública
Signos emocionales y psíquicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ansiedad, depresión y confusión ▪ Síndrome de estrés postraumático ▪ Ideas o intentos de suicidio
Signos sociales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aislamiento social ▪ Falta de redes de apoyo y relaciones sociales ▪ Escasa participación en la comunidad ▪ Ausencia de contacto con familiares y amistades
Signos relacionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actividades cotidianas controladas por otra persona ▪ Sumisión por parte de la persona afectada ▪ Prohibición de salir, trabajar o participar socialmente ▪ Presencia de estereotipos y normas de género rígidas
Signos actitudinales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Temor y nerviosismo ▪ Ausencia de contacto visual ▪ Inquietud y sobresalto fácil ▪ Tendencia a culpabilizarse y a exculpar al agresor ▪ Reticencia a responder preguntas ▪ Miedo a que el agresor vea a hijos e hijas ▪ Parentalización de hijos e hijas
Signos en el ámbito laboral	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ausencias frecuentes sin justificación clara ▪ Aislamiento progresivo, evitando interacciones con colegas o participando poco en actividades laborales o extraprogramáticas ▪ La pareja de la trabajadora manifiesta comportamientos controladores; como llamarla a menudo, llevarla y recogerla permanentemente, llegar de sorpresa al establecimiento, esperarla en las afueras, entre otras
Signos y señales de riesgo vital	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lesiones físicas graves, visibles en diferentes partes del cuerpo, especialmente en lugares no visibles habitualmente, como el abdomen o las piernas. ▪ Explicaciones vagas o contradictorias sobre cómo ocurrieron las lesiones ▪ Lesiones en distintas etapas de cicatrización, lo que sugiere violencia prolongada en el tiempo ▪ Amenazas directas de muerte: La víctima menciona explícitamente que ha sido amenazada de muerte ▪ Expresa temor constante de que su pareja pueda hacerle



	<p>daño si toma alguna acción, como dejar la relación o buscar ayuda</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comentarios como "si me voy, me matará" o "dijo que no viviría si lo dejo"
Otros signos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quejas crónicas de salud ▪ Insomnio y cefaleas ▪ Disfunciones sexuales ▪ Consumo abusivo de medicamentos y otras sustancias ▪ Abortos provocados o espontáneos

Fuente: Guía práctica para la detección y primera acogida de mujeres víctimas de violencia de género en jardines infantiles y establecimientos de Educación Parvularia, Subsecretaría de Educación Parvularia (2024).

No siempre estos signos por sí solo será prueba de que una persona es víctima de violencia de género. La detección debe realizarse dentro de un proceso de evaluación integral de las distintas señales de alerta en su conjunto, y deberá siempre acompañarse de una conversación con la mujer, en el marco de una primera acogida.

Se recomienda revisar el material “Prevenir a tiempo: Herramientas para el abordaje integral de la violencia de género desde la Educación Parvularia”, elaborado por la Subsecretaría de Educación Parvularia.

A continuación, se presenta un resumen de otros posibles signos de alarma, extraídos de la “Guía de prevención de la violencia contra las mujeres” del Ministerio de la Mujer y la equidad de Género.

- Ausencias reiteradas a la oficina sin mayores explicaciones.
- Evitar y no participar en las actividades extraprogramáticas.
- Mostrar una actitud sumisa con frecuencia.
- Actitud desconfiada.
- Actitud retraída.
- Tendencia a reaccionar a la defensiva con facilidad.
- Manifiestan signos de estrés, de depresión y ansiedad.
- Tendencia a ocultar su piel usando ropa que tape su cuerpo.
- Alejamiento de amistades y familia.
- Cambios de conducta permanente.
- No toman decisiones sin el consentimiento de su pareja.
- Evitan ciertas preguntas en relación con su situación familiar, especialmente si refiere temor a que su pareja se entere de que lo ha comentado.
- Al descubrirle un moretón o un golpe se excusa señalando que se debe a accidentes domésticos.
- Actúan de manera diferente cuando están solas v/s cuando están con su pareja.



- Solicitud de permisos reiterados.
- Actitud temerosa cuando recibe algún llamado telefónico.
- Recibir reiterados llamados diarios de la misma persona.
- Cambios significativos en su manera de vestir o de “arreglarse”.
- Buscar siempre salir con alguien desde la oficina para resguardarse.

Cabe señalar que ninguna de estas situaciones por sí misma, o si se presenta de manera aislada o esporádica, es necesariamente una prueba de que la persona es víctima de violencia, pero constituyen señales de que algo podría estar pasando.

6.4 ACTIVACIÓN DE LA PRIMERA ACOGIDA Y DERIVACIÓN

Cualquier funcionaria o funcionario de JUNJI podrá realizar una primera acogida y orientación hacia una funcionaria que sea víctima de violencia de género en el contexto familiar y de pareja, siguiendo las orientaciones señaladas en este protocolo, más no pueden hacer intervenciones profundas ya que requieren especialización.

En este sentido, las jefaturas, ya sea de unidades educativas o de oficina, jugarán un rol fundamental en ofrecer apoyo y orientación a las funcionarias que estén viviendo una situación de este tipo, **activando** la primera acogida, garantizando la voluntariedad, la confidencialidad y un trato respetuoso, y **derivando** el caso al equipo de Calidad de Vida de su región.

6.5 PASOS PARA UNA PRIMERA ACOGIDA Y DERIVACIÓN:

1) Antes de comenzar, se debe tener a mano la información relativa a los **canales** de orientación, atención y denuncia del Estado, a través del SERNAMEG y otros organismos especializados, los que están disponibles en la tabla N°2.

El Servicio Nacional de la Mujer y la Equidad de Género, es un servicio público encargado de ejecutar las políticas, planes y programas que le encomiende el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género. Por esto, ofrece un sistema integral de atención para sobrevivientes y víctimas de violencias de género, servicios **gratuitos** de orientación y atención inicial, además de acciones de prevención de la VBG, representación judicial a mujeres sobrevivientes de violencia extrema, entre otros.

Un apoyo para esto puede ser el material “Herramientas para el abordaje integral de la Violencia de Género” desde la Educación Parvularia PREVENIR A TIEMPO, elaborado por la Subsecretaría de Educación Parvularia. Se encuentra disponible en:

<https://parvularia.mineduc.cl/preveniratiempo/>



Tabla N°2 canales de apoyo y denuncia.

Canales de Apoyo:	Canales de Denuncia:
Fono Orientación y ayuda por Violencia Contra la Mujer: 1405	Fono Familia de Carabineros: 149 Policía De Investigaciones: 134 Fono Denuncia Segura: 6004000101 (Fiscalía)
WhatsApp Mujer: +569 9700 7000	

2) Ofrezca a la persona un **espacio seguro y cómodo para conversar**, ya sea de manera presencial o telemática y señale a la persona que la conversación que tendrán será confidencial y que, a partir de lo que desee comentarle, buscará la instancia más adecuada y pertinente a su situación.

Valore que la persona afectada esté pidiendo apoyo, animándola a hablar **sin presionarla**.

3) **Acójala** sin juzgar, y **no le pida que haga relatos detallados** de la situación de violencia que vive. Recuerde que la persona, en caso de aceptar la derivación a la red de apoyo, tendrá que volver a contar su situación, por lo que en este momento usted no necesita pormenores. Escuche atentamente a la persona, ya que sólo necesita tener una **visión comprensiva** de la situación de violencia.

4) Ofrezca **contactarla** con centros especializados como a un Centro de la Mujer de **SERNAMEG**. Explíquela a la persona que en este lugar recibirá atención psico-jurídica por parte de un equipo especializado en estas temáticas. **Recuerde que esta derivación debe realizarse con la voluntad explícita de la mujer de recibir esta ayuda**. En caso de que la mujer **no** quiera recibir apoyo de SERNAMEG, esto debe quedar por escrito en un registro o acta de atención.

5) **Busque** el **Centro de la Mujer** más cercano al domicilio, trabajo y/o lugar de estudios de la persona atendida en la página web de SERNAMEG:
<https://www.sernameg.gob.cl/centros-de-las-mujeres/>

6) **Contacte** al **Centro de la Mujer** al cual será derivada la víctima para gestionar su atención. Si no puede contactarse, insista hasta lograr la comunicación. El Centro de la Mujer se contactará con la persona afectada para acordar lugar, día y hora que debe asistir. Asegúrese de que la persona entendió con claridad la información, entregándola de manera verbal y escrita.

Aunque haya realizado la derivación, de todas maneras, **informe** acerca de los canales de atención, orientación y denuncia existentes (ver tabla N°2). Entregue esta



información escrita y de manera digital a través de correo electrónico o por mensaje de WhatsApp, u otro, chequeando primero cuáles son las formas de comunicación más seguras para la persona afectada. Esto, porque es posible que la mujer pueda requerir ayuda urgente mientras espera ser atendida por el Centro.

7) De igual forma, sugiérale que se mantenga **conectada** con miembros de su familia, amistades, vecinas o vecinos. Por ejemplo, si tiene la posibilidad, que arme un grupo de WhatsApp con 3 personas de confianza con palabras claves que las alerten cuando esté viviendo un episodio de violencia y puedan elaborar un plan de seguridad.

8) Genere una **red** dentro de la unidad de trabajo a la cual pertenece la funcionaria compuesta por personas de su confianza que estén en condiciones de mantener una comunicación con la familia de la víctima o sus cercanos para que puedan alertar a la institución eventuales situaciones de riesgo vital o ser contactados si la funcionaria no se presenta a trabajar sin motivos.

9) Asegúrese que la **derivación** fue efectiva, manteniendo un respetuoso **seguimiento** y revisando si la persona se ha sentido acompañada y segura en este proceso de derivación. Ofrezca mantener encuentros periódicos con la persona afectada, en caso de requerir de contención emocional, generando espacios de escucha y acompañamiento.

6.6 ¿QUÉ ES UNA SITUACIÓN DE RIESGO VITAL?

Cuando los hechos de violencia son de alta intensidad podrían representar un peligro inminente para la vida de la mujer, y de sus hijos e hijas. Ejemplos: Heridas graves, secuestro, desaparición de la víctima y/o de sus hijos/as, amenazas de muerte inminente, riesgo inminente de muerte por femicidio o suicidio.

Los signos de riesgo vital en situaciones de violencia de género indican que la vida de la persona está en peligro inmediato y requiere una intervención urgente para evitar daños graves o la muerte, por lo que su identificación puede salvar vidas.¹⁹

¹⁹“Guía práctica para la detección y primera acogida de mujeres víctimas de violencia de género en jardines infantiles y establecimientos de Educación Parvularia” Subsecretaría de Educación Parvularia.



6.7 CASOS DE RIESGO VITAL

Frente a situaciones de carácter urgente que impliquen un riesgo de vida inminente para la mujer y/o sus hijos e hijas, o al tomar conocimiento de un hecho que eventualmente podría ser constitutivo de un delito, lo que corresponde es realizar la denuncia a las policías en nombre de la institución. Para esto se debe solicitar a la Subdirección de Asesoría Jurídica o al Departamento de Fiscalía y Asesoría Jurídica para que se gestione dicha acción.

En estos casos, es importante que la **Subdirección Jurídica o Fiscalía DIRNAC** cuente con los antecedentes necesarios derivados del área de Calidad de Vida, si existen niños y niñas de por medio para considerar como antecedente en la denuncia y solicitar, además, las medidas cautelares que sean necesarias, de acuerdo con la REX 015/0533 de 24/0672024 que aprueba protocolo de actuación frente a hechos de maltrato infantil, connotación sexual, o agresiones sexuales y protocolo de actuación frente a la detección de situaciones de vulneración de derechos de los párvulos de esta Junta Nacional de Jardines Infantiles.

Paralelamente, el equipo de Calidad de Vida debe gestionar la derivación a SERNAMEG, dando cuenta de la situación que originó la denuncia por parte de la institución, ofreciendo, además, acompañamiento a la víctima.

6.8 CASOS EXCEPCIONALES

Si la funcionaria que vive violencia es también apoderada de un jardín infantil de la JUNJI, se debe iniciar una coordinación con el o la profesional de Buen Trato y Convivencia para el resguardo y bienestar de los niños y niñas que se han visto afectados por la situación de violencia. En estos casos, si la mujer ha sido atendida por SENAMEG, **sí** se puede solicitar información a este organismo respecto de las medidas cautelares que involucren a niños y niñas atendidos por la JUNJI.

En casos de femicidio o femicidio frustrado, existe un mecanismo de **coordinación interinstitucional** que articula a las instituciones públicas responsables de prevenir, proteger, sancionar y reparar, asegurando una respuesta oportuna, integral y sin revictimización a las mujeres y sus familias, coordinado por SERNAMEG integrado por salud, justicia, policías, municipios, entre otros. Este mecanismo se activa con la denuncia a Carabineros o la PDI una vez confirmado el hecho.

Si la persona víctima de violencia pertenece a una empresa externa, se contactará a dicha empresa para ejecutar sus propios procedimientos de prevención, detección y



derivación de situaciones de Violencia Intrafamiliar y Violencia contra las mujeres. Asimismo, se debe entregar información sobre asistencia (ver Tabla N°2).

6.9 ACCIONES PARA EL ACOMPAÑAMIENTO Y PROTECCIÓN INSTITUCIONAL

El equipo de Calidad de Vida será responsable de la implementación de acciones para el acompañamiento institucional, protección y reparación durante todo el proceso, es decir, desde que cualquier funcionario o funcionaria toma conocimiento de la situación de una persona víctima de violencia, se la debe proteger resguardando su intimidad y el tratamiento confidencial de la información.

Entre las funciones del equipo de **Calidad de Vida**, debe realizar un **seguimiento** periódico a la funcionaria para saber si está recibiendo atención. También, si necesita la **activación** de otras **redes** de apoyo si la situación de violencia ha escalado a niveles más graves, o bien, ha disminuido, y, en el caso de volver a convivir con el agresor, tratar de identificar señales de la mantención o aumento de la dinámica de violencia.

También debe **ofrecer espacios de escucha**. Es importante que en estos espacios se refuerce la condición de víctima y la importancia de la autoprotección, de las estrategias de seguridad y la mantención de las redes familiares y de amistades.

Se debe establecer un **Plan de Acompañamiento**, en conjunto con la persona afectada, estableciendo las acciones a realizar y los plazos comprometidos (reuniones periódicas, llamadas telefónicas, mensajes de WhatsApp, talleres a equipos, etc.)

En caso de que la funcionaria afectada no esté recibiendo atención por parte de SERNAMEG, se le informará acerca de otros canales de atención, orientación, apoyo psicológico y denuncia existentes. Entregue esta información escrita y de manera digital a través de correo electrónico o por mensaje de WhatsApp, chequeando primero cuáles son las formas de comunicación más seguras para la persona afectada.

Las Subdirecciones de Asesoría Jurídica, o el Departamento de Fiscalía y Asesoría Jurídica de DIRNAC, si bien no pueden representar a funcionarias en alguna causa de violencia intrafamiliar, sí puede orientar y entregar información precisa acerca de cómo y dónde hacer una denuncia, o para acudir a redes de orientación y apoyo, de forma clara y a través de distintos medios. Para ello requieren del consentimiento explícito de la mujer de recibir este apoyo.

Las funcionarias víctimas de violencia intrafamiliar o de violencia de género podrán solicitar el **traslado** por razones de seguridad. Puede ser cambio de comuna, región o establecimiento, según procedimientos institucionales.



Se debe entregar información sobre los beneficios del **Servicio de Bienestar**, como acceso a ayudas económicas, prestaciones médicas y psicológicas.

Las víctimas de femicidio frustrado o tentado tienen **Derecho a la protección en el trabajo**, según art.8 Ley 21.565: Gozarán de fuero laboral desde la perpetración del hecho hasta un año después. La víctima deberá presentar al empleador la denuncia realizada ante las policías o el Ministerio Público.

La víctima podrá solicitar la **adecuación temporal** de sus prestaciones laborales, durante el plazo que dure el fuero, con el fin de permitir su debida reparación y protección.

La comparecencia en cualquier diligencia de investigación o del procedimiento judicial de las personas, cuando haya sido requerida por las autoridades correspondientes, será causa suficiente de **justificación** en caso de ausencia laboral, con el comprobante de dicha citación. La jefatura deberá autorizar los permisos que correspondan, sea que se trate de permisos con goce de remuneraciones y, en el evento de encontrarse éstos agotados, permisos sin goce de sueldo.

Algunos equipos pueden verse afectados por la situación de violencia que vive una funcionaria, debido a los efectos que esta dinámica puede tener en el clima laboral. Se recomienda realizar talleres de prevención y sensibilización, con el fin de explorar las percepciones que tienen frente a este tema las personas que conforman los equipos, permitiendo despejar dudas, cuestionar estereotipos de género y mitos a la base de esta problemática.

En otros casos, será necesario hacer intervenciones más específicas con los equipos que presenten mayor afectación, en estos casos se debe trabajar con la Oficina de Clima Laboral.

II. - **DÉJASE ESTABLECIDO**, que será deber del Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas, poner en conocimiento de todas las funcionarias y funcionarios del Servicio, la presente resolución exenta.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



Firmado por:
Daniela Paz Triviño Millar
Vicepresidenta Ejecutiva
Fecha: 18-12-2025 13:54 CLT
Junta Nacional de Jardines
Infantiles

