

# PDI<sup>®</sup>

POLICÍA DE INVESTIGACIONES  
DE CHILE

## GUÍA DE ATENCIÓN A GRUPOS VULNERABLES

---

— 2025 —

Esta guía tiene por objetivo entregar recomendaciones al personal de la PDI, para la primera atención de grupos de especial protección, con un enfoque de derechos humanos.

Contiene información práctica para todo Oficial y Agente Policial que cursa denuncias, con directrices orientadas a una atención integral a los diferentes grupos vulnerables.

**Colaboración:**

Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS)

Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA)

Movimiento de Integración y Liberación Homosexual - Movilh Chile

# ATENCIÓN CON ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS

## Recuerda:

Cada persona es única, y los estereotipos sobre los grupos humanos pueden provocar generalizaciones inexactas o falsas, que desencadenan conductas o discursos discriminatorios, provocando daños a la dignidad.

## REGLAS GENERALES PARA UNA ATENCIÓN INCLUSIVA, BASADA EN DERECHOS HUMANOS

- ✓ Utilizar un tono de voz amable y cordial
- ✓ Dirigirse a todas las personas por igual, con un lenguaje neutro e inclusivo.
- ✓ En caso de duda, pregunte a la persona como prefiere ser nombrada y tratada. Esto incluye el trato en femenino o masculino o neutro, según identidad o expresión de género que representa a la persona.
- ✓ Evite el uso de lenguaje que estigmatice, discrimine o se base en prejuicios o generalizaciones.
- ✓ Generar un clima de confianza, escuchar con atención y mostrar empatía.
- ✓ Respetar las opiniones y creencias de la persona atendida, evitando comentarios prejuiciosos e insensibles.
- ✓ Brindar siempre orientación e información básica, clara y precisa.
- ✓ Repita las indicaciones o la información si es necesario.
- ✓ Pregunte a la persona si necesita ayuda y cómo puede entregarla.
- ✓ Asegurar un espacio privado y de confidencialidad en caso de ser necesario, para que la persona que denuncia se sienta segura de entregar su relato.
- ✓ Si la persona necesita ayuda u orientación frente un caso de discriminación, registre ello claramente en la denuncia. Por ejemplo, no es lo mismo ser agredido o insultado en términos generales, que sufrir esas vulneraciones por pertenecer a algún grupo susceptible de ser discriminado (Ley N° 20.609 Establece medidas contra la discriminación)
- ✓ Prestar especial atención a las posibles necesidades de adaptación para el acceso a la información, especialmente si la persona se encuentra en situación de discapacidad física, sensorial y/o cognitiva. En estos casos, se deben garantizar los ajustes razonables necesarios para una atención adecuada.

## UTILIZACIÓN CORRECTA DEL LENGUAJE PARA GRUPOS VULNERABLES

(Evitar palabras ofensivas o erróneas)



USO CORRECTO	EVITAR SU USO
Persona con discapacidad, Persona en situación de discapacidad	Discapacitado, incapacitado.
Persona ciega, persona con discapacidad visual, persona con baja visión	Cieguito, no vidente.
Persona sorda, persona con discapacidad auditiva	Sordito, sordomudo.
Persona con autismo o del espectro autista	Autista, "El autista".
Persona con movilidad reducida.	Cojo, parálítico, minusválido, invalido, lisiado.
Persona con discapacidad psíquica	Mongólico, retardado, retrasado.
Lengua de señas	Lenguaje de señas.
Afrodescendiente o afroamericano	Negro.
Persona de pueblos originarios o indígenas	Indio.
Pueblos originarios o Indígenas	Raza, etnia, poblaciones.
Persona mayor o adulto mayor	Viejo- vieja, tatita, abuelito-abuelita.
Persona Intersex	Hermafrodita.
Persona Trans	"No es mujer", "no es hombre", "es medio hombre", "es media mujer".
Persona no binaria	Mujer, hombre, uso de pronombres masculino o femenino.
Persona migrante, persona refugiada y solicitante de asilo	Illegal, indocumentado.

## CUANDO UN FUNCIONARIO TOMA CONOCIMIENTO DE HECHOS CONSTITUTIVOS DE DELITO Y QUE PUDIEREN AFECTAR A UN NIÑO, NIÑA Y/O ADOLESCENTE.

### ¿Qué debe hacer?

- ✓ Acoger siempre la denuncia del NNA, el cual puede presentarse solo o acompañado de un adulto
- ✓ Acoger y escuchar al NNA en función de su edad, etapa del desarrollo y estado emocional.
- ✓ Transmitir confianza, tranquilidad y seguridad, otorgando un trato digno y respetuoso, actuando serenamente y evitando mostrarse afectada/o.
- ✓ Expresar claramente su apoyo y señalarle que se tomarán medidas para su protección y seguridad personal.
- ✓ Resguardar que la participación del NNA sea siempre voluntaria. No podrá ser forzado en ninguna circunstancia.
- ✓ En ningún caso su participación voluntaria será reemplazada por la intervención de un adulto que lo acompañe.
- ✓ Adoptar las medidas necesarias para favorecer la asistencia oportuna de los NNA, teniendo en cuenta la tramitación preferente de las diligencias de investigación en hechos de esta naturaleza
- ✓ Resguardar la intimidad y privacidad del NNA y asegurar la confidencialidad de la información que está proporcionando, trasladándole hasta un lugar reservado e informándole que la conversación será privada y personal, pero que se buscará ayuda con otras personas para protegerla/o. Respetar la confidencialidad. Los niños, niñas y adolescentes deben ser informados respecto del deber de confidencialidad de todos los profesionales.
- ✓ Disminuir al mínimo la cantidad de personas o integrantes de la institución que se comunican con la víctima NNA, debiendo informar rápidamente a Fiscalía a través de la denuncia.
- ✓ Escuchar con atención, sin presionar, ni interrumpir su relato, respetando su silencio y ritmo para contar su experiencia, sin exigir información o sugerir respuestas, ni cuestionar lo que está relatando.
- ✓ No preguntar detalles de lo sucedido para obtener más información sobre los hechos o los participantes, ya que esta función será responsabilidad del o la entrevistador/a designado/a por el fiscal.
- ✓ No cuestionar, criticar, hacer juicios o responsabilizar a la víctima por lo que está relatando.

- ✓ Evitar realizar comentarios sobre la familia y/o presuntos partícipes.
- ✓ No avergonzar al niño, niña o adolescente por un mal comportamiento.
- ✓ Señalar las acciones a seguir, explicando tranquila y claramente los pasos que vienen a continuación.
- ✓ Dar respuestas claras y específicas que brinden seguridad y tranquilidad a la víctima, siendo sincera/o en todo momento.
- ✓ No hacer promesas.
- ✓ Es importante que los profesionales sean cuidadosos con el lenguaje no verbal (gestos, posturas, tonos de voz, miradas, etc.) dando preferencia a utilizar términos que son usados por los niños, niñas y adolescentes.
- ✓ Prestar atención si menciona haber contado o pedido ayuda a otra persona o algún servicio. Esto es importante para plantear acciones con la red de soporte y reducir la necesidad de recolección de información con el NNA
- ✓ Reconocer las necesidades emocionales y médicas. No se debe perder de vista que la víctima puede necesitar ver a un médico, por lo tanto, se le debe dar la información para que acuda a un centro de salud.
- ✓ Respetar la confidencialidad. Los niños, niñas y adolescentes deben ser informados respecto del deber de confidencialidad de todos los profesionales.
- ✓ Registrar la develación respetando las palabras utilizadas en la denuncia.
- ✓ Finalmente, siempre su actuar será “velar” por el interés superior del niño y “prevenir” la victimización secundaria

## PERSONAS MAYORES

- ✓ Refiérase a ellos como Personas Mayores, adulto mayor y no como: Viejito(a) Anciano(a), abuelito(a)
- ✓ Mostrar respeto, paciencia y empatía, permitiendo que la persona mayor exprese sus necesidades, acorde a sus tiempos y eventuales limitaciones.
- ✓ Realizar una escucha activa en todo momento de la atención.
- ✓ No tratarlo como infante, ni con términos infantilizadores, como por ejemplo con un tono de voz más alto.
- ✓ De ser necesario apoyar a la persona mayor con los medios tecnológicos y brindar la ayuda necesaria para la realización de trámites online.
- ✓ Entregar información clara y completa respecto a su inquietud o requerimiento, señalando las acciones a seguir, explicando tranquila y claramente los pasos que vienen a continuación.
- ✓ Cuidar la intimidad de la persona, en especial si presenta alguna discapacidad y/o dependencia, no hablar de ella como si no pudiera escuchar, o como si no existiera.
- ✓ Respetar la autonomía de las personas mayores, ellos y ellas tienen opinión y toman sus propias decisiones. Además de respetar la confidencialidad de su relato y datos personales, evitando que familiares decidan por la persona mayor.
- ✓ Eliminar prejuicios, estereotipos y todo tipo de discriminación asociada a la edad y la adultez mayor. Promoviendo una visión positiva y realista del envejecimiento.
- ✓ Se deben realizar esfuerzos y trabajar activamente para mejorar el bienestar de los usuarios /as mayores

## PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- ✓ Referirse siempre con respeto a la persona y tener la mayor disposición para colaborar y adecuar la atención a los requerimientos específicos de la persona, según su tipo de discapacidad.
- ✓ Utilice conceptos adecuados tales como: persona con discapacidad visual, persona con discapacidad auditiva, persona con discapacidad física, entre otros. Sin perjuicio de ello, siempre será recomendable, consultar por el nombre de la persona o cómo prefiere que se refieran a ella.

- ✓ En caso de que una persona con discapacidad vaya acompañada, siempre debe dirigirse y consultarle a ella y no al acompañante, sin perjuicio de poder apoyar su comunicación interactuando con el acompañante, cuando sea necesario reforzar alguna idea.
- ✓ En caso de no manejar la lengua de señas, ante personas sordas o con discapacidad auditiva, utilizar o buscar los medios más adecuados para establecer la comunicación, según los requerimientos de la persona (escritura, lectura labial, medios tecnológicos, etc.). En caso de ser posible, siempre se preferirá contar con intérprete en lengua de señas.
- ✓ Recordar que las personas sordas o con discapacidad auditiva, para expresarse, son más expresivas y ello no significa que estén alteradas. Las personas sordas no son mudas, por lo que pueden emitir sonidos.
- ✓ En caso de atender a una persona con discapacidad visual, lo primero es presentarse indicando su nombre y rol en la institución. No utilizar palabras como "aquí", "allí", "esto" o "aquello". Utilizar términos que apunten a la orientación espacial, como "a su izquierda", "a su derecha".
- ✓ En caso de presentarse una persona con movilidad reducida, preguntar si necesita ayuda; él o ella le indicará cómo apoyarlo. Nunca tocar o mover los apoyos (como silla de ruedas, bastones, burritos), sin el permiso de la persona; hay que considerar que la silla de ruedas y las demás ayudas técnicas, son parte del espacio personal.
- ✓ En casos de personas con discapacidad psíquica, es probable que ésta no resulte evidente. Tenga paciencia y responda las consultas de forma sencilla y no infantilice a la persona.
- ✓ Mantener la calma en caso de que la persona eleve la voz o se vea alterada.
- ✓ En caso de identificar a una persona autista, considerar los factores ambientales que podrían alterar su estado, como, por ejemplo, evitar ruidos repentinos, sonidos fuertes o luminosidad extrema.
- ✓ Facilitar que las personas autistas no tengan largas esperas, sobre todo en filas de pie y en lugares con diversos estímulos sensoriales; Entregar información usando un lenguaje sencillo y contar con material gráfico de apoyo. Para la entrega de información considerar el uso de grabaciones de audio, mensajes de textos y correos electrónicos.
- ✓ Es importante recordar que siempre, ante cualquier duda en el trato, puede consultar a la misma persona, qué necesita, cómo puede ayudarlo, qué apoyo o ajuste requiere.

## PERSONAS MIGRANTES

- ✓ No utilizar palabras o modismos que dificulten la comunicación. Ejemplo: cachai, altiro, bacán, entre otros.
- ✓ Respetar las diferentes culturas de las personas migrantes.
- ✓ No criticar ni emitir juicio ante una persona por encontrarse en condición migratoria irregular.
- ✓ No utilizar calificativos como ilegal, no autorizado o indocumentado para denominar a las personas migrantes, refugiadas o solicitantes de asilo, ya que ninguna persona es “ilegal”, el término se utiliza para trámites y procedimientos pero no para personas.
- ✓ Tener pleno conocimiento de la diferencia entre:

**Migrante:** Persona que se desplaza o se ha desplazado a través de una frontera internacional, fuera de su lugar habitual de residencia, independientemente de su situación jurídica, el carácter voluntario o involuntario.

**Refugiado:** Es alguien que ha tenido que huir de su país por motivos de persecución, violencia, conflictos internos, o violación de los derechos humanos y a quien se haya reconocido dicha calidad por la autoridad administrativa competente.

**Solicitante de asilo político:** Extranjeros que, en resguardo de su seguridad personal y en razón de las circunstancias políticas predominantes en el país de su residencia, se vean forzados a recurrir ante alguna misión diplomática chilena o ingresen al territorio nacional solicitando asilo, aún en condición migratoria irregular.

## PUEBLOS ORIGINARIOS

- ✓ Refiérase a ellos como personas de pueblos indígenas u originarios. Se recomienda no usar el término «etnias» ya que los pueblos originarios no se auto-identifican con ella; ni el concepto «poblaciones», ya que ello es desconocer su estatus como sujetos de derechos colectivos de acuerdo a la legislación internacional.
- ✓ Respetar la autodenominación actual de cada pueblo. Se recomienda tener conocimiento y mencionar los pueblos originarios con el nombre que sus integrantes han definido para sí mismos en el presente. La siguiente tabla muestra los nombres de algunos pueblos indígenas y/o como ellos se identifican:



USO CORRECTO	EVITAR SU USO
Rapa Nui	NO Isla de Pascua NO pascuenses
Pueblo Kawésqar	NO kawashkar NO alacalufe»
Pueblo Yagán	NO yámana
Pueblo Selk'nam	NO Ona
<p><b>Comunidades mapuche específicas</b></p> <p>✓ Se debe mencionar la identidad territorial correspondiente, según ellos la identifiquen. Por ejemplo, se recomienda especificar si se trata del pueblo Mapuche Lafkenche, Mapuche Pehuenche o Pewenche, o Mapuche Huilliche Williche.</p> <p>✓ Asimismo, se han levantado las autodenominaciones «Mapuche Pikunche» en la zona central, desde el norte chico hasta el Biobío, y «Moluche» en la zona central de la Región del Biobío.</p>	

**Fuente:** "Recomendaciones para nombrar y escribir sobre Pueblos indígenas y tribal afrodescendiente chileno", Subdirección Nacional de Pueblos Originarios

- ✓ Respetar sus tradiciones, idioma o lengua. No emitir juicios basados en estereotipos debido a su origen y cultura.
- ✓ No hablar de «nuestros» pueblos originarios, sino de «los» pueblos originarios, así como tampoco se debe hablar de pueblos originarios «de Chile», sino «en Chile», dado que no son pertenencia del país.
- ✓ No calificar a ninguna persona perteneciente a un pueblo como «pura o no pura» desde una consideración racial.

## MUJERES

- ✓ Prevenir la victimización secundaria:
- ✓ Evitar transmitir la responsabilidad a la víctima o realizar juicios sobre lo relatado - No cuestionar a la víctima en su relato.
- ✓ No apurar a la víctima cuando expresa lo ocurrido.
- ✓ No expresar alarma o angustia verbal o física frente al relato.
- ✓ Validar y acoger la experiencia y emociones de la víctima.
- ✓ Evitar solicitar más información de la que la víctima puede entregar.
- ✓ Escuchar con empatía el relato de la mujer que se acerca a denunciar.
- ✓ Mantener atención al relato, mirando a la persona a los ojos, en lo posible y evitando interrupciones.
- ✓ Respetar el ritmo de la persona cuando se toma la declaración o cuando está relatando el hecho.
- ✓ Estar consciente del propio comportamiento, evitando realizar gestos.
- ✓ No descalificar, estigmatizar, emitir opiniones ni juicios en base a estereotipos de género a partir de apariencia física, vestimenta o estilo de vida de víctimas.
- ✓ Buscar un lugar privado y un ambiente confiable para que la mujer víctima de violencia pueda exponer su situación y tomar denuncia, derivándola al Ministerio Público o Tribunales de Familia según corresponda.
- ✓ Adoptar medidas de seguridad y resguardo de las víctimas
- ✓ Entregar información oportuna y clara respecto al procedimiento policial y las medidas de protección o cautelares existentes. Considerar Flujo de Denuncia para mujeres víctima de VIF y la Circular N°2 del 15.FEB.023. (ir a link para mayor conocimiento).



Para mayor conocimiento

PDF  
descargable

- ✓ Evitar cualquier tipo de influencia o intervención en el relato de la denunciante, permitiendo que se pueda expresar sin alterar su relato e informándole que se registrará en detalle la información sobre posibles testigos.
- ✓ Evitar expresiones sobre el estado civil o condición de las usuarias, llamándolas por su nombre únicamente.

## LGBTIQ+

- ✓ LGBTIQ+ es el acrónimo de las palabras lesbiana, gay, bisexual, trans, intersex, queer y otros. Como sinónimo se puede usar personas de la diversidad sexual y de género.
- ✓ El acrónimo hace referencias a las orientaciones sexuales (gay, lesbiana, bisexual, homosexual, pansexual, asexual), a las identidades de género diversas (trans, transgénero), a las características sexuales (intersex) o a los géneros diversos (queer, no binarios).
- ✓ Las expresiones de género hacen referencia a como la persona se expresa (masculino, femenino o no binario), al margen de su orientación sexual, identidad de género o características sexuales.

### **Recomendaciones:**

- ✓ No presuponer que todas las personas son heterosexuales o cisgénero.
- ✓ Nunca asumir cual es la orientación sexual o identidad de género de una persona por su nombre, su voz, su vestimenta, por cómo se expresa o su estética. Solo la persona podrá indicar cuál es su orientación o identidad.
- ✓ En el caso de las personas trans o no binarias, pregunte como quieren ser llamadas o tratadas, al margen de lo indicado en cédula de identidad. Recuerda que por distintas razones muchas personas no quieren o no pueden modificar su identidad legal.
- ✓ Muestra siempre respeto, reconocimiento y aceptación a la expresión de género o la identidad de género de la persona, independiente de los datos que legalmente deben ser consignados.
- ✓ No utilizar adjetivos calificativos que menoscaben a las personas debido a su orientación sexual, identidad de género, expresión de género o características sexuales.
- ✓ Para referirse a todo proceso de cambio físico o legal que busca vivir de acuerdo al género que a la persona le identifica, hablar de "transición de género".
- ✓ Usar lenguaje inclusivo.
- ✓ No asociar diversidad sexual y de género con problemas o conflictos o como causantes de estos.
- ✓ Eliminar toda práctica o lenguaje que apunte a patologizar la diversidad sexual y de género. Ser LGBTIQ+ no es una enfermedad.



**PDI**®

POLICÍA DE INVESTIGACIONES  
DE CHILE