



**HACIA UNA POLÍTICA PÚBLICA SOBRE DEFENSORÍA DE VÍCTIMAS:
ANÁLISIS DEL PROYECTO DE UNIDAD DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE LA
MUNICIPALIDAD DE LO BARNECHEA.**

POR GIANNINA GONZÁLEZ MICHEA

**Tesina presentada a la Facultad de Gobierno de la Universidad del Desarrollo para
optar al grado académico de Magíster en Políticas Públicas.**

© Se autoriza la reproducción de esta obra en modalidad acceso abierto para fines académicos o de investigación, siempre que se incluya la referencia bibliográfica.

Agradecimientos:

Quiero agradecer a mi hermosa familia, por ser parte de cada desafío que la vida ha puesto en mi camino. A mi Jorge, por ser el compañero de ruta, de sueños y adversidades, a mi madre Teresa, por ser quien de manera silenciosa asume mis sueños como propios y hace ese camino tanto más fácil, mi padre Germán, que desde su compañía espiritual, camina conmigo cada día, abriendo mis caminos dificultosos, gracias por enseñarme que en la vida nada es por suerte y que todo éxito siempre viene acompañado de grandes sacrificios y por último mi sentido de vida, mi Jorgito, mi niño que estuvo tardes y mañana escuchando clases y sin poder contar con su mamá como él quería, pero como el niño sabio que es, siempre observando a su madre y aprendiendo que no existen sueños imposibles por cumplir.

RESUMEN

La delincuencia ha emergido como una de las principales preocupaciones ciudadanas. Este contexto plantea interrogantes sobre el cumplimiento de las garantías constitucionales, especialmente el derecho a una defensa jurídica adecuada, estipulado en la Constitución Política de la República. A pesar de que la Defensoría Penal Pública garantiza representación legal al imputado, las víctimas a menudo carecen de apoyo en el proceso judicial, lo que agrava su situación. La investigación aborda dos reflexiones clave: la necesidad de asegurar la defensa de las víctimas y la comprensión del delito como un fenómeno social multifactorial.

La propuesta de políticas públicas debe ir más allá del ámbito jurídico, incorporando un enfoque integral que contemple la reparación del daño sufrido por las víctimas. Esto implica la colaboración de diversas disciplinas, como la psicología y el trabajo social, para mitigar los efectos de la victimización y facilitar la rehabilitación. Además, se destaca la importancia de una intervención multidisciplinaria, que permita abordar las secuelas emocionales y sociales de los delitos.

En este sentido, se presenta el modelo de intervención de la Unidad de Atención a Víctimas de la Ilustre Municipalidad de Lo Barnechea, que ofrece atención especializada y gratuita a las personas afectadas por delitos, resaltando la necesidad de un enfoque adaptado a las particularidades de cada caso. Esta experiencia se propone como un referente en la búsqueda de soluciones efectivas para las víctimas, subrayando la urgencia de transformar el sistema en uno más justo y equitativo.

Contenido

| | |
|---|-----------|
| Agradecimientos: | 3 |
| RESUMEN | 4 |
| 1. INTRODUCCIÓN | 7 |
| 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 12 |
| 2.1. Planteamiento del problema..... | 12 |
| 2.2. Ámbito del Estudio | 16 |
| 2.4. Interrogantes de investigación..... | 16 |
| 2.5. Objetivos de investigación | 17 |
| 3. MARCO REFERENCIAL | 19 |
| 3.1. Dimensión 1: Teoría de la Justicia Penal de Víctimas y Modelos Comparados..... | 19 |
| 3.2. Dimensión 2: Psicología y sociología de la victimización..... | 24 |
| 3.3. Dimensión 3: Marco Jurídico Chileno en Materia de Protección y Representación Judicial | 26 |
| 3.4. Análisis de la Unidad de Defensoría de Víctimas de la Municipalidad de Lo Barnechea, Región Metropolitana. | 31 |
| 4. MARCO METODOLÓGICO | 38 |
| 4.1. Tipo de Enfoque y Diseño..... | 38 |
| 4.2. Tipo de Investigación: Descriptiva | 39 |
| 4.3. Muestra..... | 40 |
| 4.4. Levantamiento de datos..... | 41 |
| 4.5. Análisis de datos | 42 |
| 4.6. Resultados | 47 |
| 5. ANÁLISIS DE RESULTADOS | 60 |
| 5.1 Resultados esperados | 60 |
| 5.1.1. Valoración de la necesidad de la existencia de asistencia letrada para víctimas de delitos, para materializar la garantía constitucional de la defensa en juicio | 62 |
| 5.1.2. Importancia del acompañamiento a la víctima a través de prestación de servicios extrajurídicos que permitan la rehabilitación social la reparación del mal causado y terminen con la victimización ex post | 64 |
| 5.1.3. Identificación de Problemas del Sistema de Atención a Víctimas en General | 65 |
| 5.1.4. Comentarios de los servicios de atención a víctimas de origen municipal y en especial, tratándose de la Municipalidad de Lo Barnechea..... | 66 |
| 6. CONCLUSIONES | 69 |
| 6.1. Necesidad de un servicio nacional y universal de atención a víctimas..... | 71 |
| 6.2. Desigualdad en la prestación de servicios municipales | 72 |
| 6.3. La burocracia como un obstáculo para las víctimas..... | 73 |
| 6.4. Relevancia del acompañamiento psicosocial..... | 74 |
| 6.5. Falta de coordinación y cobertura insuficiente en los servicios actuales..... | 75 |
| Bibliografía | 77 |

1. INTRODUCCIÓN

Desde hace algún tiempo las encuestas de opinión encumbran como una de las principales preocupaciones ciudadanas a la delincuencia, esto probablemente influido por la aparición de nuevas formas más violentas de ejecutar delitos, el aumento del crimen organizado y el crecimiento de sensación de victimización, a este respecto, en los datos detallados por la ENUSC 2023, la percepción de inseguridad, que tiene por propósito medir la cantidad de personas que estiman que la delincuencia aumentó en los últimos 12 meses, llegó a 87,6%. De estos, 54,3% consideró que la delincuencia creció en su barrio y 76,4% lo hizo en su comuna, por su parte se informó que en la serie histórica de la encuesta (hogares donde al menos un integrante fue víctima de un delito de mayor connotación social) la victimización alcanzó un 21,7%, indicador que se mantuvo estable en relación con 2022, año en que marcó un 21,8%.¹

Teniendo tales antecedentes como punto de partida, es menester señalar que la presente investigación nace del análisis reflexión respecto de la de la premisa constitucional que se encuentra establecida en calidad de garantía constitucional, en efecto la Constitución Política de la República establece claramente que toda persona tiene derecho a una defensa jurídica adecuada y garantizada durante un juicio, según dicta el precepto constitucional: “Toda persona tiene derecho a defensa jurídica en la forma que la ley señale y ninguna autoridad o individuo podrá impedir, restringir o perturbar la debida intervención del letrado si hubiere sido requerida”². Este principio fundamental ha motivado un análisis detallado que nos conduce hacia la propuesta de políticas públicas que no sólo reflejen y potencien esta

¹ Información obtenida de la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (ENUSC) año 2023, efectuada por el Instituto Nacional de estadísticas (INE) y la Subsecretaría de Prevención del Delito del Ministerio del Interior. <https://cead.spd.gov.cl/estudios-y-encuestas/>

² Artículo 19 N° 3 de la Constitución Política de la República.

garantía constitucional, sino que además permitan enfrentar el delito como un fenómeno que escapa de lo estrictamente jurídico.

Desde esta base, se derivan dos reflexiones principales que inspiran nuestra investigación. Primero, reconocemos que la representación legal está efectivamente asegurada desde la perspectiva del imputado. Existe un servicio público establecido específicamente para satisfacer las necesidades del acusado, ofreciendo defensa gratuita que cumple con ciertos estándares de calidad para prevenir cualquier forma de indefensión, en efecto, la Defensoría Penal Pública tiene tal función, la que se encuentra claramente explicitada en el artículo 2º de la ley N° 19.718, que crea y da estructura orgánica a la Defensoría Penal³. Por otro lado, el Estado, aunque no sea parte procesal, representa los intereses generales de la sociedad, ejerciendo su participación a través del fiscal del Ministerio Público, a diferencia de lo que generalmente se piensa el fiscal no representa necesariamente los intereses de la víctima y en muchas ocasiones tales intereses pueden ser divergentes e incluso contradictorios. Adicionalmente, es crucial señalar que, en muchas ocasiones, la víctima no cuenta con un representante en el proceso, lo que representa una carencia significativa en el sistema, es decir, la asistencia letrada de la víctima y por ejemplo la decisión de mantener su calidad de víctima o ser querellante en el proceso (actor procesal), queda sujeto a las posibilidades, especialmente económicas que ésta tenga para proveerse de asesoría particular, con los costos que ello implica, por lo que la víctima que a juicio nuestro debiese ser la principal preocupación del sistema, se transforma en el interviniente que menos importancia tiene el proceso.

³ Artículo 2º.- La Defensoría tiene por finalidad proporcionar defensa penal a los imputados o acusados por un crimen, simple delito o falta que sea de competencia de un juzgado de garantía o de un tribunal de juicio oral en lo penal y de las respectivas Cortes, en su caso, y que carezcan de abogado. (art. 2º Ley N° 19.718)

La segunda reflexión aborda la naturaleza multifactorial del delito. Entender el crimen como un mal social implica reconocer que no es meramente un problema jurídico. La víctima, mientras recibe asesoría legal (aparentemente garantizada por la constitución, pero que en la práctica no se cumple), también debería tener derecho a una reparación integral del daño sufrido. Esto implica la participación de múltiples disciplinas más allá del derecho procesal, incluyendo la psicología, la psiquiatría, el trabajo social, la sociología y la seguridad pública. La intervención de equipos multidisciplinarios es vital para abordar de manera integral el delito, asegurando la correcta imputación penal y cumpliendo con el propósito sancionador, mientras simultáneamente se debiese minimizar la revictimización, atender las secuelas psicológicas de la víctima, facilitar su rehabilitación social, y ofrecer herramientas terapéuticas junto con información criminológica esencial para la prevención del delito.

Este enfoque integral no solo refuerza el marco de justicia, sino que también proporciona una base más sólida para la formulación de políticas públicas eficaces que respondan adecuadamente tanto a las necesidades de las víctimas como a los imperativos sociales más amplios. Así, nuestra investigación invita a reflexionar que la defensa letrada, lejos de ser un simple mecanismo procesal, debe convertirse en un pilar para la construcción de una sociedad más justa y equitativa y una efectiva herramienta de prevención delictual.

Ahora bien, teniendo presente tales reflexiones, al momento de encuadrar el análisis de la presente investigación nos enfrentamos a la disyuntiva de partir de la propuesta de creación de una política pública que tenga como fin resolver este problema, o bien analizar experiencias que puedan permitir conocer el funcionamiento del sistema en la realidad, respecto de la primera idea, sabiendo que ya existen intentos legislativos en la materia, en respuesta a este vacío institucional la creación de una Defensoría de Víctimas ha sido objeto de múltiples intentos, reflejados en diversos proyectos de ley y, en un caso, incluso en un

esfuerzo de rango constitucional; efectivamente, en el proyecto que fue votado mayoritariamente en contra en diciembre de 2023, el texto constitucional propuesto establecía la creación de la Defensoría de Víctimas como un órgano de origen constitucional, lo que fue desechado al votarse en contra la propuesta de constitución. Finalmente, nos quedamos con que el 24 de noviembre del 2023, el gobierno ingresó al Congreso Nacional una indicación sustitutiva al proyecto de ley que Crea el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de Víctimas de Delitos, y un nuevo informe financiero, que considera un aumento sustancial de recursos. El proyecto se encuentra actualmente en su tramitación en el Senado.

En el marco de este proyecto legislativo, como veremos más adelante, resulta imperativo reconocer que la noción de reparación integral trasciende el ámbito puramente jurídico - procesal, demandando un enfoque holístico que incluya intervenciones psicológicas especializadas. La atención a los efectos de la victimización se convierte en un factor crucial para mitigar las secuelas emocionales y psicológicas derivadas de estas experiencias traumáticas.

El sesgo que hemos señalado en la atención de las partes procesales subraya la urgencia de una revisión estructural que reconozca la necesidad de garantizar una defensa efectiva para las víctimas, no solo en términos jurídicos, sino también en la atención integral de las consecuencias psicológicas que la violencia y el delito generan en ellas. Solo un enfoque multidisciplinario podría ofrecer una respuesta eficaz a esta necesidad.

Por su parte, buscando experiencias que puedan entregarnos un panorama de lo que ocurre en la realidad comenzamos a identificar que frente a la ausencia de prestación del servicio por parte del Estado, existen municipios que lo prestan con recursos propios y con mucha creatividad, fue así como llegamos a la experiencia de Ilustre municipalidad de Lo

Barnechea, pues bajo su dirección se implementa el Modelo de Intervención de la Unidad de Atención a Víctimas, una iniciativa pionera de esta administración local. Su objetivo es proporcionar a los residentes y transeúntes que hayan sido afectados por delitos dentro del territorio comunal, así como a aquellas personas que hayan experimentado accidentes, catástrofes naturales o emergencias, una atención especializada, transdisciplinaria y gratuita. Este modelo incluye la prestación de primeros auxilios psicológicos, el correspondiente seguimiento, una intervención integral que abarca aspectos psicosociales y jurídicos, y la gestión de representación judicial cuando sea necesario.

La finalidad de esta intervención es facilitar la recuperación y superación de los efectos adversos de naturaleza psicológica, social y jurídica que conlleva un proceso de victimización, garantizando un apoyo integral y adaptado a las necesidades específicas de cada individuo, por lo que hemos decidido enfocar nuestra investigación precisamente hacia esa experiencia.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Planteamiento del problema

Como lo hemos señalado previamente, el Estado, en cumplimiento de su deber constitucional, establecido en el Artículo 19, numeral 3⁴, de la Constitución Política de la República que establece la inviolabilidad de la defensa en juicio, asegurando que toda persona tiene derecho a ser asesorada y defendida por un abogado, ya sea de su elección o proporcionado por el Estado, se encuentra investido de la responsabilidad fundamental de garantizar los derechos de igualdad ante la ley y la defensa jurídica de todas las personas dentro de su jurisdicción. El problema radica en que en la realidad chilena, la defensa judicial en materia penal está asegurada para el imputado, pero no existe para quienes tienen calidad de víctima del proceso penal. Este deber adquiere una relevancia especial en el contexto de las víctimas de delitos, quienes, a pesar de los avances legislativos y la existencia de mecanismos de apoyo, continúan enfrentando considerables obstáculos para acceder a una defensa legal integral y a una reparación efectiva.

El no contar con una política pública de servicio de defensoría penal que cubra de manera integral el apoyo a las víctimas, ha ocasionado varios problemas. Por una parte, la falta de apoyo jurídico de las víctimas al no contar con información, conocimiento jurídico y apoyo en el proceso, puede provocar una sensación de abandono por parte del Estado, y el

⁴ La Constitución asegura a todas las personas:

3º.- La igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos.

Toda persona tiene derecho a defensa jurídica en la forma que la ley señale y ninguna autoridad o individuo podrá impedir, restringir o perturbar la debida intervención del letrado si hubiere sido requerida. Tratándose de los integrantes de las Fuerzas Armadas y de Orden y Seguridad Pública, este derecho se regirá, en lo concerniente a lo administrativo y disciplinario, por las normas pertinentes de sus respectivos estatutos.

consecuente sentimiento de vulnerabilidad en sus derechos, provocando como consecuencia además del impacto psicológico que genera vivir una experiencia de tal desagravio físico y moral, ocasionado a causa del delito. Por lo que, es fundamental poder contar con apoyo tanto jurídico como terapéutico que acompañe a la víctima en su recuperación para volver a reintegrarse de buena manera en la sociedad.

A pesar de los esfuerzos normativos desplegados y los recursos destinados a la protección de las víctimas, como el proyecto de ley que Gobierno ha presentado en noviembre de 2023⁵ se evidencia una marcada carencia de cobertura integral. Este vacío en la respuesta del Estado se traduce en la persistencia de desafíos significativos en la búsqueda de justicia por parte de las víctimas. Las barreras para acceder a una defensa legal adecuada generan un desequilibrio en la protección de sus derechos, situándolas en una posición desfavorecida y, en muchos casos, desprotegida. Incluso con los mecanismos existentes, muchas víctimas se ven impedidas de obtener una reparación integral, lo que resalta la necesidad inminente de revisar y fortalecer los procesos existentes.

En respuesta a ese vacío es que la existencia de la Defensoría de Víctimas ha tenido varios intentos de existencia institucional, en efecto, con varios proyectos de Ley y un intento constitucional entremedio, resurge en noviembre de 2023, el Proyecto de ley que crea el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y defensoría de Víctimas.

En este contexto, del proyecto legislativo, es imperativo reconocer que la reparación integral va más allá de la esfera legal, demandando un enfoque comprensivo que incluya el apoyo e intervención psicológica. La atención a los efectos de la victimización se torna esencial para mitigar el impacto emocional y psicológico que estas experiencias traumáticas

⁵ Véase proyecto de ley del Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de las Víctimas <https://www.hacienda.cl/noticias-y-eventos/noticias/gobierno-presenta-proyecto-de-ley-que-crea-el-servicio-nacional-de-acceso-a-la>

pueden acarrear. Sin embargo, la actual perspectiva de la defensa jurídica en la justicia penal tiende a centrarse predominantemente en el imputado, relegando a las víctimas a una posición secundaria y, en ocasiones, desprotegida.

Esta desigualdad inherente en anteriores enfoques legislativos ha contribuido a una falta de acceso equitativo a la justicia para las víctimas, generando un círculo vicioso que alimenta una mayor sensación de victimización y desconfianza en las instituciones gubernamentales. La percepción de que el sistema legal no proporciona una protección adecuada puede traducirse en un debilitamiento de la confianza de las víctimas en las instituciones encargadas de brindarles justicia y reparación. En tal sentido, según CADEM, sólo el 10% evalúa positivamente al Poder Judicial de Chile y el 77% piensa que no asegura igualdad ante la ley y además, al 82% indica que no le genera confianza, el 74% no cree que sus procedimientos son claros y transparentes, el 73% no cree que sea eficiente, el 65% no considera al Poder Judicial como una institución moderna, 65% no diría que es imparcial y, por último, el 59% no cree que sea completamente autónomo⁶.

Este declive en la confianza mina la legitimidad del sistema legal y socava la capacidad del Estado para responder de manera efectiva a las necesidades de aquellos que han experimentado injusticias.

En última instancia, abordar esta problemática se convierte en un imperativo no solo para salvaguardar los derechos fundamentales de las víctimas, sino también para fortalecer la legitimidad y eficacia de las instituciones encargadas de administrar justicia. El análisis crítico de los actuales mecanismos legales y su impacto en las víctimas debe ser el punto de partida para la implementación de reformas sustanciales, asimismo el análisis crítico de la

⁶ Encuesta Plaza Pública CADEM, N° 555 Quinta semana de Agosto, Publicada el 1 de septiembre de 2024, <https://cadem.cl/wp-content/uploads/2024/09/Track-PP-555-Agosto-S5-VF.pdf>

política pública que se pretende incorporar. Se requiere un replanteamiento integral que coloque a las víctimas en el centro del proceso legal, garantizando su participación activa y proporcionando los recursos necesarios para una defensa jurídica efectiva y una reparación completa.

Asimismo, es esencial considerar la dimensión psicológica de la victimización al diseñar políticas y protocolos, y comprender el concepto de victimología en los términos que lo expone por ejemplo Giner Alegría⁷. La implementación de programas de apoyo psicológico se presenta como un componente indispensable para atenuar los efectos duraderos de la victimización. Este enfoque integral no solo fortalecerá la capacidad del Estado para ofrecer justicia, sino que también contribuirá a la construcción de una sociedad más justa, equitativa y empática. En consecuencia, el desafío que enfrentamos radica en transformar la retórica legal en acciones tangibles que respeten y protejan los derechos de las víctimas, consolidando así un sistema de justicia que sea verdaderamente inclusivo y eficiente.

Por último, teniendo a la vista todas estas interrogantes institucionales, a la hora de proponer una política pública viable tanto institucional como financieramente, hemos centrado nuestra atención en el sistema de Protección de Víctimas que ha implementado, con recursos municipales y por iniciativa propia, la Ilustre Municipalidad de Lo Barnechea.

⁷ Giner Alegría, César Augusto. Aproximación psicológica de la victimología, Repositorio Universidad Católica de Murcia

2.2 Ámbito del Estudio

2.4. Interrogantes de investigación

La Constitución Política de la República asegura la igualdad ante la ley y desde el punto de vista procesal asegura la existencia de un procedimiento racional y justo, por lo tanto no resulta razonable que solo las personas que sean imputadas por un delito tengan derecho a una asistencia letrada y no quienes son víctimas del delito. Por lo que es deber del Estado promover y cubrir esta necesidad que sea para todos y todas, otorgando un servicio universal e integral.

En el contexto de la justicia penal en Chile, las víctimas de delitos a menudo se encuentran en una situación de vulnerabilidad, enfrentando dificultades para acceder a la representación legal y a la reparación integral de los daños sufridos. En este sentido, surge la necesidad de abordar el planteamiento del problema en una investigación cualitativa que se centre en el deber del Estado de promover y cubrir la necesidad de una Defensoría Penal de Víctimas universal e integral.

El problema de investigación se plantea de la siguiente manera: ¿Cuáles son las necesidades de los usuarios, en términos de apoyo jurídico y psicológico que justifican la creación de un Servicio de Defensoría de apoyo integral a las víctimas de delitos?

En consecuencia las preguntas de investigación que nos planteamos son:

1. ¿Cómo impacta la actual carencia de asistencia letrada para las víctimas de delitos en Chile, en relación con los principios constitucionales de igualdad ante la ley y un procedimiento racional y justo, y cómo podría ser enfrentado desde la óptica municipal?

2. ¿Cuál es la relevancia y el alcance del deber del Estado, según la Constitución Política de la República, en la promoción y cobertura de la necesidad de una Defensoría Penal de Víctimas que sea universal e integral versus un servicio otorgado por las Municipalidades?
3. ¿Cuál es la fórmula que ha establecido la Municipalidad de Lo Barnechea para el establecimiento de su Unidad de Apoyo, Asesoría y Protección de Víctimas de Delito?
4. ¿Cuál es la eficacia de las medidas tomadas por la Municipalidad de Lo Barnechea en materia de asesoría y apoyo a Víctimas?
5. ¿Qué lecciones podemos obtener de la experiencia de la Ilustre Municipalidad de Lo Barnechea, respecto de su Unidad de Víctimas, para el establecimiento de una política pública de cobertura universal y de tratamiento multidisciplinario para las víctimas de delitos en Chile?

2.5. Objetivos de investigación

Esta investigación se propone abordar la problemática identificada en el contexto de la justicia penal en Chile, centrándose en tres objetivos específicos que buscan profundizar en las dimensiones clave del deber del Estado y el rol municipal de promover y cubrir la necesidad de una Defensoría Penal de Víctimas universal e integral, a la luz de la experiencia de la Municipalidad de Lo Barnechea.

En primer lugar, el objetivo primordial consiste en analizar el impacto de la actual carencia de asistencia letrada para las víctimas de delitos en Chile. Este análisis se centrará en la relación de esta carencia con los principios constitucionales de igualdad ante la ley y un procedimiento racional y justo, evaluando cómo estas limitaciones afectan a las víctimas en su acceso a la justicia y su materialización a través de servicios Municipales y del

Gobierno Local-Comunal, centrándonos especialmente en la experiencia de la Unidad de Víctimas implementada por la Municipalidad de Lo Barnechea.

En segundo lugar, se busca investigar el alcance de la vulnerabilidad de las víctimas en el contexto de la justicia penal chilena, examinando en qué medida la falta de acceso a la representación legal, en comparación con los imputados, contribuye a esta situación desfavorable.

El tercer objetivo se centra en examinar la relevancia y el cumplimiento del deber del Estado, según la Constitución Política de la República, en la promoción y cobertura de la necesidad de una Defensoría Penal de Víctimas que sea universal e integral. Esto implica explorar la eficacia de las medidas tomadas en la Unidad de atención a Víctimas de la Municipalidad de Lo Barnechea y eventual extensión como política pública universal.

3. MARCO REFERENCIAL

3.1. Dimensión 1: Teoría de la Justicia Penal de Víctimas y Modelos Comparados

En primer lugar es necesario destacar la importancia de otorgar a las víctimas un papel central en el proceso penal, reconociéndolas como participantes activas y proporcionándoles la oportunidad de expresar sus necesidades y preocupaciones. Este modelo aboga por la reparación integral, tanto emocional como material, enfatizando la importancia de restaurar las relaciones sociales y reconstruir el tejido comunitario afectado por el delito.

En el ámbito del derecho comparado, diversos países han adoptado modelos que buscan garantizar la protección integral y la reparación efectiva de las víctimas de delitos. Por ejemplo, sistemas como el canadiense y el neozelandés⁸ incorporan enfoques restaurativos que priorizan la participación activa de las víctimas y fomentan la reconciliación entre todas las partes involucradas. Estos modelos buscan equilibrar la justicia penal con la restauración de las relaciones comunitarias, reconociendo que la exclusiva función punitiva no siempre satisface las necesidades de las víctimas ni contribuye a la prevención del delito a largo plazo.

Hemos resuelto efectuar el análisis comparado de las legislaciones de México, España y Argentina en esta materia, las que nos pueden servir para tener como referencia, para saber qué se ha estado haciendo en otros países en materia de tratamiento de víctimas.

⁸ Mera González – Ballesteros, Alejandra, Revista Ius et Praxis. Universidad de Talca, 2009. P. 165-195.

Al respecto, México tiene el reconocimiento de las víctimas en la Constitución Políticas de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), en efecto en el artículo 20 C de dicha Carta Magna⁹, se establece los derechos de la víctima o del ofendido por el delito, entre los que explícitamente aparece el derecho de la asistencia y representación letrada. Incluso ese mandato Constitucional, se manifiesta en la promulgación de la Ley General de Víctimas publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2013, en dicha norma se crea la figura del asesor jurídico para víctimas, quien tiene la responsabilidad procesal de asesorar a la víctima como legitimado procesal, y agrega el deber estatal de la reparación integral a las víctimas (ofendido por el delito).

Por otra parte, en Argentina el establecimiento de los derechos del ofendido, si bien no tiene rango constitucional, tiene un carácter legal. Si revisamos la Constitución Nacional (CNA), podemos apreciar que ésta es bastante escueta, no menciona siquiera a la víctima e imputado y sólo regula al Ministerio Público. Respecto del reconocimiento legal éste se manifiesta en el Código Procesal Penal Argentino y en la Ley N° 27.372 de Derechos y Garantías de las Personas Víctimas de Delitos, promulgada el 13 de julio de 2017, que se propone promover y garantizar el derecho de acceso a la justicia de quién ha sido víctima.

Por su parte en España, el 27 de abril de 2015 se promulgó el Estatuto de la Víctima de Delitos, Bajo el N° 4/2015. Dicha norma de alguna forma sistematiza la gran dispersión legislativa que en materia de víctimas existía en España, y que tienen un asidero constitucional, si bien no es explícito del texto, deriva de la profusa jurisprudencia

⁹ Artículo 20. CPEUM: “El proceso penal será acusatorio y oral. Se regirá por los principios de publicidad, contradicción, concentración, continuidad e inmediación. De los derechos de la víctima o del ofendido: I. Recibir asesoría jurídica; ser informado de los derechos que en su favor establece la Constitución y, cuando lo solicite, ser informado del desarrollo del procedimiento penal;

constitucional que existe en dicho país¹⁰. Apartándose del principio de Asesoría Jurídica proporcionada por el Estado, en España se dota a la víctima del derecho de “tutela efectiva” de parte de los Tribunales a cargo de conocer y juzgar los asuntos penales. Lo que nos entrega una posición activa del órgano jurisdiccional en la protección de los derechos de la víctima del delito. Esto en conjunto con un catálogo de garantías explícitas y de diferentes servicios de carácter psico-social.

El análisis de derecho comparado también revela otros modelos europeos, como el sueco y el alemán, que se centran en la reparación integral de las víctimas, proporcionando una compensación significativa y garantizando la asistencia legal y psicológica necesaria.

En la República Federal de Alemania, el apoyo general a las víctimas es competencia de los Estados federados. Participan en una amplia gama de acciones para mejorar la situación de las víctimas de delitos y proporcionarles la asistencia adecuada. Esto se lleva a cabo, por ejemplo, mediante la designación de agentes de protección de las víctimas en las comisarías de policía, la creación de instituciones de apoyo a testigos, la provisión de alojamiento para mujeres y niñas víctimas de abusos, el suministro de material informativo a las víctimas de delitos y el apoyo financiero. En varios Estados federados se han creado

¹⁰ Artículo 2, de la Ley Nº 4/2015 de 27 de abril de 2015 del Reino de España: “Ámbito subjetivo. Concepto general de víctima. Las disposiciones de esta Ley serán aplicables:

a) Como víctima directa, a toda persona física que haya sufrido un daño o perjuicio sobre su propia persona o patrimonio, en especial lesiones físicas o psíquicas, daños emocionales o perjuicios económicos directamente causados por la comisión de un delito.

b) Como víctima indirecta, en los casos de muerte o desaparición de una persona que haya sido causada directamente por un delito, salvo que se tratare de los responsables de los hechos:

1.º A su cónyuge no separado legalmente o de hecho y a los hijos de la víctima o del cónyuge no separado legalmente o de hecho que en el momento de la muerte o desaparición de la víctima convivieran con ellos; a la persona que hasta el momento de la muerte o desaparición hubiera estado unida a ella por una análoga relación de afectividad y a los hijos de ésta que en el momento de la muerte o desaparición de la víctima convivieran con ella; a sus progenitores y parientes en línea recta o colateral dentro del tercer grado que se encontraren bajo su guarda y a las personas sujetas a su tutela o curatela o que se encontraren bajo su acogimiento familiar.

2.º En caso de no existir los anteriores, a los demás parientes en línea recta y a sus hermanos, con preferencia, entre ellos, del que ostentara la representación legal de la víctima(...).

fundaciones especiales con centros regionales de asesoramiento y oficinas de víctimas, llama la atención que muchos de estos servicios que en principio son de responsabilidad fiscal, en muchos casos son entregados a los gobiernos locales con financiamiento federal, o bien a organizaciones intermedias privadas que también funcionan desde la base del financiamiento público, a diferencia de la tradición latina que radica estos la prestación de estos servicios en instituciones públicas muchas veces con una gran estructura burocrática y alto costo fiscal. De hecho en el último tiempo la “Ley de Compensación de Víctimas” fue reemplazada el 1 de enero de 2024, por la “Ley de Compensación Social” a cargo del Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales de la República Federal Alemana, en dicha norma se establece la figura del gestor de casos que hace acompañamiento en sus prestaciones, ofreciendo de forma rápida y sencilla las prestaciones necesarias, lo que incluye los servicios clínicos médicos o de cualquier otra especie, servicios de participación en la vida social y profesional si estos han sido afectados, e incluso si las consecuencias del daño requieren necesidad de cuidados, la víctima puede solicitarlos por esta vía.¹¹

Estos países han desarrollado sistemas que buscan minimizar el impacto adverso de la victimización, reconociendo que el proceso penal debe ser sensible a las necesidades específicas de cada víctima.

Desde una perspectiva internacional, diversas normas y tratados respaldan la protección integral y la reparación de las víctimas de delitos. La Declaración de Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder de las Naciones Unidas, adoptada por la Asamblea General en su resolución 40/34 de fecha 29 de noviembre de 1985, establece directrices para asegurar la asistencia, apoyo y reparación de las

¹¹ Servicios Sociales del Ministerio Federal del Trabajo y Asuntos Sociales de Alemania (Bundesministerium für Arbeit und Soziales) <https://www.bmas.de/DE/Soziales/Soziale-Entschaedigung/Neues-Soziales-Entschaedigungsrecht/neues-soziales-entschaedigungsrecht.html>

víctimas¹². Además, la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes subraya la necesidad de reparación para las víctimas de tortura, reconociendo la dimensión internacional de la responsabilidad en la protección de los derechos de las víctimas¹³.

En el ámbito regional, la Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura también destaca la obligación de los Estados de asegurar la reparación integral de las víctimas de tortura. Estos instrumentos internacionales reflejan un consenso global sobre la importancia de proporcionar recursos y medidas específicas para abordar las consecuencias de los delitos sobre las víctimas.

Por último, podemos aseverar que la Teoría de la Justicia Restaurativa emerge como un paradigma transformador que sitúa a las víctimas en el centro del sistema penal. Al explorar modelos comparados y normas internacionales, se evidencia una variedad de enfoques que buscan garantizar la protección integral y la reparación efectiva de las víctimas.

Estos esfuerzos no solo contribuyen a la justicia individual, sino que también promueven la construcción de sociedades más equitativas y solidarias.

¹² “1. Afirma que es necesario que se adopten medidas nacionales e internacionales tendientes a garantizar el reconocimiento universal y la eficacia de los derechos de las víctimas de la criminalidad y del abuso del poder;
2. Subraya la necesidad de impulsar a todos los Estados a un desarrollo de los esfuerzos que despliegan a este fin, sin perjuicio de los derechos de sospechosos y delincuentes;
3. Adopta la declaración de los principios fundamentales de justicia relativos a las víctimas de la criminalidad y del abuso de poder, que figura en el anexo a la presente resolución y pretende ayudar a los gobiernos y a la comunidad internacional en los esfuerzos que estos realizan, con el fin de que se haga justicia a las víctimas de la criminalidad y a las víctimas del abuso de poder, con el fin de que la asistencia deseada por éstas les sea ofrecida;
4. Pide a los estados miembros la adopción de las medidas necesarias para realizar las disposiciones existentes en la Declaración y, con el fin de reducir la victimización (...)”

¹³ Artículo 14: 1. Todo Estado Parte velará por que su legislación garantice a la víctima de un acto de tortura la reparación y el derecho a una indemnización justa y adecuada, incluidos los medios para su rehabilitación lo más completa posible. En caso de muerte de la víctima como resultado de un acto de tortura, las personas a su cargo tendrán derecho a indemnización.

2. Nada de lo dispuesto en el presente artículo afectará a cualquier derecho de la víctima o de otra persona a indemnización que pueda existir con arreglo a las leyes nacionales

3.2. Dimensión 2: Psicología y sociología de la victimización

La Teoría del Trauma y la Recuperación emerge como un marco conceptual crucial para entender el impacto psicológico de la victimización. El trauma, en el contexto de las víctimas de delitos, puede manifestarse de diversas maneras, afectando la salud mental y emocional. La Teoría del Trauma reconoce la complejidad de las respuestas individuales ante experiencias traumáticas y destaca la importancia de enfoques terapéuticos que aborden la singularidad de cada caso.

La recuperación de las víctimas de delitos no solo implica la reparación de los daños materiales, sino también la sanación de las heridas psicológicas.¹⁴ Los procesos de recuperación son altamente individuales y requieren un apoyo integral que contemple servicios de salud mental, asesoramiento psicológico y estrategias de afrontamiento. La integración de la Teoría del Trauma en la atención a víctimas se convierte en un componente esencial para entender y abordar las complejidades emocionales vinculadas a la victimización.

Sin embargo, la recuperación de las víctimas no se limita a la esfera individual; se extiende a la esfera social con la problemática del estigma. Las víctimas de delitos a menudo enfrentan estigmatización, siendo juzgadas o culpabilizadas, lo que puede agravar aún más su sufrimiento. La percepción social negativa puede dificultar la búsqueda de apoyo y la participación activa en procesos judiciales. Es crucial, por lo tanto, abordar este estigma mediante campañas educativas y programas que sensibilicen a la sociedad sobre las complejidades de la victimización y promuevan una cultura de empatía y solidaridad.

¹⁴ Así lo indican Echeburúa, Pedro; de Corral, Paz Y Amor, Pedro J. en “Evaluación del daño psicológico en las víctimas de delitos violentos. Psicopatología Legal y Forense, Vol 4., 2004, p. 227-244.

La reparación integral de las víctimas implica un enfoque holístico que va más allá de la esfera jurídica. Un servicio de defensoría integral de víctimas debe incorporar dimensiones psicológicas y sociales, garantizando el acceso a terapias especializadas, asesoramiento emocional y redes de apoyo comunitario. Este enfoque integral reconoce que la recuperación no puede separarse de la comprensión de las dinámicas sociales y emocionales asociadas a la victimización. En la conceptualización de un servicio de defensoría integral, es esencial considerar como características específicas la empatía y la sensibilidad hacia las experiencias de las víctimas. En dicho orden de ideas, los defensores deben estar capacitados para comprender el impacto del trauma y facilitar el acceso a recursos que promuevan la recuperación. Además, la confidencialidad y la protección de la privacidad son principios cruciales para generar confianza entre las víctimas y el servicio de defensoría.

En el concepto integral "extra jurídico", se requiere un catálogo de servicios que abarque diversas áreas. Esto incluye asesoramiento psicológico especializado, apoyo en la gestión del estigma social, facilitación del acceso a grupos de apoyo y programas de rehabilitación comunitaria. La colaboración con organizaciones no gubernamentales y profesionales de la salud mental es esencial para ofrecer una gama completa de servicios que aborden las múltiples dimensiones de la recuperación.

En conclusión, abordar la psicología y sociología de la victimización implica no solo comprender el trauma individual, sino también reconocer y combatir el estigma social. Un servicio de defensoría integral de víctimas debe ser diseñado con sensibilidad, empatía y una comprensión profunda de las necesidades psicosociales de las víctimas. Esto no solo

contribuirá a la reparación individual, sino que también fomentará una sociedad más compasiva y solidaria.

3.3. Dimensión 3: Marco Jurídico Chileno en Materia de Protección y Representación Judicial.

El Marco Jurídico Chileno en relación con la protección y representación de víctimas de delitos se sustenta en diversos pilares legales y constitucionales, que abarcan desde la Constitución Política hasta la creación de instituciones especializadas.

En primer lugar, la Constitución Política de la República de Chile consagra los fundamentos legales esenciales relativos al derecho a la defensa judicial y el debido proceso. En su Artículo 19, numeral 3, se establece el derecho a la igualdad ante la ley y como una de sus consecuencias, a un proceso racional y justo. Este principio garantiza a las víctimas un marco legal sólido que protege su integridad y establece límites claros en el actuar del sistema penal.

En cuanto a la representación y protección directa de las víctimas, el Programa de Apoyo a Víctimas¹⁵, dependiente de la Subsecretaría de Prevención del Delito, juega un papel crucial. La creación de este Programa, como política pública, con centros que tienen cobertura en todas las regiones del país, cuya misión es brindar apoyo psicológico, social y jurídico a las víctimas de delitos violentos. Este marco legal refleja el compromiso del Estado chileno en reconocer las necesidades integrales de las víctimas, más allá de la esfera procesal, pero que lamentablemente resulta insuficiente pues el programa no es capaz de absorber la representación judicial y la asesoría de víctimas de forma universal.

¹⁵ Información del Programa de apoyo a víctimas <https://www.apoyovictimas.cl/que-es-el-pav/>

En paralelo, las Corporaciones de Asistencia Judicial, bajo la tutela del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, desempeñan un papel vital en la representación jurídica de las víctimas, éstas son entidades de derecho público, dotadas de personalidad jurídica y patrimonio propio. Su objetivo principal es proporcionar asistencia judicial y asesoría jurídica gratuita a personas de escasos recursos económicos, además de ofrecer un espacio donde los egresados de derecho puedan realizar su práctica profesional, requisito indispensable para la obtención del título de abogado. Actualmente, existen cuatro Corporaciones que cubren la totalidad del territorio nacional, las cuales fueron establecidas mediante la Ley N.º 17.995 en el año 1981, y cada una de ellas cuenta con su propio estatuto orgánico.

La Corporación de Asistencia Judicial de Tarapacá (CAJTA) abarca las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta; la Corporación de Valparaíso (CAJVAL) incluye las regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso; la Corporación Metropolitana (CAJMETRO) cubre las regiones Metropolitana, O'Higgins, Maule, Magallanes y la Antártica Chilena; y la Corporación del Biobío (CAJBIOBIO) extiende su alcance a las regiones de Ñuble, Biobío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén.

Estas entidades mantienen una vinculación con el Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos que ejerce la supervisión técnica y financiera mediante su División Judicial, y de manera específica a través del Departamento de Asistencia Jurídica. Los servicios proporcionados por las Corporaciones se ofrecen mediante una red de Consultorios Jurídicos, tanto fijos como móviles, así como a través de Centros de Mediación, Centros de Atención Integral a Víctimas (CAVI), Oficinas de Defensa Laboral

(ODL) y Oficinas de Defensa Jurídica Integral para Adultos Mayores, sin embargo tanto su estructura orgánica como su eficacia ha sido objeto de muchos cuestionamientos¹⁶.

Adicionalmente, la Ley N° 19.968, que establece los Tribunales de Familia, otorga a estas corporaciones la función de brindar asesoramiento y representación jurídica gratuita a las víctimas de violencia intrafamiliar. Esta legislación refleja el reconocimiento de la necesidad de garantizar acceso a la justicia para las víctimas, incluso cuando enfrentan barreras económicas.

Por último, la Defensoría Penal Pública, creada por la Ley N° 19.718, asume un papel crucial en la representación legal de personas imputadas, asegurando el derecho a la defensa desde el momento de la detención. En tal sentido, la Defensoría Penal Pública tiene como misión garantizar la defensa penal de personas imputadas y condenadas dentro del sistema procesal chileno, asegurando así el acceso universal a la justicia. Los defensores penales públicos, tanto judicial como extrajudicialmente, representan los intereses de sus defendidos en todas las etapas del proceso, desde la acusación hasta la ejecución de la sentencia. Sus funciones incluyen visitas a cárceles, solicitud de peritajes y atención a familiares de los imputados. El servicio de defensa es prestado tanto por abogados pertenecientes a la institución como por abogados privados contratados a través de licitaciones, quienes deben cumplir con los estándares de defensa establecidos. La defensa es gratuita, salvo para quienes cuenten con recursos suficientes para cubrir total o parcialmente los costos, con excepción de los adolescentes entre 14 y 18 años, quienes están exentos de pago, independientemente

¹⁶ Dirección de Presupuesto del Ministerio de Hacienda, Resumen Ejecutivo Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, noviembre – junio 2022.

de su situación económica. Creada en 2001, la Defensoría Penal Pública cuenta con personalidad jurídica y patrimonio propio, y está bajo la supervisión del Presidente de la República a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en definitiva existe un sofisticado sistema para asegurar la representación procesal del imputado, permitiendo enfrentarse al ente persecutor en igualdad de condiciones procesales.

En el mismo orden de ideas, podemos señalar que respecto del Marco Jurídico Chileno resulta fundamental hacer un análisis de los intentos de constitucionalizar el sistema de defensa y protección de víctimas, y los proyectos de ley que recientemente han sido enviados al Congreso, en ese sentido, especial importancia tiene el proyecto enviado por el Gobierno en noviembre de 2023 representación de víctimas se sustenta en una serie de principios constitucionales y leyes específicas que buscan asegurar el respeto a los derechos fundamentales de todas las personas involucradas en el sistema penal. Pero la evidencia nos muestra una ausencia del Estado en la representación penal de víctimas, más que desde la Constitución hasta las instituciones especializadas, el marco legal refleja el compromiso del Estado chileno en abordar de manera integral las necesidades de las víctimas de delitos.

Por último, para fines de contexto, es esencial hacer breve un análisis exegético desde el punto de vista de la pertinencia, de las normas jurídicas que posibilitan la intervención de una Municipalidad en un asunto que en principio podría ser visto como una política pública de carácter nacional que debe ser enfocada desde el Gobierno Central.

En efecto, las municipalidades encuentran su reconocimiento institucional en el artículo 118 de la Constitución Política de la República: que señala: “La administración local

de cada comuna o agrupación de comunas que determine la ley reside en una municipalidad, la que estará constituida por el alcalde, que es su máxima autoridad, y por el concejo. Los alcaldes serán elegidos por sufragio universal de conformidad a la ley orgánica constitucional de municipalidades, durarán cuatro años en sus cargos y podrán ser reelegidos sucesivamente en el cargo hasta por dos períodos”. Por su parte la Municipalidad como institución pública es definida en el artículo 1º inciso 2º de la Ley N° 18.695, que establece: “Las municipalidades son corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas”, sus funciones según la misma norma son elaborar los planes de regulación territorial y de desarrollo comunal, como instrumentos esenciales de gestión, promover el desarrollo comunitario ordenamiento en materia de tránsito, de construcción y urbanización y de aseo y ornato y las normas que podrían entenderse como habilitantes para permitir que la Municipalidad asuma las funciones de prestar el servicio de Apoyo a Víctimas deriva del artículo 4º de la misma Ley N° 18.695 que estatuye: . Las municipalidades, en el ámbito de su territorio, podrán desarrollar, directamente o con otros órganos de la Administración del Estado, funciones relacionadas con: (...) c) La asistencia social y jurídica (...).”.

Es definitiva desde la óptica de la habilitación legal para efectuar las funciones de prestación de asistencia social o jurídica a sus habitantes, las Municipalidades cuentan con la norma que les permite efectuar este tipo de funciones y que es precisamente la base normativa sobre la cual se construye la propuesta de los Municipios que han establecido este servicio a sus comunidades, como ocurre en el caso sujeto a análisis de la Unidad de Atención a Víctimas de la Ilustre Municipalidad de Lo Barnechea.

3.4. Análisis de la Unidad de Defensoría de Víctimas de la Municipalidad de Lo Barnechea, Región Metropolitana.

Al alero de la Ilustre Municipalidad de Lo Barnechea surge el Modelo de Intervención de la Unidad de Atención a Víctimas, lo que corresponde a una iniciativa de dicho gobierno local, de brindar a los residentes y transeúntes que hayan sido afectados por un delito dentro del territorio comunal, como de aquellas personas que hayan sufrido algún tipo de accidente, catástrofe natural o emergencias, una atención especializada, transdisciplinaria y gratuita de primeros auxilios psicológicos, como el correspondiente seguimiento; una intervención psicosociojurídica integral; y, gestionar una representación jurídica cuando corresponda. Todo ello, con el objetivo de sobreponerse y superar los efectos negativos de carácter psicológico, social y jurídico que implican un proceso de victimización.

La comuna de Lo Barnechea, a propósito de este programa concibe la seguridad, creando una estructura encargada de entregar un servicio integral que consta de “cuatro ejes: disminuir las oportunidades de que ocurra un delito; colaborar con la persecución penal de los criminales y empoderar a la ciudadanía y acoger a las víctimas”. Lo anterior a la luz de los resultados que conlleva la experiencia de ser víctima de un delito, identificándose como las principales consecuencias: el malestar psicológico, físico, social y el perjuicio patrimonial-económico.

Respecto de su conformación, la Unidad de Atención a Víctimas, está compuesta por un equipo de profesionales pertenecientes a las disciplinas de Psicología, Trabajo Social y Derecho, con conocimientos acabados en victimología, y comprometidos con un trabajo

colaborativo y pro víctimas. Todos estos, brindan una atención integral dividida en dos Niveles de Atención.

Por una parte, el departamento de Primera Línea de atención incorpora dos unidades de intervención; una de Atención en Flagrancia y otra de Seguimiento de Casos. Ambas, destinadas brindar contención y primeros auxilios psicológicos, tras haber sufrido un delito violento. En dicho orden de ideas podemos encontrar al equipo de Atención en Flagrancia: Psicólogos están de turno las 24 horas del día, los 365 días del año, con el objetivo de asistir al sitio del suceso, minutos después de ocurrido un delito, brindando los Primeros Auxilios Psicológicos a las víctimas directas e indirectas del evento delictivo; pudiendo acompañar e intervenir con las personas afectadas de forma inmediata, segura y oportuna.

Por otra parte encontramos al equipo de Seguimiento de Casos: Gracias a la información obtenida en base a la intervención realizada en Flagrancia, o bien, mediante información proporcionada por la Unidad de Operaciones u otros agentes derivantes de la Red Local, profesionales Psicólogos, realizan un Seguimiento telefónico a las víctimas en un plazo no mayor a las 48 horas posteriores a la denuncia del ilícito. Durante el Seguimiento, se recogen las diferentes necesidades que puedan presentar las personas afectadas y, al mismo tiempo, se realiza una evaluación respecto del estado de la víctima, poniendo a disposición, tanto los servicios de la Unidad de Atención a Víctimas y como de las otras Unidades de Lo Barnechea Seguridad. Por último, se encuentra la atención de Segunda Línea, identificada como Unidad de Atención Presencial, bajo una lógica transdisciplinaria, desde una intervención psicosociojurídica, tendiente a la reparación y superación de los efectos

atribuidos a la experiencia de ser víctima de un delito, mediante la asistencia presencial de los usuarios y un espacio especialmente acondicionado para estos efectos.

Adicionalmente el sistema cuenta con una Unidad de Atención Presencial, para que frente a la eventualidad de que la persona afectada por un delito requiera de apoyo Psicojurídico, puede ingresar a un proceso de intervención terapéutico, con un Psicólogo especializado en victimología, asistiendo de manera presencial. A su vez, para aquellas personas que hayan sido afectadas por algún tipo de delito y que no puedan acercarse a nuestras dependencias, ya sea por razones de salud u otras de relevancia, proveemos de la atención necesaria mediante la modalidad de intervención en su domicilio.

El modelo de atención presentado concuerda plenamente con los criterios de las Naciones Unidas respecto a la atención de víctimas, no obstante, atendida la realidad local, se amplía el criterio de atención a personas que experimentan o sufren catástrofes, accidentes o emergencias en el territorio, compartiendo así la perspectiva de Benjamin Mendelsohn en orden a que las personas igualmente se ven afectadas por circunstancias ajenas que interfieren con sus proyectos de vida, para él la víctima es “la personalidad del individuo o de la colectividad en la medida que se encuentra por las consecuencia sociales de un sufrimiento determinado por factores de muy diverso origen que puede ser físico, psíquico, político o social, así como el ambiente natural o técnico”¹⁷. En efecto, las características geográficas de una comuna determinan la necesidad de contemplar la atención a víctimas que provienen de

¹⁷ MENDELSON, Benjamín, “La Victimología”, Primera Edición. Editorial Wilther. Bruselas, 1958. Pág. 564, citado por Ríofrío y Brito, “La cooparticipación de la víctima en la dinámica del delito debe ser considerando como atenuante de responsabilidad penal”, Repositorio Digital Universidad nacional de Loja, Ecuador.

catástrofes y/o emergencias tal como ocurre en Lo Barnechea, en el sector precordillerano de la Región Metropolitana, espacio geográfico donde se encuentran numerosas montañas, quebradas, grandes extensiones territoriales de sitios baldíos, edificaciones irregulares, viviendas construidas en terrenos de difícil acceso, riesgos de deshielos, aludes e inundaciones que la hacen susceptible de riesgo los reportes e informes institucionales.

Adicionalmente, la Unidad de Víctimas de Lo Barnechea, reconoce como objetivo general proporcionar una atención especializada y gratuita desde las especialidades psicológica, social y jurídica, a toda persona que haya sido víctima de algún delito o situación de emergencia, que viva o trabaje en la Comuna de Lo Barnechea, o bien transeúntes que hayan sido victimizados en la comuna, con el fin de sobreponerse y superar los efectos negativos que implican un proceso de victimización.

Por su parte entre los objetivos específicos podemos encontrar:

- a) Entregar los primeros auxilios psicológicos a residentes o transeúntes de la comuna de Lo Barnechea que sufran un delito o situación de emergencia, mediante la concurrencia al sitio del suceso por parte de un equipo especializado.
- b) Proporcionar una intervención psicológica a residentes y transeúntes de la comuna de Lo Barnechea que sufran un delito o situación de emergencia que impacte significativamente en su continuo vital.
- c) Otorgar a las víctimas de delitos que sean residentes o transeúntes de la comuna de Lo Barnechea una intervención social y de orientación respecto de las redes sociales, con el fin de apoyarla en sus necesidades y vincularla a las organizaciones locales.

- d) Proveer orientación legal a residentes y transeúntes de la comuna de Lo Barnechea que sufran un delito o situación de emergencia que impacte significativamente en su continuo vital y gestionar una representación jurídica, cuando corresponda.
- e) Realizar seguimiento telefónico de casos de víctimas de delitos o situaciones de emergencia que se tome conocimiento por medio de los reportes e informes Institucionales.
- f) Preparar metodológicamente a las víctimas de delitos ocurridos en la comuna de Lo Barnechea, que deban participar en diligencias del proceso penal, con el propósito de reducir el estrés que genera esa instancia y contribuir con su declaración a un mejor medio de prueba legal.
- g) Sensibilizar a los funcionarios de los organismos locales que tengan alguna injerencia en la problemática de la victimización secundaria, con el objetivo de minimizar los efectos negativos que pudiera tener su actuación sobre la víctima.
- h) Dar a conocer a la comunidad estrategias de prevención delictual, mediante la generación de material de difusión y dictación de talleres psicossociojurídicos, con el propósito de reducir los riesgos de victimización individual o colectiva.

Esta experiencia en la Municipalidad de Lo Barnechea, basa su enfoque desde la disciplina de la victimología, cuyo origen se sitúa a mediados del siglo pasado, concretamente en el trabajo de Hans Von Henting “The criminal and his victim” en 1948¹⁸, en el que intenta destacar la figura de la víctima, habitualmente no considerada por la ciencia de la criminología. De esta manera, la esta ciencia se ocupa de las consecuencias de las agresiones

¹⁸ VON HENTING, Hans, “The criminal & his victim; studies in the sociobiology of crime”. Yale Univ. Press. (1948)

que un ser humano sufre a manos de otro, enfocándose en el conocimiento de los procesos de victimización, considerando sus diversas dimensiones (primaria y secundaria), estrategias de prevención y reducción de la misma; así como del conjunto de respuestas sociales, jurídicas y asistenciales tendientes a la reparación y reintegración social del afectado.

En los últimos años se ha desarrollado un mayor interés por las consecuencias que conlleva la experiencia de ser víctima de un delito y, sobre todo, por las repercusiones psíquicas sobre las secuelas puramente físicas, dando pie a la creación de diversas instituciones preocupadas por la atención de las personas afectadas por un delito. Así, describe que la victimología no debiera hacer distinción en cuanto al ámbito que provoca la victimización, por el contrario, todas las víctimas debieran ser materia de estudio de esta disciplina. Así, Mendelsohn define a la “víctima” como: “La personalidad del individuo o de la colectividad en la medida en que está afectada por las consecuencias sociales de su sufrimiento, determinado por factores muy diversos en cuanto a su origen -físico, psíquico, económico, político o social- así como por el ambiente natural o técnico”.

Sin embargo, el enfoque de la Unidad, se ha adscrito a la definición de “víctima” establecida por la Organización de Naciones Unidas (ONU), en su Séptimo Congreso sobre Prevención del Delito y Tratamiento del delincuente, celebrado en Milán en 1985, por el reconocimiento de que las consecuencias de la victimización no se limitan sólo al ámbito psicológico, sino que integra elementos jurídicos y sociales como perjudicados, haciendo referencia a “personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo

sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente” (ONU, 1985)¹⁹.

El modelo de atención presentado concuerda plenamente con los criterios de las Naciones Unidas respecto a la atención de víctimas, no obstante, atendida la realidad local, se amplía el criterio de atención a personas que experimentan o sufren catástrofes, accidentes o emergencias en el territorio, compartiendo así la perspectiva de Benjamín Mendelsohn en orden a que las personas igualmente se ven afectadas por circunstancias ajenas que interfieren con sus proyectos de vida. En efecto, las características geográficas de una comuna determinan la necesidad de contemplar la atención a víctimas que provienen de catástrofes y/o emergencias tal como ocurre en Lo Barnechea, espacio geográfico donde se encuentran numerosas montañas, quebradas, grandes extensiones territoriales de sitios baldíos, edificaciones irregulares, viviendas construidas en terrenos de difícil acceso, riesgos de deshielos, aludes e inundaciones que la hacen susceptible de riesgo.

¹⁹ Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder, adoptada el 29 de noviembre de 1985, por su Asamblea General en su resolución 40/34

4. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Tipo de Enfoque y Diseño

Para esta investigación hemos preferido un enfoque cualitativo, pues a no contamos con insumos suficientes previos que permitan abordar el tema desde una perspectiva cuantitativa.

La ausencia de datos y teorías consolidadas dificulta la operacionalización de variables necesarias para el desarrollo de instrumentos de medición. En consecuencia, resulta fundamental identificar previamente características y atributos específicos del fenómeno en estudio, lo que se logra de manera más eficaz mediante un enfoque cualitativo. Este método permite una exploración profunda y detallada de los aspectos subjetivos y contextuales del objeto de investigación.

Siguiendo esta lógica, se opta por un paradigma empírico dentro de la investigación cualitativa, ya que éste se centra en el análisis de una unidad con características singulares, explorando su funcionamiento particular en un contexto determinado. El enfoque empírico facilita una comprensión detallada y contextualizada del objeto de estudio, destacando sus particularidades y el funcionamiento interno de la unidad, lo que resulta esencial para captar la dinámica del fenómeno en situaciones concretas.

Considerando, además, que se trata de una experiencia comunal, pero que a su vez tiene pretensión de ser establecida como una política pública a nivel nacional, por lo que existen muchas variables que con los medios con se cuenta para esta investigación, resulta imposible soslayar, desde una perspectiva cuantitativa.

4.2. Tipo de Investigación: Descriptiva

Se elige este tipo de investigación, porque se busca lograr describir el fenómeno de investigación, características y comportamientos. Además, utilizando instrumentos como los datos ya conocidos en estudios anteriores y la recopilación de información de carácter de cualitativa.

La presente investigación adopta un enfoque descriptivo, debido a la limitada disponibilidad de evidencia en la literatura que permita avanzar hacia un conocimiento más profundo del tema. La información existente no proporciona directrices suficientes para una comprensión avanzada, especialmente cuando se considera la singularidad del Estado y su estructura organizativa en Chile, lo cual complejiza el objeto de estudio. Esto hace necesaria una indagación preliminar y detallada que permita construir una base sólida de conocimiento.

El propósito de la investigación es de carácter básico, dado que se enmarca dentro de un proyecto académico cuyo fin es la obtención del grado de Magíster. Este objetivo académico determina tanto la naturaleza como el enfoque de la investigación, orientándola hacia la generación de conocimiento teórico que, aunque limitado a un contexto particular, contribuye al entendimiento general del tema y establece una base sólida para futuras investigaciones.

El alcance de la investigación es transversal, ya que se centra en el análisis del estado actual de la situación procesal de quienes son víctimas de delitos, pero además, propone analizar experiencia comparada, la que en conjunto con las situaciones. Este enfoque incluye breves perspectivas en razón a consideraciones históricas o prospectivas, pero focalizándose en la descripción y comprensión del contexto y las condiciones presentes, lo cual permite una visión clara y específica del funcionamiento actual de dichas unidades en el entorno contemporáneo.

Por último, el grado de control en esta investigación es de carácter no experimental, lo que implica que no se alterarán las variables que definen el objeto de estudio. Este enfoque permite la observación y análisis del objeto en su estado natural, sin intervenciones externas que puedan modificar su comportamiento, asegurando que los resultados obtenidos reflejen con precisión la realidad del contexto investigado, sin la influencia de manipulaciones experimentales.

4.3. Muestra

La unidad que se estudiará en esta investigación corresponde a la Unidad de Atención a Víctimas, correspondiente a la Ilustre Municipalidad de Lo Barnechea, mirado desde el punto de vista de diferentes actores actuales o del pasado reciente de autoridades o funcionarios que han tenido vínculo con el funcionamiento de la Unidad en Análisis o bien con el sistema de protección a Víctimas, o como intervinientes procesales.

En cada caso a estudiar, se pretende incluir a dos roles en particular: Autoridades u operadores del sistema jurídico procesal penal con suficiente conocimiento del área, pudiendo ser auditores o supervisores.

Además para efectos de la entrevista a realizarse, en cada una de las unidades a investigar se consideran los siguientes criterios para seleccionar a los informantes claves:

Criterios de Inclusión:

- a) Calidad de Autoridad o Director de Programa o de Unidad en materia de prevención de delitos, en materia de proceso penal o de atención a víctimas.

- b) Haber cumplido al menos dos años operando dentro del sistema y en vinculación con víctimas de delitos.

Criterios de Exclusión:

- a) Conflictos de interés
- b) Que no sea una persona que esté en proceso de desvinculación de su unidad.
- c) Que su vinculación laboral le impida participar en investigaciones.

4.4. Levantamiento de datos

Para alcanzar los objetivos de investigación y responder a las inquietudes correspondientes, se generarán entrevistas semiestructuradas con los informantes claves. Para acceder al campo, se seguirán las siguientes etapas que aseguran la calidad de la investigación desde una perspectiva ética.

- Etapa 1: Identificar a los informantes claves que cumplan con los requisitos señalados. Para cada caso, se procede a contactar directamente para informar sobre la investigación.
- Etapa 2: Contactar y generar los resguardos éticos necesarios, indicando la confidencialidad en el uso de los datos y la manipulación correcta de lo que se genere. Se pide a cada participante que lea y firme un consentimiento informado, que entrega detalles sobre la investigación y compromete en el uso seguro de la información.
- Etapa 3: Realizar las entrevistas, almacenándolas en medios seguros para no comprometer la información generada.

Adicionalmente, durante toda la investigación se efectúa revisión bibliográfica existente sobre el tema de investigación (tesis, ensayos, estudios sobre necesidades jurídicas y psicológicas a las víctimas de delitos).

4.5. Análisis de datos

La codificación temática, una técnica común en investigaciones cualitativas, se utiliza para identificar, analizar y reportar patrones o temas dentro de los datos. Este método implica revisar el contenido de entrevistas, documentos u otros textos y asignar códigos a fragmentos que representen ideas, conceptos o temas relevantes para la investigación. Posteriormente, dichos códigos se agrupan en categorías o temas más amplios que permiten estructurar y comprender el significado de los datos. La codificación temática facilita la interpretación de los datos al organizar la información, lo que ayuda a identificar tendencias, relaciones y matices.

Con base en la revisión de los antecedentes de la investigación y las definiciones establecidas, se pueden anticipar las temáticas que serán abordadas y trabajadas como parte del análisis. Estas temáticas corresponderán a los códigos teóricos utilizados en el proceso de codificación.

1. Relevancia de asistencia judicial letrada para las víctimas de delitos:

Entender cuál es la real importancia de la asistencia judicial letrada para las víctimas de delitos, ya que podría garantizar su acceso a la justicia, asegurar la protección de sus derechos y ofrece representación adecuada en el proceso judicial. Además, podría permitir a las víctimas recibir orientación jurídica integral, contribuyendo a evitar la

revictimización y facilitando la obtención de una reparación justa y efectiva por el daño sufrido.

2. Relevancia de intervención Psicosocial para las víctimas:

Comprender la importancia de la intervención psicosocial para las víctimas de delitos es crucial, ya que nos permite abordar los efectos emocionales, psicológicos y sociales del proceso de victimización. Esta asistencia integral ayuda a las víctimas a sobrellevar el trauma, facilita su reintegración social y reduce el riesgo de revictimización, promoviendo una recuperación más completa y equilibrada, tanto a nivel individual como comunitario.

3. La importancia o pertinencia de prestación de servicios de asistencia a víctimas de parte de las Municipalidades:

Significa comprender no sólo si ellas se encuentran autorizadas legalmente para poder efectuar los servicios de prestación de asistencia judicial, lo que ya ha sido clarificado y se existe norma expresa que autoriza, sino si resulta conveniente que el servicio sea prestado desde la municipalidad o bien desde un servicio público con mayor alcance y jurisdicción nacional.

A continuación, para sistematizar y concordar los hallazgos, se hace uso del árbol de problemas, causas y efectos, parte de las metodologías propuestas por la CEPAL para el desarrollo de programas y proyectos de tipo social (Ortegon et. al, 1995).

La fórmula propuesta permite a ordenar problemas en la política pública porque proporciona una estructura clara y sistemática para reconocer y analizar causas y efectos de los problemas. En efecto, al descomponer un problema en sus componentes básicos, se

pueden diseñar soluciones más efectivas y focalizadas. Además, el marco lógico promueve la transparencia y la coherencia en el proceso de formulación de políticas, asegurando que las soluciones propuestas aborden las raíces del problema de manera efectiva.

En síntesis, se establecen tres hipótesis que se pretenden responder en la siguiente sección:

1. Si en el contexto del procedimiento judicial penal, resulta útil la existencia de asistencia letrada para víctimas, como herramienta procesal.
2. Si es necesaria la intervención psicosocial para efectos de reparar o minimizar los efectos del delito en la víctima.
3. Si, a la luz de la experiencia de la Municipalidad de Lo Barnechea, como política pública, resulta más útil o apropiado un servicio de carácter municipal o a través de un servicio público especializado.

En dicho orden de ideas, podemos proponer categorías conceptuales que aborden los objetivos específicos de la investigación sobre las necesidades de los usuarios en términos de apoyo jurídico y psicológico para víctimas de delitos. A continuación, se presenta una matriz de análisis que guiará este proceso:

Categorías Conceptuales:

1. **Necesidades Identificadas:** Enfoque cualitativo: Temas emergentes de las entrevistas, como emociones, experiencias, y desafíos.

2. **Preferencias de Servicios:** Enfoque cualitativo: Patrones de respuestas en entrevistas y opiniones expresadas en cuestionarios abiertos.
3. **Brechas y Limitaciones en la Atención Actual:** Enfoque cualitativo: Observaciones participantes y análisis documental de informes y políticas.
4. **Efectividad de Intervenciones:** Enfoque cualitativo: Percepciones de los operadores y profesionales sobre intervenciones específicas mencionadas durante las entrevistas.

El tipo de estudio realizado en esta tesis tiene las siguientes ventajas:

1. **Objetividad:** El método utilizado no es cuantitativo en sí, ni tampoco hace mediciones en detalle; pero la objetividad se logra al saber que el municipio de Lo Barnechea es 1 entre 345 en total. Es el único que implementa la defensa de las víctimas, por lo que es preciso concluir que esto se requiere en el 99,7% de las municipalidades de Chile.
2. **Generalización:** Como Chile es un estado unitario que cuenta con un sistema de justicia único e invariable a lo largo de todo el territorio, y que además se puede decir que se posee una cultura homogénea, es que se puede permitir la generalización de los resultados a toda la población.
3. **Análisis detallado:** En complemento y en línea al punto anterior, es que el método cualitativo del que se trata esta investigación, se proporciona un análisis detallado y profundo del fenómeno estudiado.
4. **Flexibilidad:** Ambos métodos empleados (aunque mucho más amplio el cualitativo), hace que esta califique como una investigación mixta, en que se combinan los dos enfoques para llegar a una conclusión robusta en base al estudio.

Desventajas del estudio

No obstante, es propicio indicar las desventajas, para poder así no pretender resultar en una conclusión categórica, pues como toda tesis, estas deben ser sometidas a discusión y al debido contrapeso argumentativo para la ponderación adecuada del análisis.

1. Sesgo: Todos los métodos pueden estar sujetos a sesgos, y en este caso las entrevistas con los profesionales fueron a un grupo limitado, lo que afecta al tamaño muestral y representatividad en las visiones y opiniones de los expertos o involucrados en el tema.
2. Limitaciones en la generalización: Los métodos que involucran muestras pequeñas o específicas (y este es el caso), pueden tener limitaciones en la generalización de los resultados.
3. Complejidad: El método de investigación cualitativa, pueden requerir una gran cantidad de tiempo y esfuerzo para recopilar, interpretar y analizar los datos.

Para disminuir las desventajas y aumentar el grado de certeza del estudio, se realizó los siguientes pasos:

1. Revisión de la literatura y leyes de otros países: Investiga cómo otros investigadores han utilizado el mismo método en estudios similares.
2. Evaluación de la objetividad: Considera si el método utilizado es objetivo y si los resultados pueden ser generalizados.
3. Análisis de la complejidad: si bien el caso de estudio es complejo, se procuró conseguir consejo de profesionales expertos y con experiencia comprobada en el tema.

Como las ventajas del marco metodológico empleado en la tesis son mayoritarias, las fortalezas del estudio proporcionan una discusión más profunda y reflexiva.

4.6. Resultados

Las entrevistas fueron realizadas a ex autoridades, ex directores de programas y operadores del sistema jurídico y procesal penal.

En orden a materializar la garantía constitucional de la existencia de otorgar una defensa letrada, ¿Cree necesaria la existencia de una política pública destinada a representar procesalmente a las víctimas de delitos?

A juicio de los entrevistados, respecto de contar con una asesoría legal y defensa letrada para las víctimas hoy día eso está garantizado en la Constitución, sin embargo no se ha traducido de manera efectiva en alguna política pública que cumpla a cabalidad ese objetivo, si bien existen los CAVI en el Ministerio de Justicia y el CAVD en la Subsecretaría de Prevención del Delito del Ministerio del Interior. Hoy día la cantidad de casos que se cubren en cuanto a dar asesoría letrada a las víctimas es mínima y por eso es esencial no solo contar con una política pública, sino más bien con un servicio que nos permita que aquello se otorgue sea universal.

Hoy día se entrega a una pequeña parte de la población y sobre ciertos delitos y eso genera por supuesto una injusticia, que ha sido evaluada por los distintos gobiernos, existiendo un proyecto de ley presentado por la Presidenta Michelle Bachelet y luego por el Presidente Sebastián Piñera que sigue en tramitación hasta el día de hoy y por eso es muy importante avanzar en ese proyecto de ley que de alguna manera crea el servicio de las víctimas. Adicionalmente, los entrevistados, relevaron antecedentes como por ejemplo, si revisamos los convenios y convenciones internacionales a los que adhiere nuestro país, como es la declaración de Derechos Humanos, la CEDAW (La Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer), la Convención Belem do Pará

(Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer). Asimismo, el Código Procesal en la definición de víctima se refiere como la persona ofendida con el delito, reconociéndose una serie de derechos; (1) medidas de protección frente a hostigamientos, amenazas o atentados a su persona y familia (2) a presentar querrela, (3) ejercer acciones civiles provenientes del delito, (4) a ser oída por el fiscal (5) impugnar el sobreseimiento temporal o definitivo o la sentencia absolutoria.

Los derechos de las víctimas son amplios, no obstante la dificultad es la operativización del ejercicio de dichos derechos, ya que en el caso de la presentación de querrela, ejercer acciones civiles y de impugnar actuaciones, va a requerir necesariamente la participación de un abogado que intervenga judicialmente.

Asimismo, el rol del Ministerio Público es la persecución penal, perseguir responsabilidades penales en caso que lo hubiese, de manera justa, objetiva y bajo el principio de la presunción de inocencia. Su misión es velar por la correcta aplicación de la ley, debiendo investigar todos los hechos y circunstancias. El fin objetivo de las Fiscalías, no siempre será compatible con la defensa de los intereses y necesidades de la víctima.

Por lo tanto, tenemos dos aspectos igualmente relevantes que tiene que ver; el primero con la aplicabilidad y operativización de la norma y de los acuerdos internacionales, y el segundo con las necesidades e intereses de las víctimas, donde según diferentes estudios internacionales, reflejan; necesidad de información y orientación, de participación en los procesos judiciales, entre otros.

En ese sentido, actualmente, existen algunas instancias que dan cobertura insuficiente y de manera desorganizada a la totalidad de víctimas de delitos, por lo que la demanda de una institucionalidad similar a la Defensoría Penal Público es urgente y prioritaria. no solamente por el alza en los delitos, sino por el tipo de delitos que ocasionan graves y

permanentes consecuencias en las víctimas, con el fin último de disminuir la revictimización y evitar la victimización secundaria.

Por otra parte resalta entre las opiniones de los entrevistados, que existe desproporción entre la víctima y el imputado, en efecto, en relación con la defensa del imputado se cumple con esa con esa garantía, al existir la Defensoría Penal Pública y asegurar un abogado a cualquier imputado desde los primeros actos de la investigación o desde cualquier acto se dirija en contra de ellos, como contrapartida sin duda que debiese existir una política pública destinada a representar a la víctima de delito.

Se insiste por parte de los entrevistados en reconoce el valor de que existan algunas instituciones como el CAVI y la corporación de asistencia judicial CAJ. Desde ese punto de vista, quines han conocido su actuar en la práctica, estiman que es positivo su aspecto integral, porque abarcan un aspecto procesal y también un aspecto psicológico de las víctimas, pero resulta necesario robustecer esa política pública, en el sentido de que es necesario darle una visibilidad a estas instituciones, dar a conocer su existencia, darle publicidad y darle un cuerpo más integral, porque en realidad cuando las víctimas están en las audiencias ellos piensan, en su mayoría, que el fiscal es el abogado de ellos, y normalmente el fiscal coincide en lo que busca la víctima, pero no siempre es así, no siempre le da una una respuesta a las aspiraciones y sentimientos de la víctima con la respuesta penal que persigue el Ministerio Público. Por lo que todos coinciden que es necesaria una política pública que le dé visibilidad y que se haga cargo de las necesidades de las víctimas.

¿Cree usted que es importante que las víctimas tengan un acompañamiento psico social, además de la representación judicial?.

A este respecto de las entrevistas hemos obtenido que a juicio mayoritario, en los estudios que se han realizado en cuanto a la evaluación de la defensa de las víctimas el más valorado por las víctimas es el apoyo psicológico y por sobre todo la reparación, porque las víctimas por ejemplo en el caso de los homicidios van a obtener la retribución por parte del estado, si bien la sanción social a la persona que cometió el delito, pero el daño ocasionado a la familia, a las víctimas directas e indirectas es sumamente grave, por lo tanto el apoyo psicológico es fundamental para que las personas puedan seguir intentando tener una vida normal y no olvidemos que el bien común es de la esencia de los principios que resguardan a nuestra constitución.

Por otra parte coinciden en señalar que el término de acceso a la justicia en materia victimológica, no sólo se refiere a lo judicial, sino tiene que ver con el abordaje adecuado de las víctimas desde un enfoque de derechos.

En ese sentido es relevante entender en primer lugar fenómenos que ocurren cuando una persona se encuentra en estado de crisis y cómo poder otorgarles herramientas que permitan conectarse con sus propias herramientas de afrontamiento y los diferentes estados que pudiese enfrentar, en segundo lugar enfocarse en el abordaje de las consecuencias negativas del delito y en tercer lugar, responder a las necesidades e intereses de las víctimas, que como me refería en punto anterior, se refieren al derechos a ser oído, a participar en el proceso y a ser reconocida como tal entre otros.

Por lo tanto dicho acompañamiento será fundamental en un reconocimiento a la necesidad de las víctimas que impactará en los procesos y persecución penal, así como también en disminuir la revictimización y el daño.

Desde ese punto de vista, el acompañamiento psicosocial aparte del jurídico es vital, toda vez que el delito va a traer repercusiones a nivel social en el área familiar-emocional. Por ejemplo, en la práctica en los servicios municipales consultados, resulta que son habituales o normales los efectos nocivos de salud después de algo así y también es importante que la víctima sepa qué esperar, estar tranquila durante ese proceso y también apoyarse en alguien que valide su sentir, que valide sus emociones y la vaya acompañando en el proceso de superar el trauma.

Ahora bien desde un aspecto práctico procesal, resulta evidente que hay delitos más graves que otros, pero incluso hasta en los menos gravosos normalmente los operadores jurídicos sienten a la víctima afectada, vulnerada y el interviniente procesal que tiene formación de abogado no sabe cómo abordar esa situación de vulnerabilidad. La víctima no lo sabe, y el fiscal o el ministerio público está enfocado en otros ámbitos. Lo mismo el tribunal, se enfoca en lo netamente procesal y así las cosas, es necesario que las víctimas sean abordadas por redes de contención que las pueda guiar desde un punto de vista de superar esto y también de acompañarla en un proceso que muchas veces es muy difícil.

Adicionalmente, agregan que el proceso penal no siempre es sencillo, muchas veces las víctimas sienten temor (hoy endía con mayor razón) hay una gran cantidad de delitos y es necesario que se le haga compañía, que se le pueda explicar en qué consiste y de qué manera se pueden satisfacer sus necesidades. Cuáles son las formas de los términos y también que posterior al término del proceso penal, puedan seguir siendo acompañadas.

¿Cuáles cree usted que son los principales obstáculos que enfrenta la víctima a la hora de requerir justicia frente a un delito?

A este respecto destaca como uno de los obstáculos más grandes que encuentran las víctimas es la burocracia, el 95% de los casos en que ocurre un delito, el primero en llegar es Carabineros, luego se informa al Ministerio Público después decide si la investigación la lleva después carabineros o la Policía de Investigaciones y en este proceso muchas veces cuesta que las víctimas logren tener audiencias con el fiscal, con Carabineros, con la PDI, determinar quién llevará la investigación, además la entrega de pruebas y eso se puede perfeccionar contando con un abogado defensor que lleve la causa por parte de las víctimas.

Adicionalmente de las entrevistas podemos desprender que resultan óbices que enfrentan las víctimas de modo genérico el acceso a la justicia, el cual recae en la falta de una institucionalidad a las víctimas que otorgue acceso universal, integral y coordinado a todas las víctimas, reconociendo sus derechos para dar respuesta a sus necesidades e intereses desde el abordaje de las consecuencias negativas del delito para disminuir la revictimización y evitar la victimización secundaria.

Por el contrario, nos encontramos con:

- a) Cobertura de atención a víctimas insuficiente y desorganizada. En muchas ocasiones limitada a cierto perfil de víctimas (delitos más gravosos, contra grupos de mayor vulnerabilidad, entre otros), siendo que una de las características del delito es que es transversal, por lo tanto la cobertura debería ser de acceso universal.
- b) Un sistema judicial que no interactúa de manera fluida con los Programas que dan apoyo a las víctimas.
- c) Respuestas y/o atenciones con desfase de tiempo de ocurrido el delito, dado la excesiva burocratización de algunas instituciones.

d) Falta de coordinación con redes institucionales públicas y privadas, muchas veces reiterando atenciones y dando poca eficiencia a los recursos, en especial a los recursos humanos.

e) Diferencia de criterios en Fiscalías Regionales, dada su autonomía entre ellas. Ello recae en la atención diferenciada de víctimas según sea el caso.

f) Falta de medidas de protección que respondan de manera eficiente a dos grupos de delitos específicos, altamente gravosos y que generan revictimización y/o alta sensación de inseguridad. Estos son contra los delitos de VIF y los delitos de crimen organizado.

¿Conoce el sistema de atención de víctimas actual CAVI de la CAJ y CAVD de la Subsecretaría de Prevención del delito?

Al respecto, todos los entrevistados señalaron conocer los programas señalados y coinciden en que son servicios especializados de gran calidad, pero con el grave problema de deficiente cobertura, de alguna forma las mismas críticas que se ven como obstáculos a las víctimas son avizoradas como críticas, en tal sentido, las críticas del actual sistema de apoyo a víctimas son las mismas expuestas como obstáculos; en ese sentido se identifica, como lo hemos señalado, la cobertura de atención a víctimas es insuficiente y desorganizada. En muchas ocasiones limitada a cierto perfil de víctimas (delitos más gravosos, contra grupos de mayor vulnerabilidad, entre otros), siendo que una de las características del delito es que es transversal, por lo tanto la cobertura debería ser de acceso universal, Un sistema judicial que no interactúa de manera fluida con los Programas que dan apoyo a las víctimas, también se indica la falta de coordinación con redes institucionales públicas y privadas, muchas veces reiterando atenciones y dando poca eficiencia a los recursos, en especial a los recursos

humanos, asimismo, la falta de medidas de protección que respondan de manera eficiente a dos grupos de delitos específicos, altamente gravosos y que generan revictimización y/o alta sensación de inseguridad.

Adicionalmente, se propone que todos los sistemas de apoyo a las víctimas se alojen bajo un mismo alero, ya que hoy contamos con aquellos que son llevados por el Ministerio de justicia, otros por el Ministerio de la Mujer y otros por el Ministerio del Interior, por lo tanto no son los mismos requisitos para la contratación por ejemplo de los psicólogos, para los abogados no existen las mismas metas y es por eso se requiere que exista un servicio que lleve a cabo todo este tipo de defensa y además que sea de carácter universal, porque la tipificación de los delitos sobre los cuales se obtiene defensa en los distintos servicios o ministerios están relacionados con el propio giro de los mismos, por eso es esencial que exista un solo servicio.

¿Conoce alguna experiencia en que municipalidades asuman el rol de prestar defensa judicial y acompañamiento psico social a las víctimas de delito, en la afirmativa, qué le parece?

Respecto de los servicios Municipales, se comenta por parte de los entrevistados la experiencia de las Municipalidades de Las Condes y Lo Barnechea que sigue mismo modelo de Programa de Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito, además de funcionar de forma coordinada con su sistema de seguridad comunal, el cual es bastante robusto y con sistema de inteligencia, por lo tanto su situación actual es oportuno y de acceso universal, con una valoración positiva de la ciudadanía.

Se indica además que también existen algunos convenios colaborativos entre Municipios y PAV, como es el caso de Ñuñoa, Peñalolén, Melipilla; donde el PAV otorga el modelo, asesorías técnicas y supervisión y cierto RRHH, y municipio aporta con RRHH, dependencias, infraestructura y equipamiento. Ellos igualmente resultaron eficientes en la medida que se mantengan operativos los convenios, que exista compromiso de la autoridad municipal para dar continuidad a recursos y que se mantenga la supervisión técnica, ya que en algunos casos los Municipios sobreutilizan recursos humanos para otras funciones diferentes a las de atención a víctimas, siendo que ya la dedicación exclusiva no alcanza a dar cobertura a la totalidad de estas.

Adicionalmente, existen intentos que funcionan de manera autónoma e incipiente como es la Municipalidad de Pintana por ejemplo, existen otros municipios también que replican aquello. En este caso no existe un modelo tan robusto y más bien obedece a una atención primaria de atención en lo jurídico, con una baja representación de casos, e intervención principalmente en crisis. El problema de este tipo de dispositivos es que funciona en el abordaje inmediato, sin embargo si luego las víctimas no son conectadas o derivadas a otras redes, se genera una sensación de indefensión en las víctimas.

Se insiste que en la mayoría de los casos son los municipios que cuentan con mayor o mejor situación financiera que les permite tener acceso a este tipo de servicios, no siempre con los mismos estándares dado que no existe un ente regulador para todos y también existen otros municipios que hacen convenios con universidades, pero en dichos casos también están muy limitados de acuerdo a lo que las propias universidades pueden entregar como servicio, entonces es muy importante que exista un servicio de atención a víctimas de nivel nacional con los mismos estándares y que sea de carácter universal.

Para quienes tienen directa relación con la prestación de servicios municipales resaltan la relevancia de que la víctima requiere de un apoyo psicosocial y jurídico, o al menos una orientación jurídica que le indique qué es lo que debe hacer, qué se puede esperar de tales procesos. De ese modo los vecinos y las vecinas se sienten acompañados en el delito en lo que ocurrió y consideramos que sería necesario que todas las personas que fuesen víctimas de un delito pudiesen optar a un acompañamiento en esos momentos difíciles.

A su juicio, ¿cuál sistema resulta más eficaz para cautelar la protección y apoyo a las víctimas de delitos, uno municipal, radicado en los gobiernos locales o uno nacional, a través de un servicio público dependiente de la estructura del Estado?

Quienes cumplieron funciones de coordinación de servicios públicos a nivel nacional coinciden en que tiene que ser uno de carácter nacional, y de prestación universal, que tenga capacidad por cierto que llegue a todo el país, porque se requiere los mismos estándares, la misma calidad del servicio, la misma tipología de delito y también el profesionalismo y eso se va logrando con un servicio robusto, que establezca sus propias directrices y también los estándar de calidad en apoyo a las víctimas.

Mientras que por su parte quienes tienen aproximación al tema desde el trabajo en los servicios alojados en el gobierno local-municipal, señalan que la autonomía ya integración del servicio con los demás servicios que se presta en materia municipal, es su principal ventaja, desde ese punto de vista la experiencia conocida en la Municipalidad de Lo Barnechea es un ejemplo de excelente servicio, lo que sin dudas estriba en un gran aprecio por parte de usuarios, pero que evidentemente presenta problemas en su escalabilidad a otros

Municipios que no cuenten con la misma realidad presupuestaria o geográfica de comunas como Lo Barnechea o Las Condes.

Procesalmente hablando, ¿qué tan importante es la existencia de representación letrada para la víctima?

Todos los entrevistados señalaron que cambia completamente la situación de la víctima que tiene asistencia letrada, dado que puede acceder al expediente. El fiscal no cumple el rol de defender a la víctima, sino que a la sociedad y por lo tanto es fundamental contar con el apoyo de un abogado que defienda a la víctima, que participe de las instancias, que pueda querellarse, aportar pruebas, que cuente con conocimiento de las distintas diligencias que se van realizando y también solicitarlas. Sin embargo, hoy no existe la cantidad suficiente para cubrir las necesidades que tenemos hoy día.

Al respecto los entrevistados coinciden en que representación de las víctimas es relevante, ya que no cumple el mismo rol del Ministerio Público, que garantiza la persecución penal a partir de la aplicabilidad de la ley. Por el contrario la representación obedece a la misma visión que tiene actualmente la Defensoría Penal Pública sobre los imputados; que es entregar defensa penal a todas las personas imputadas y condenadas en el marco del sistema procesal chileno. Hoy las víctimas no tienen ese mismo derecho garantizado, por lo tanto se encuentran en una relación de desventaja en relación a sus necesidades frente a la contraparte.

Asimismo, hay ciertos derechos garantizados a las víctimas en el código procesal penal, no obstante su operativización depende de la representación de un abogado patrocinante.

Finalmente, ¿qué comentario, análisis o reflexión usted agregaría al respecto?.

Como análisis final, entre las respuestas encontramos que se tiene conciencia de que ésta es una discusión que lleva muchos años en que ha existido consenso transversal, se han presentado proyectos de ley en gobiernos distintos por parlamentarios de colores políticos distintos, por lo tanto es tan evidente la necesidad que parece inentendible que todavía no se ha logrado que nuestro Congreso no apruebe una Defensoría de Apoyo a las Víctimas como servicio y que es algo tan necesario y que cada día podemos percibir más la oportunidad de contar con este servicio, que represente a la víctimas, que las apoye, que las repare del daño y que pueda participar de los procesos. También, es muy necesario de la perspectiva de obtener sentencias condenatorias, por la sensación de impunidad que existe hoy es muy grande y todo el aporte que puede hacer un abogado defensor puede cambiar la realidad de un juicio, incluso perseguir con mucha más fuerza una condena.

En tal sentido las opiniones mayoritarias indican que si se sigue con el sesgo de que el acceso a la justicia tiene que ver solamente con los procesos judiciales llevados a cabo por organismos responsables de ello en cuanto a la persecución penal, no se avanzará en alcanzar un real acceso a la justicia universal, que garantice los derechos fundamentales de las personas y que disminuya la revictimización.

En tal sentido, comprensión de una política de atención a víctimas es parte de la mirada que se tiene que tener desde todos los poderes del Estado de forma transversal. La atención a víctimas requiere de una política, no de medidas aisladas, que tiene que ver con la comprensión del fenómeno. Que contemple una estructura robusta que contemple desde lo operativo la necesidad de información y orientación jurídica durante todo el proceso, la necesidad de participación en dichos procesos, y la necesidad de validación de la víctima en proceso judicial.

Ahora bien, respecto de los servicios municipales, en especial en relación al prestado por la Municipalidad de Lo Barnechea, indican que la gente sí necesita el apoyo, lo agradecen y lo utilizan. Ese apoyo debe ser transversal a todos los vecinos. Que consideran que sería ideal, que todas las comunas tuvieran una unidad de atención a víctimas, con apoyo judicial independiente que implique asesoría, representación, que puedan explicar los procesos y procedimientos e informarles a las personas, anticiparlas y acompañarlas con servicios extrajurídicos en el proceso de victimización.

Adicionalmente la reflexión que se comparte desde la operación judicial-procesal, proviene de la falta de conocimiento que tienen las personas respecto a esto. En tal sentido los usuarios no saben cómo funciona el sistema, no saben qué hace un fiscal, un defensor, un juez. Simplemente las personas, en su mayoría, se han dejado llevar por lo que dicen las redes sociales y, desde ese punto de vista, es una falencia del sistema.

Sin dudas que esto trae graves perjuicios y provoca indefensión en las víctimas. La gente se olvida, cree que presentando la denuncia está todo hecho y, de ahí se vuelven acordar tarde, cuando ya estamos en el juicio.

5. ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1 Resultados esperados

Los resultados esperados de la investigación, se proyectan como el análisis crítico de la propuesta de política pública establecida en el territorio de la Municipalidad de Lo Barnechea, que aborda de manera holística las necesidades de las personas afectadas por delitos, dentro de la comuna. En primer lugar, se anticipa la identificación de brechas y limitaciones en la legislación y la práctica de una unidad municipal pero que no cuenta con una política nacional en la materia.

La investigación busca aportar una comprensión más profunda de los impactos psicológicos y sociales de la victimización, destacando la importancia de enfoques restaurativos y terapéuticos. Además, se espera que los resultados destaquen la necesidad de contrarrestar el estigma social asociado a las víctimas de delitos, proponiendo estrategias educativas y de concientización.

La propuesta de política pública buscará reforzar el marco legal, proponiendo modificaciones o adiciones que consoliden los derechos de las víctimas en la Constitución y legislación específica. Se anticipa que los resultados respaldarán la necesidad de fortalecer escalar municipalmente a otros gobiernos locales, esta experiencia, o bien un nuevo Servicio de Defensoría de Víctimas, asegurando recursos adecuados y capacitación especializada.

Adicionalmente, se espera que la investigación contribuya a diseñar un modelo de Defensoría Integral de Víctimas que garantice representación legal, apoyo psicosocial y acceso a servicios integrales. Este enfoque incluirá la elaboración de un catálogo de servicios

"extra jurídicos", reconociendo la importancia de abordar aspectos emocionales y comunitarios para una recuperación integral.

Por último, los resultados que esperamos de la presente investigación, buscan además de identificar desafíos en la protección de las víctimas, también proponer una política pública sólida y adaptada a las necesidades específicas de las víctimas de delitos en Chile, fomentando una justicia más equitativa y compasiva asegurando la reparación integral, evitando la revictimización y cumpliendo, al fin el mandato constitucional del Estado, de garantizar una adecuada defensa en juicio y todas aquellas consecuencias extrajurídicas necesarias para entregar a la víctima un apoyo integral, tal como se puede anticipar que se efectúa en Lo Barnechea.

Principales hallazgos:

1. La atención a las víctimas de delitos en Chile es insuficiente y desorganizada.
2. Existen obstáculos para que las víctimas accedan a la justicia, como la burocracia y la falta de coordinación entre instituciones.
3. La falta de medidas de protección para las víctimas de delitos graves, como la violencia intrafamiliar y el crimen organizado, es un problema significativo.
4. La experiencia de las municipalidades que han asumido el rol de prestar defensa judicial y acompañamiento psicosocial a las víctimas de delitos ha sido positiva.

Como principales resultados podemos destacar los siguientes:

- La necesidad de asistencia letrada para víctimas de delitos, para materializar la garantía constitucional de la defensa en juicio.

- La importancia del acompañamiento a la víctima a través de prestación de servicios extrajurídicos que permitan la rehabilitación social, la reparación del mal causado y terminen con la victimización ex post.
- La identificación de problemas del sistema de atención a víctimas en general, como la excesiva burocracia, la falta de coordinación entre el sistema judicial y los programas de apoyo a víctimas, y la desigualdad en el acceso a estos servicios entre municipios.

5.1.1. Valoración de la necesidad de la existencia de asistencia letrada para víctimas de delitos, para materializar la garantía constitucional de la defensa en juicio

En las entrevistas realizadas, se evidencia un consenso sobre la necesidad de garantizar una asesoría judicial y defensa letrada para las víctimas de delitos, un derecho formalmente consagrado en la Constitución, pero que aún carece de una política pública eficaz que lo operacionalice. A pesar de la existencia de instituciones como los CAVI (Centros de Atención Integral a Víctimas) y el CAVD (Centros de Apoyo a Víctimas de Delito), los entrevistados subrayan que el alcance de estas instituciones es limitado y que el número de casos atendidos es insuficiente en relación con las necesidades reales. La falta de cobertura integral genera una situación de injusticia, especialmente considerando que la asistencia judicial se otorga solo a un pequeño grupo de la población y en casos específicos.

En este contexto, se recalca la importancia de avanzar en el proyecto de ley que crea un servicio dedicado a la defensa de las víctimas, el cual ha sido presentado y discutido por varios gobiernos sin aún concretarse. Los entrevistados también resaltan la necesidad de una política pública que garantice el acceso universal a esta asesoría legal. A nivel internacional, Chile ha suscrito convenios y tratados que reconocen los derechos de las víctimas, como la

CEDAW y la Convención Belem do Pará, y el Código Procesal Penal establece varios derechos para ellas. Sin embargo, la principal barrera identificada es la dificultad para hacer efectivos estos derechos, particularmente en lo que respecta a la presentación de querellas y el ejercicio de acciones civiles, lo que inevitablemente requiere la intervención de un abogado.

Por otro lado, se señala que el rol del Ministerio Público, centrado en la persecución penal, no siempre coincide con los intereses particulares de las víctimas. Este desequilibrio entre la protección de los derechos del imputado y la falta de representación jurídica para las víctimas subraya la urgencia de establecer una institucionalidad que, al igual que la Defensoría Penal Pública, garantice la representación y defensa de las víctimas de manera efectiva y equitativa. La creación de un servicio especializado no solo atendería a las crecientes demandas de las víctimas, sino que también contribuiría a mitigar los efectos de la revictimización y la victimización secundaria, generando un mayor equilibrio en el sistema de justicia penal.

Finalmente, los entrevistados valoran el trabajo de instituciones como el CAVI y las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ), destacando su enfoque integral que abarca tanto aspectos procesales como psicológicos. No obstante, consideran que es fundamental dar mayor visibilidad a estas instituciones, fortalecer su capacidad operativa y promover su conocimiento público, ya que muchas víctimas confunden al fiscal con su representante legal. Esto resalta la necesidad de una política pública clara y robusta que atienda de manera adecuada y visible a las víctimas de delitos, garantizando una respuesta más acorde a sus necesidades y aspiraciones dentro del sistema penal.

5.1.2. Importancia del acompañamiento a la víctima a través de prestación de servicios extrajudiciales que permitan la rehabilitación social la reparación del mal causado y terminen con la victimización ex post

A este respecto, en las entrevistas realizadas, se identificó que las víctimas valoran especialmente el apoyo psicológico y la reparación sobre otros elementos, dado que, en muchos casos, como los homicidios, el impacto emocional y social para las víctimas directas e indirectas es devastador. Aunque la sanción penal al victimario representa una forma de justicia, no siempre es suficiente para reparar el daño emocional que las familias y las víctimas enfrentan. El apoyo psicológico se torna, por tanto, fundamental para ayudar a las personas a reconstruir sus vidas y recuperar un sentido de normalidad.

Además, los entrevistados destacaron que el acceso a la justicia, en el ámbito victimológico, no se limita al proceso judicial, sino que incluye una atención integral a las víctimas desde un enfoque de derechos. En este sentido, es crucial no solo entender las dinámicas psicológicas que atraviesan las víctimas durante la crisis, sino también brindarles herramientas de afrontamiento y apoyo emocional. Este enfoque multidimensional debe centrarse en mitigar las consecuencias negativas del delito, responder a las necesidades de las víctimas, y garantizar su derecho a ser escuchadas y reconocidas en el proceso judicial.

El acompañamiento psicosocial, junto con el jurídico, es esencial, ya que el delito genera repercusiones no solo legales, sino también emocionales y sociales, afectando especialmente a las familias. La presencia de redes de apoyo que puedan validar los sentimientos de las víctimas y guiarlas a lo largo del proceso judicial es crucial para evitar la revictimización y reducir el daño. Esto es particularmente importante en contextos donde los operadores jurídicos, centrados en aspectos procesales, no están capacitados para atender las necesidades emocionales y psicológicas de las víctimas.

Por último, se resaltó que el proceso penal, en sí mismo, puede ser intimidante y complejo para las víctimas, lo que incrementa la necesidad de acompañamiento durante todas sus etapas. Explicarles el proceso y ofrecerles apoyo posterior a la finalización del mismo resulta fundamental para garantizar que las víctimas no se sientan abandonadas ni desprotegidas, y que puedan recuperar su bienestar emocional y social tras haber enfrentado el impacto del delito.

5.1.3. Identificación de Problemas del Sistema de Atención a Víctimas en General

En las entrevistas realizadas, se señaló como uno de los mayores obstáculos que enfrentan las víctimas del delito la excesiva burocracia del sistema judicial y policial. En la mayoría de los casos, Carabineros es la primera autoridad en llegar al lugar de los hechos, seguido por la intervención del Ministerio Público, que decide si la investigación será llevada por Carabineros o la Policía de Investigaciones (PDI). Este proceso genera complicaciones para las víctimas, quienes enfrentan dificultades para obtener audiencias con las autoridades involucradas y para entregar pruebas, lo que podría ser subsanado mediante la intervención de un abogado defensor que represente sus intereses.

Además, las entrevistas evidenciaron que el acceso a la justicia para las víctimas es limitado debido a la ausencia de una institucionalidad que garantice una atención integral, universal y coordinada. La falta de un sistema que reconozca sus derechos y responda a sus necesidades aumenta el riesgo de revictimización y victimización secundaria.

Entre los problemas identificados se encuentran: a) una cobertura de atención insuficiente y limitada a ciertos perfiles de víctimas, lo que ignora la transversalidad del delito; b) la falta de coordinación entre el sistema judicial y los programas de apoyo a víctimas; c) la excesiva burocratización, que retrasa las respuestas; d) la falta de coordinación

entre redes públicas y privadas, lo que genera redundancias y reduce la eficiencia de los recursos; e) la disparidad de criterios entre Fiscalías Regionales, lo que provoca atenciones desiguales; y f) la falta de medidas de protección adecuadas para delitos de violencia intrafamiliar y crimen organizado, que son especialmente graves y causan una alta sensación de inseguridad. Estos obstáculos subrayan la urgente necesidad de una política pública que ofrezca una respuesta adecuada y coordinada a las víctimas.

5.1.4. Comentarios de los servicios de atención a víctimas de origen municipal y en especial, tratándose de la Municipalidad de Lo Barnechea

Los entrevistados resaltan las experiencias de municipios como Las Condes y Lo Barnechea, que implementan programas de apoyo a víctimas en coordinación con la Subsecretaría de Prevención del Delito y sus sistemas de seguridad comunal. Estos programas, con un enfoque robusto y un acceso universal, son altamente valorados por la ciudadanía debido a su eficiencia y capacidad de respuesta. Además, en municipios como Ñuñoa, Peñalolén y Melipilla, se desarrollan convenios colaborativos con el Programa de Apoyo a Víctimas (PAV), donde los municipios aportan infraestructura y recursos humanos, mientras que el PAV otorga modelos de atención, supervisión técnica y asesoría. La efectividad de estos programas depende del compromiso y la continuidad de los recursos por parte de las autoridades municipales.

Sin embargo, se señala que en algunos casos, como el de La Pintana, los dispositivos de atención a víctimas funcionan de manera autónoma, pero de forma incipiente y limitada. En estos casos, la atención se enfoca en intervenciones de crisis y orientación jurídica primaria, pero con baja capacidad de seguimiento y derivación a otras redes de apoyo, lo que puede generar una sensación de indefensión en las víctimas.

Un desafío recurrente es la desigualdad en el acceso a estos servicios entre municipios, ya que los recursos financieros varían, lo que impacta en la calidad y cobertura de los programas. Los municipios con mejor situación económica pueden ofrecer servicios más completos, mientras que otros se ven limitados. Por ello, los entrevistados enfatizan la necesidad de un sistema nacional de atención a víctimas con estándares universales, que garantice un acceso equitativo para todas las personas afectadas por delitos.

Asimismo, se destaca la importancia de ofrecer apoyo psicosocial y jurídico a las víctimas, pues este acompañamiento permite a las personas comprender mejor los procesos legales y sentirse apoyadas durante momentos difíciles. La orientación jurídica resulta esencial para guiar a las víctimas sobre los pasos a seguir y lo que pueden esperar de los procedimientos judiciales, lo que, a su vez, contribuye a reducir la sensación de abandono.

Los entrevistados con experiencia en la coordinación de servicios públicos a nivel nacional coinciden en la necesidad de crear un sistema de atención a víctimas que sea de alcance nacional y con acceso universal. Este enfoque garantizaría la uniformidad en la calidad del servicio, asegurando que todos los ciudadanos, independientemente de su ubicación geográfica, reciban el mismo nivel de atención. Para ello, es fundamental establecer directrices claras y estándares de calidad que fortalezcan el apoyo a las víctimas de manera equitativa y profesional en todo el país.

Por otro lado, quienes tienen experiencia en servicios de apoyo a víctimas a nivel municipal subrayan la importancia de la autonomía local y su integración con otros servicios municipales. Destacan ejemplos como la Municipalidad de Lo Barnechea, que ha implementado un modelo exitoso de atención a víctimas gracias a su capacidad de coordinar eficazmente con su sistema de seguridad comunal y otros servicios locales. Sin embargo, este éxito está vinculado a la realidad económica y geográfica específica de comunas como Lo

Barnechea o Las Condes, lo que plantea dificultades para replicar el modelo en municipios con menos recursos. Esta disparidad en la escalabilidad del servicio subraya la necesidad de un enfoque nacional que garantice la equidad y accesibilidad en todo el territorio, independientemente de las condiciones presupuestarias.

Se puede recomendar hacer lo siguiente con el problema

- La creación de un servicio especializado que garantice la representación y defensa de las víctimas de manera efectiva y equitativa.
- La implementación de un sistema nacional de atención a víctimas con estándares universales, que garantice un acceso equitativo para todas las personas afectadas por delitos.
- La importancia de ofrecer apoyo psicosocial y jurídico a las víctimas, para permitirles comprender mejor los procesos legales y sentirse apoyadas durante momentos difíciles.

Recomendaciones:

1. Crear un servicio nacional de atención a las víctimas de delitos, con capacidad para llegar a todo el país y con los mismos estándares de calidad.
2. Establecer un sistema de coordinación entre instituciones para garantizar la atención integral a las víctimas.
3. Implementar medidas de protección para las víctimas de delitos graves, como la violencia intrafamiliar y el crimen organizado.
4. Fortalecer la capacitación y el profesionalismo de los profesionales que trabajan en la atención a las víctimas de delitos.

6. CONCLUSIONES

La atención a las víctimas de delitos en Chile requiere una transformación significativa para garantizar la atención integral y de calidad hacia las víctimas. La creación de un servicio nacional de atención a las víctimas de delitos, la implementación de medidas de protección para las víctimas de delitos graves y el fortalecimiento de la capacitación y el profesionalismo de quienes trabajan en la atención son algunas de las recomendaciones que se desprenden de esta investigación. Es fundamental que se tomen medidas concretas para abordar los obstáculos y desafíos que enfrentan las víctimas en Chile y garantizar su acceso a la justicia y la reparación.

La presente investigación ha puesto de manifiesto la necesidad de una política pública integral y efectiva para abordar las necesidades de las víctimas de delitos en Chile. A través del análisis de los resultados, se ha identificado la importancia de garantizar la asistencia letrada y el acompañamiento psicosocial, así como la necesidad de un sistema nacional de atención a las víctimas con estándares universales.

La experiencia internacional muestra que la implementación de políticas públicas efectivas para abordar las necesidades de las víctimas de delitos es fundamental para garantizar sus derechos y promover la justicia restaurativa. Por ejemplo, en países como Canadá, Australia y Nueva Zelanda, se han implementado programas de atención a víctimas que incluyen asistencia letrada, apoyo psicosocial y servicios de rehabilitación.

En Europa, la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo establece normas mínimas para la protección de las víctimas de delitos, incluyendo el derecho a la asistencia letrada y el apoyo psicosocial. Además, la Red Europea de Apoyo a las Víctimas (R.E.A.V.) promueve la cooperación y el intercambio de buenas prácticas entre los Estados miembros para mejorar su protección.

En América Latina, países como Argentina, Brasil y Colombia han implementado programas de atención que incluyen asistencia letrada, apoyo psicosocial y servicios de rehabilitación. Además, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) ha emitido recomendaciones para mejorar la protección en la región.

La implementación de una política pública de defensa de las víctimas en Chile tendría numerosas ventajas para los ciudadanos y para el país. Algunas de estas ventajas incluyen:

- Mayor acceso a la justicia para las víctimas de delitos, lo que contribuiría a reducir la sensación de impunidad y a aumentar la confianza en el sistema de justicia.

- Mejora en la calidad de vida de las víctimas de delitos, ya que podrían acceder a servicios de apoyo psicosocial y jurídico que les permitirían superar el trauma y la victimización.

- Reducción de la reincidencia delictiva, ya que las víctimas de delitos podrían acceder a programas de rehabilitación y apoyo para superar sus problemas legales, lo que desincentivaría la comisión de delitos y su reincidencia, debido a que el delincuente tendría mayores dificultades para sortear la justicia.

- Aumento de la seguridad ciudadana, ya que la implementación de una política pública de defensa de las víctimas contribuiría a reducir la sensación de inseguridad y a aumentar la confianza en el sistema de justicia.

- Mejora en la imagen del país, ya que la implementación de una política pública de defensa de las víctimas demostraría el compromiso del Estado con la protección de los derechos humanos y la justicia restaurativa.

La implementación de una política pública de defensa de las víctimas en Chile es fundamental para garantizar los derechos de las víctimas de delitos y promover la justicia restaurativa. La experiencia internacional y sus resultados así lo demuestran. Es importante que Chile siga los estándares internacionales y promueva la cooperación y el intercambio de buenas prácticas para mejorar la protección de las víctimas.

6.1. Necesidad de un servicio nacional y universal de atención a víctimas

Es fundamental crear un sistema de apoyo a víctimas de delitos que sea de carácter nacional, con acceso universal, que garantice la misma calidad y estándares de atención en todo el país, independientemente de la ubicación geográfica o las limitaciones presupuestarias de cada municipio.

Una de las conclusiones principales derivadas de los textos analizados es la urgente necesidad de establecer un sistema nacional y universal de atención a víctimas de delitos. Actualmente, la prestación de servicios de apoyo a víctimas varía considerablemente según la capacidad financiera y organizativa de los municipios, lo que genera importantes desigualdades en la atención ofrecida. Comunas como Lo Barnechea y Las Condes han

implementado modelos de atención eficaces, coordinados con sus sistemas locales de seguridad y apoyados por redes de inteligencia. Sin embargo, este nivel de servicio es difícilmente replicable en municipios con menos recursos, lo que deja a muchas víctimas sin el apoyo adecuado que necesitan.

Por su parte, la falta de un ente regulador que estandarice la calidad del servicio a nivel nacional agrava este problema. Un servicio nacional permitiría establecer directrices uniformes, garantizando que todas las víctimas, independientemente de su ubicación, reciban un apoyo integral y profesional en los ámbitos jurídico, psicosocial y emocional. Este enfoque no solo reduciría las desigualdades actuales, sino que también mejoraría la eficacia del sistema en su conjunto, facilitando una mayor coordinación entre las diferentes instituciones que intervienen en la atención a víctimas. Así, la creación de un sistema robusto y universal contribuiría a un acceso más equitativo a la justicia y a la protección de los derechos de las víctimas.

6.2. Desigualdad en la prestación de servicios municipales

Los municipios con mayores recursos, como Lo Barnechea y Las Condes, ofrecen modelos efectivos de apoyo a víctimas, mientras que en comunas con menos recursos, el servicio es limitado y presenta dificultades en la escalabilidad. Esta desigualdad refuerza la necesidad de un sistema centralizado que garantice equidad en la atención.

En efecto, la desigualdad en la prestación de servicios municipales es un problema recurrente que afecta la atención a las víctimas de delitos en Chile. A partir de los textos, se observa que las municipalidades con mayores recursos financieros, como Lo Barnechea y Las Condes, han logrado establecer servicios robustos y de calidad, integrados con sus

sistemas de seguridad comunal, que reciben una valoración positiva por parte de los ciudadanos. Sin embargo, esta experiencia no es replicable en comunas con menores capacidades presupuestarias o realidades geográficas distintas, lo que genera una disparidad significativa en la atención que reciben las víctimas según el lugar en que residan.

Esta desigualdad evidencia la falta de un servicio de atención a víctimas de carácter nacional, con estándares uniformes y de acceso universal. Los programas de atención, cuando existen, tienden a ser insuficientes y desorganizados en comunas con menos recursos, lo que contribuye a una cobertura limitada y desfasada en el tiempo. Además, la falta de un ente regulador que estandarice la calidad de los servicios municipales a nivel nacional agrava el problema, permitiendo que algunos municipios no ofrezcan el apoyo necesario a las víctimas.

En conclusión, es fundamental establecer una institucionalidad nacional que asegure la equidad en la prestación de servicios para todas las víctimas, independientemente de su comuna de residencia.

6.3. La burocracia como un obstáculo para las víctimas

Uno de los mayores retos que enfrentan las víctimas en su acceso a la justicia es la excesiva burocratización del sistema, lo que dificulta la interacción con instituciones como Carabineros, el Ministerio Público y la Policía de Investigaciones, así como el acceso a audiencias y la entrega de pruebas.

Una conclusión relevante derivada de la presente investigación estriba en que la burocracia excesiva constituye uno de los principales obstáculos para el acceso a la justicia de las víctimas de delitos. El proceso judicial actual, que involucra a diversas instituciones como Carabineros, el Ministerio Público y la Policía de Investigaciones, genera una serie de

trabas administrativas que dificultan el acceso eficiente a la información y la justicia. Las víctimas enfrentan complicaciones para determinar quién lleva la investigación, acceder a audiencias con fiscales y entregar pruebas, lo que prolonga los tiempos de respuesta y genera un sentimiento de abandono.

La falta de una coordinación eficaz entre las diferentes instituciones, sumada a una cobertura insuficiente y desorganizada de los programas de atención a víctimas, impide que el sistema funcione de manera integral. Esta situación destaca la importancia de contar con un abogado defensor que acompañe a las víctimas durante el proceso, garantizando un seguimiento adecuado y facilitando la interacción con las autoridades judiciales. Además, es esencial crear una institucionalidad que ofrezca acceso universal a la justicia para todas las víctimas, independientemente del tipo de delito o vulnerabilidad.

6.4. Relevancia del acompañamiento psicosocial

El apoyo psicosocial es clave para las víctimas, no solo en la fase inicial de atención tras el delito, sino también durante todo el proceso judicial y posterior a él. Este acompañamiento ayuda a mitigar los efectos emocionales y psicológicos del delito y reduce el riesgo de revictimización.

El acompañamiento psicosocial es un componente crucial en la atención a víctimas de delitos, ya que aborda las profundas repercusiones emocionales y sociales que enfrentan tras sufrir un acto delictivo. A partir de los textos, se destaca que las víctimas valoran especialmente el apoyo psicológico y la reparación, dado que, en muchos casos, como los homicidios, el daño ocasionado a las víctimas directas e indirectas es grave y permanente.

Este acompañamiento psicosocial resulta esencial para ayudar a las personas afectadas a reintegrarse a una vida normal y evitar la revictimización.

El apoyo psicosocial no solo debe atender las secuelas emocionales inmediatas del delito, sino también proporcionar orientación sobre cómo enfrentar el proceso judicial, lo cual resulta intimidante y estresante para muchas víctimas. Además, este acompañamiento les ofrece validación y contención emocional, ayudándoles a sobrellevar el trauma y fortaleciendo su capacidad de afrontamiento.

En este sentido, la coordinación entre el apoyo psicosocial y el jurídico se vuelve fundamental para garantizar una atención integral a las víctimas. Si bien algunas municipalidades con mayores recursos han implementado estos servicios de manera eficiente, la falta de un modelo nacional universal y estandarizado crea disparidades en su disponibilidad y calidad. Un enfoque más estructurado podría asegurar que todas las víctimas reciban el apoyo que necesitan, sin importar su ubicación.

6.5. Falta de coordinación y cobertura insuficiente en los servicios actuales

Los programas de apoyo a víctimas carecen de una adecuada coordinación entre el sistema judicial y las redes de apoyo, tanto públicas como privadas. La cobertura de atención es insuficiente, muchas veces limitada a ciertos tipos de delitos, lo que deja a un gran número de víctimas sin acceso a los servicios que necesitan.

La investigación evidencia que resulta de fundamental importancia la existencia de redes de atención de diversos prestadores de servicios a la comunidad, que estén coordinados e interrelacionados, de manera de poder abordar de forma conjunta el fenómeno de la

victimización delictual, para ello la estructura de servicios radicados en los gobiernos comunales no parece ser un buen sistema que permita avanzar hacia una política pública exitosa, sino que más bien, se requiere de un órgano especializado de alto estándar con sistemas de control y estándares de calidad medibles que tenga a su cargo la política pública nacional, sin perjuicio que los municipios puedan ser colaboradores o coadyuvantes del sistema mediante convenios de operación o transferencia, como los que se establecen entre los municipios y otros órganos (Ej. SENDA, SERNAMEG, OPD -SENAME, Mejor Niñez Actualmente, etc.)

Bibliografía

1. Textos.

- Necesidades jurídica y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la justicia. 29 de diciembre del 2020, Corporación Administrativa del Poder Judicial. https://justiciaysociedad.uc.cl/wpcontent/uploads/2023/02/INF_FINAL_Necesidades-juridicas-y-cursos-de-accion-del-ciudadano-ante-las-barreras-de-acceso-a-laJusticia.pdf
- Capítulo 7, Propuesta de un servicio defensoría y de atención integral para personas que han sufrido delitos en el territorio nacional, Propuestas para Chile, concurso Políticas Públicas UC 2020.
- CÓMO PROTEGER MEJOR LOS INTERESES DE LAS VÍCTIMAS Y DE ESTA MANERA CONTRIBUIR A LA DISMINUCIÓN DE LA DELINCUENCIA*, Revista Chilena de Derecho, vol. 36 N0 3, pp. 671 - 677 [2009]
- HORVITZ, M. y LÓPEZ, J. 2002. Derecho Procesal Penal Chileno. Tomo I. Santiago de Chile. Ed. Jurídica de Chile.
- Giner Alegría, César Augusto. Aproximación psicológica de la victimología, Repositorio Universidad Católica de Murcia.
- Mera González – Ballesteros, Alejandra, Revista Ius et Praxis. Universidad de Talca, 2009. P. 165-195.

- Echeburúa, Pedro; de Corral, Paz y Amor, Pedro J. en “Evaluación del daño psicológico en las víctimas de delitos violentos”. Revista Psicopatología Clínica Legal y Forense, Universidad de la Rioja, España, Vol 4., 2004, p. 227-244.

2. Legislación.

- Chile, Constitución Política de la República de Chile, 2005.
- Chile, Ley N° 20.502, Crea el Ministerio del Interior y Seguridad Pública.
- Chile, Ley N° 19.646, que establece el Código Procesal Penal.
- Chile, Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- Chile, DFL N° 995 del Ministerio de Justicia, Aprueba Estatutos de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana de Santiago.
- Chile, Ley N° 19.718, Crea la Defensoría Penal Pública.
- Ley N° 19.640, Orgánica Constitucional del Ministerio Público.
- España, Ley 4/2015 de 27 de abril de 2015, de Estatuto de la víctima del delito.
- Argentina, Constitución de la Nación Argentina, 3 de enero de 1996.
- Argentina, Ley 27.372, Ley de Derechos y garantías de las personas víctimas de delitos.
- México, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1917.
- México, Ley General de Víctimas, de 9 de enero de 2013.