

Las tres formas que existen para el cuidado de afectados directos o indirectos de delitos

Existe un programa nacional y dos municipales funcionando. Además, en 2028 comenzaría a funcionar en la Región el Servicio de Acceso a la Justicia y la Defensoría de las Víctimas.



Flor Arbulú Aguilera
flor.arbulu@mercuriovalpo.cl

El 9 de noviembre de 2008 cambió la vida de Margarita González y Víctor Martínez. La madrugada de ese domingo su hijo, Alejandro de sólo 19 años, fue asesinado en Llole alto mientras se dirigía a su casa desde un pub. Durante la formalización de quienes cometieron el delito, la Fiscalía dio a conocer que su muerte habría sido por error, ya que lo habrían confundido con alguien que había estado envuelto en una trifulca anterior en una fiesta.

Si bien el Ministerio Público logró sentencias de cárcel, en 2011 la familia del joven vio en las noticias que uno de los autores del crimen estaba en un Centro de Estudio y Trabajo (CET) con beneficios carcelarios de Gendarmería en Valparaíso. Ante esto, los Martínez -González, junto a otras víctimas de crímenes registrados en San Antonio, iniciaron una lucha para que sus voces puedan ser escuchadas. "Queremos que se logre cambiar las leyes a favor de las víctimas, para que sea una justicia más dura con este tipo de delincuentes homicidas", recaló Víctor en ese momento.

No fue un camino fácil. El 5 de enero de 2021, durante el segundo gobierno del ex Presidente Sebastián Piñera, se envió al Congreso un proyecto de Ley que creaba la Defensoría de las Víctimas; y dos años más tarde Gabriel Boric ingresó una indicación sustitutiva, incorporando un nuevo informe financiero que aumentó significativamente los recursos destinados a su implementación.

Finalmente, en noviembre del año pasado se promulgó la ley que crea el Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y la Defensoría de las Víctimas de Delitos.

EN QUÉ CONSISTE

En lo concreto lo que hace esta ley es crear un Servicio Público



MARGARITA GONZÁLEZ ESTUVO CON EL PRESIDENTE EN LA PROMULGACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A LA JUSTICIA Y LA DEFENSORÍA.

Nacional y descentralizado con presencia en todo el territorio, gracias a sus 16 direcciones regionales y centros de atención en cada comuna o agrupación de comunas donde existan tribunales de justicia.

Este nuevo servicio implica la transformación de las actuales Corporaciones de Asistencia Judicial, el Programa de Atención a Víctimas y el Sistema de Mediación Familiar Licitada, que se integrarán en una única institución pública con personalidad jurídica y patrimonio propio. Asimismo, crea la Defensoría de las Víctimas de Delitos, que entregará atención integral jurídica y psicosocial a víctimas de delitos, en particular a aquellos más violentos y cuyo acceso será gratuito.

También promoverá la resolución colaborativa de conflictos, incluyendo la mediación familiar obligatoria para evitar que los conflictos lleguen a tribunales y se alcancen soluciones con la participación de las personas involucradas. Se entregará asistencia jurídica especializada respecto de diversos grupos y ámbitos, co-

mo niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, defensa laboral y derechos humanos, entre otros. Y la implementación de estándares de calidad y control en la atención a las personas usuarias, garantizando un servicio profesional, gratuito y de calidad.

"Esta es una ley fundamental para nuestro país", dijo el ministro de Justicia Jaime Gajardo, durante el acto de promulgación de la ley, evento al cual asistió la familia Martínez -González, por cierto. "Es un gran paso que está dando nuestro país para que todos los ciudadanos y ciudadanas puedan acceder a la justicia, a una justicia oportuna, a una justicia eficiente, a una justicia profesional, sin depender de sus medios económico", agregó.

La implementación no será inmediata. Al quinto mes desde la publicación de la ley, es decir ahora en abril, el Servicio iniciará su funcionamiento con la instalación del equipo responsable de ponerlo en marcha en forma gradual.

La primera etapa tiene una duración de 18 meses y conside-

ra las regiones de Arica, Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Coquimbo y Valparaíso; la segunda (30 meses) será para las regiones Metropolitana, del Libertador Genera Bernardo O'Higgins, del Maule y de Magallanes y la Antártica chilena; y la tercera (48 meses) que incluye las regiones de Ñuble, Biobío, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, y Aysén.

El periodo de implementación considera la continuidad de la operación de los organismos que se transformarán y convergerán en el nuevo servicio. En este sentido, también ofrece garantías para las trabajadoras y los trabajadores que se traspasarán desde las Corporaciones de Asistencia Judicial, la Subsecretaría de Prevención del Delito y la Subsecretaría de Justicia al nuevo servicio.

LO QUE EXISTE

Si bien la discusión para crear la Defensoría de las Víctimas se oficializó durante el gobierno de Sebastián Piñera, lo cierto es que la preocupación por el tema venía de mucho antes. Es más, en la Estrategia Nacional de Se-

guridad Pública 2006-2010 en Chile, impulsada por el primer gobierno de Michelle Bachelet, tuvo como objetivo disminuir el delito y la victimización.

En este contexto, en 2007 se creó la Red de Atención a Víctimas, que consistió en la implementación de programas específicos para la asistencia de víctimas de delitos violentos; y ese mismo año también comenzó a funcionar el primer Centro de Apoyo a Víctimas de Delitos (CAVD). Una década después se hizo una reformulación y nació el Programa de Apoyo a Víctimas (PAV), como actualmente se le conoce y que funciona bajo el alero de la Subsecretaría del Delito, aunque está en plena transición a Justicia como parte del nuevo Servicio.

¿En qué consiste este programa? "Buscamos garantizar el ejercicio de los derechos de las personas víctimas de delitos, mediante una intervención integral, eficiente y eficaz, orientada a dar respuesta a sus necesidades, a través de tres acciones complementarias", reza su página web.

Éstas consisten en asesoría

jurídica, que busca generar las condiciones para que las personas afectadas por delitos puedan ejercer plenamente sus derechos; asesoría social, la cual contribuye al fortalecimiento del tejido social, a la restitución de la confianza y la solidaridad potenciando las iniciativas colectivas de reconstrucción de los lazos comunitarios; y asesoría psicológica, que trabaja la recuperación de las personas afectadas, restableciendo las condiciones para el disfrute de una plena salud mental que se expresa, entre otras cosas, en la capacidad de tomar decisiones y tener control sobre los distintos aspectos de su vida.

El acceso al Programa es de carácter universal, lo que significa que cualquier víctima puede acceder a sus servicios. Sin embargo, prioriza un catálogo de delitos violentos como homicidios (incluyendo femicidio), cuasidelitos de homicidio, secuestros, violación de personas mayores de 14 años, abuso sexual calificado, trata de personas, robos con violencia (incluye intimidación), lesiones graves o gravísimas (incluyendo castración y mutilación) y lesiones graves o muertes ocasionadas por conducción bajo los efectos del alcohol o drogas.

Por otra parte, se encuentra enfocado en las víctimas directas e indirectas, es decir, familiares, amigos y testigos, entre otros; y, además, no se requiere que el delito haya sido probado ni que el agresor haya sido identificado, aprehendido, enjuiciado o condenado. Pueden ser derivados desde el Ministerio Público o demanda espontánea al 600 818 1000, entre otras formas.

Según el Anuario Estadístico de Apoyo a Víctimas 2024, durante ese año el total de ingresos registrados fue de 57.529, lo que representa una disminución del 2% en comparación al 2023 (58.471); y el número total de personas atendidas - es decir, aquellas que recibieron atención efectiva del PAV- fue de 38.555 el 2024, lo que equivale a un 9% menos en comparación al 2023.



EN VILLA ALEMANA EL PROGRAMA SE EJECUTA DESDE AGOSTO PASADO EN LA MUNICIPALIDAD.

En cuanto a la distribución de personas atendidas según tipo de delito, la mayor concentración se registra en los robos violentos, con un 55,7%; y con el menor número de personas atendidas corresponde a trata de personas, con un 0,2%. A nivel regional, en tanto, la de Valparaíso es la segunda con el mayor número de atenciones con un 10,2% del total nacional.

Sobre los Centros de Apoyo a Víctimas de Delitos, en la Región de Valparaíso existen tres: uno ubicado en la ciudad de Valparaíso (Freire 675); otro en San Felipe, emplazado en calle Navarro N°1411 (ex N° 325); y el último en San Antonio, ubicado en Ramón Barros Luco 1960, Barrancas, el que por cierto lleva el nombre de Alejandro Martrín, el joven asesinado en 2008.

Este último hace poco inauguró sus nuevas dependencias, y a la ceremonia asistió la madre de Alejandro, Margarita, quien destacó que "cada uno tiene su sala para que las víctimas tengan una atención de calidad y contención. Nosotros no lo tuvimos en su momento, pero no queremos que nadie vuelva a pasar por lo mismo que pasamos cuando las víctimas y sus familias estaban solas".

EL CASO PORTEÑO

En octubre de 2024, la Municipalidad de Valparaíso creó la Oficina Integral de Atención a Víctimas. "Nosotros somos la puerta de entrada a un montón de problemáticas y temáticas de nuestros vecinos y vecinas, y no había oferta en materia de víctimas en nuestro municipio", comenta Jennifer Figueroa, encargada del Departamento de Prevención Social.

Relata que tras postular a fondos del Sistema Nacional de Seguridad Municipal crearon esta oficina que busca "poder acercar un poco la justicia a nuestros territorios y a nuestros

vecinos y vecinas", así como ser "una red de apoyo y hacer las derivaciones de manera oportuna" a donde corresponda.

En lo concreto, "atendemos casos de baja y mediana complejidad, sabiendo que los casos de alta complejidad los atiende el Centro de Atención a Víctimas de la Secretaría de Prevención del Delito. Entonces, nosotros como equipo, tenemos delitos para los cuales generamos el acompañamiento tanto de atención psicológica de primera acogida, atención psicosocial a personas que han sido víctimas de delitos, información y asesoría jurídica", indica.

El listado incluye amenazas (también por ley Zamudio), violencia de género, lesiones leves, lesiones menos graves, daños, hurto, robo de vehículos motorizados y de objetos de o desde vehículos, robo lugar habitado y no habitado y acoso callejero.

Una de las características que tiene esta Oficina, y que la hace integral, es que tiene un "componente de intervención comunitaria", pues "generamos la promoción de nuestra oficina y el acercamiento del Departamento de Prevención Social en los territorios; el fortalecimiento de las competencias y el capital social existente a nivel comunitario; y el trabajo articulado de la red", dice Figueroa, acotando que para ello van a los barrios "con campañas de difusión y talleres".

APORTE NECESARIO

El tema más recurrente que ven los profesionales son las amenazas, y en este sentido la Oficina ha atendido -entre 2024 y 2025- a 64 personas de los 344 requerimientos totales que hubo en el periodo. Ahí, según cuenta Jennifer Figueroa, se ha hecho un trabajo sobre explicar qué implica este delito, sobre todo.

El trabajo que se realiza, entonces, es articular los casos con Fiscalía, hacer seguimientos de

“

Son 344 vecinos y vecinas de nuestra comuna que, si no existiera esta Oficina, no tendrían respuesta a sus problemas. Eso me parece sumamente importante".

Jennifer Figueroa
Encargada del Departamento de Prevención Social

“

Cuando una familia vive un delito, un incendio o una situación violenta, no sólo enfrenta un daño material: enfrenta miedo, angustia e incertidumbre. Por eso como municipio decidimos crear el Programa".

Nelson Estay
Alcalde de Villa Alemana

los mismos y estar en constante comunicación con las víctimas para que esas amenazas no se concreten. Similar procedimiento se sigue en otros delitos.

"Nuestro porcentaje mayor de vecinos y vecinas que llegan a nuestra oficina es de 49 años, son más bien mujeres, y los delitos de mayor incidencia son amenazas, lesiones leves y robo en lugar habitado, robo con violencia también, y la violencia intrafamiliar", explica la encargada del Departamento de Prevención Social, detallando que estos últimos también son atendidos por la Oficina de la Mujer y Equidad de Género. Por cierto, también cuentan con un sistema de mediación para conflictos vecinales y que así no escalen a posibles delitos.

Además de tener en el equipo abogados y psicólogos, también la Oficina cuenta con una trabajadora social, la cual ayu-



EL EQUIPO QUE TRABAJA EN LA OFICINA DE VALPARAÍSO QUE COMENZÓ A TRABAJAR EN OCTUBRE DE 2024.

da a "abrir beneficios sociales hacia las víctimas muchas veces", explica Jennifer Figueroa.

Y recalca: "Son 344 vecinos y vecinas de nuestra comuna que, si no existiera esta Oficina, no tendrían respuesta a sus problemas. Eso me parece sumamente importante, porque ha sido un trabajo de que crean en la institución y que sí podemos ser un aporte frente a esta temática tan importante, porque generar revictimización también es bien crudo. Por lo tanto, generar esta puerta de acceso a la justicia, la gente sienta que el municipio o el gobierno local está haciendo algo, se está preocupando en definitiva por las víctimas, sabiendo que éstas siempre son las menos acompañadas en su trámite judicial".

La Oficina se ubica en Eleuterio Ramírez 476, Piso 7, Oficina 71 (Edificio Cori), y funciona de 8:30 a 13:30 horas. En el Instagram @valpo.seguro se encuentra un video donde se aprecia cómo llegar al lugar, y cómo acceder.

VILLA ALEMANA: EL NUEVO

Un caso más reciente es el de la Municipalidad de Villa Alemana que en agosto del año pasado implementó el Programa de Atención a Víctimas de Delitos, a cargo de la Dirección de Seguridad Pública; y que busca brindar atención inmediata y oportuna a víctimas de violencia y delitos de connotación pública y/o social de la comuna -como puede ser un incendio-, ofreciendo atención en los ámbitos psicológico, social y jurídico.

La atención integral, gratuita y especializada está dirigida a residentes afectadas directas o indirectas en casos como robos con violencia o intimidación, robo en lugar habitado, lesiones y violencia intrafamiliar.

"Nuestra visión principal es que siempre se puedan reducir las consecuencias negativas de la victimización a través de la

promoción del ejercicio de los derechos de las víctimas de delito, ya sea informando, acompañando y asesorando. Por lo tanto, contamos con servicios en asesorías psicológicas, asesoría social y asesoría jurídica. Estos tres aspectos nos permiten atender a víctimas con un rango etario desde los 18 años en adelante", comenta Claudio Mendiboure, director de Seguridad Pública de la Municipalidad de Villa Alemana.

Añade que "empezamos a hacer una campaña de concientización en las juntas de vecinos, en la calle y, por supuesto, activamos las redes como Sernameg, Senda, Lazos y todas aquellas instituciones que tienen que ver con la atención de víctimas; también incluimos los Cesfam. La verdad es que la recepción ha sido genial, porque cumple y va cubriendo aquellas necesidades que, a veces, no están cubiertas cuando una persona le sucede un hecho tan traumático como ser víctima de un delito o de un incendio".

Desde su implementación se han atendido un total de 37 personas. "De ellas, 15 corresponden a consultantes, es decir, personas que se acercaron con el fin de entender el servicio y las opciones de atención disponible; y 22 personas que fueron usuarias o usuarios directos que ingresaron a cada una de las asesorías que entrega el programa. De esos se generaron hasta la fecha seis egresos exitosos, tres egresos administrativos, 10 usuarios que se encuentran en proceso de atención y tres usuarios y usuarias que desertaron del proceso de atención, debido a situaciones personales y laborales", informó la trabajadora social, encargada del Programa, Constanza Castro.

El alcalde de Villa Alemana Nelson Estay considera que "cuando una familia vive un delito, un incendio o una situación

LOS PROGRAMAS DE APOYO

● PAV

De corte nacional atiende a víctimas directas e indirectas de delitos mayores. Se puede llamar al 600 818 1000.

● Oficina Integral de Apoyo

Es parte de la municipalidad porteña y se ocupa de delitos menores. Su oficina está en Eleuterio Ramírez 475. Of. 71.

● Programa de Atención

En funcionamiento en la Municipalidad de Villa Alemana, las víctimas pueden llegar ahí o llamar al 1211.

violenta, no sólo enfrenta un daño material: enfrenta miedo, angustia e incertidumbre. Por eso como municipio decidimos crear el Programa de Atención a Víctimas de Delitos, y hablo de delitos de todo tipo, para que ningún vecino tenga que pasar solo por ese proceso".

"Aquí no sólo hay orientación, hay acompañamiento psicológico, social y jurídico gratuito y especializado, pensado para ayudar a recuperar la tranquilidad y ejercer sus derechos", indica.

"Muchas veces las personas hacen la denuncia y después no saben qué viene, a quién acudir o cómo enfrentar el proceso. Nuestro compromiso es estar ahí, desde el primer momento, apoyando y guiando. La seguridad no se trata sólo de prevenir el delito, también de hacernos cargo de sus consecuencias humanas. Por eso, invitamos a los vecinos de Villa Alemana a informarse y acercarse, pueden venir a la Municipalidad o llamar a nuestro número único 1211. Este es un programa real, cercano y útil, que ya ha ayudado a familias de la comuna", finaliza.