

Fecha: 01-01-2026
 Medio: El Mercurio
 Supl.: El Mercurio - Cuerpo C
 Tipo: Noticia general
 Título: Evitar burocratización y satisfacer expectativas de las personas: los desafíos de la nueva defensora de las víctimas

Pág.: 5
 Cm2: 533,2

Tiraje: 126.654
 Lectoría: 320.543
 Favorabilidad: ☐ No Definida

EDUARDO CANDIA DE LA BARRA

Fue uno de los 10 de 32 proyectos aprobados en el marco del *fast track* legislativo en materia de seguridad y este 2026 comenzará su implementación. Se trata del Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de las Víctimas, cuyo trabajo para su puesta en marcha comienza este 1 de enero. Ello, luego que el Ejecutivo anunciara la designación de Macarena Cortés —tras la polémica por la eventual elección previa de Patricia Muñoz, exdefensora de la Niñez— como directora encargada de la implementación del sistema.

En ese marco, el exfiscal José Villalobos recuerda que “la necesidad de implementar una Defensoría de las Víctimas nace por una ausencia de consideración a la víctima de un delito en el sistema de persecución penal”. Esta situación se dio en el sistema de justicia nacional, “pese a que el Ministerio Público tiene por ley obligaciones para con las víctimas”.

La Ley 21.780, que establece la creación del nuevo sistema, menciona que entre sus funciones otorgará “asesoría y representación jurídica a quienes no puedan procurárselas por sí mismos o pertenezcan a alguno de los grupos de especial protección que señala esta ley y de apoyo psicológico y social en los casos en que corresponda según el reglamento”, entre otros.

■ El problema del bajo esclarecimiento de delitos

Sin embargo, la nueva directora y el servicio deberán enfrentarse a una serie de desafíos. Por ejemplo, Villalobos menciona que muchas de las víctimas “comenzaron a no sentirse consideradas por la fiscalía”. Es por esto que “el desafío está entonces en que la víctima adquiera un rol preponderante en la investigación de su delito y que se logre esclarecer lo que le afectó”.

Es en este punto que el exfiscal hace hincapié, puesto que existe “un problema de base” que consiste en “un escaso nivel de esclarecimiento de delitos por parte de los organismos de persecución penal”, el cual, dice, es cercano al 80% en algunos casos. Por eso, dice, la “Defensoría de las Víctimas no resolverá este grave problema” y “solo se aborda con un sistema de metas de esclarecimiento de delitos para la fiscalía y policías”. Aunque lamenta que “la gente espera esto, pero me pa-

Implementará nuevo organismo que operará gradualmente desde abril de 2026

Evitar burocratización y satisfacer expectativas de las personas: los desafíos de la nueva defensora de las víctimas

Si bien entre expertos coinciden en las necesidades y lo que esperarán de quienes recurran al servicio, también, creen, se debe abordar el mercado privado de abogados y el fortalecimiento investigativo de la fiscalía.



TURBAZO.—Según el último reporte del Ministerio Público, entre enero y septiembre de 2025 ingresaron a sus sistemas 99.615 víctimas de robos violentos, por ejemplo. En la imagen, el registro de una cámara de seguridad durante un turbazo en Maipú en mayo de este año.

rece difícil de revertir”.

■ Ponen en duda que sea “cambio muy fundamental”

Otro experto que no ve que el sistema pueda significar cambios profundos es Cristián Riego, académico de la Universidad Diego Portales. Piensa que “los principales desafíos que va a tener este sistema son las expectativas, porque la verdad que yo no creo que vaya a haber un cambio muy fundamental. Aquí lo que hay es básicamente la reunificación de una serie de proyectos y sistemas que funcionaban antes y que se van a unificar en torno a una nueva institución, digamos”.

Es en ese sentido que el exfiscal Marcelo Sanfeliú también plan-

tea que uno de los desafíos pasará por las “expectativas”. Y considera que “no hay que olvidar que este servicio entra en vigencia de manera gradual en todo Chile en un plazo de 4 años. Y además viene a reemplazar a las Corporaciones de Asistencia Judicial existentes, que es el lugar donde los futuros abogados (postulantes) hacen su práctica profesional de seis meses, antes de titularse”. Así, apunta, “uno de los desafíos será la continuidad de los casos que pasan de un postulante a otro, para que las víctimas no se vean afectadas por esos cambios”.

Coincide Villalobos, quien visualiza que “los riesgos de la implementación tienen que ver con

“La gente quiere protección efectiva, investigaciones diligentes, que se reúnan pruebas lícitas y que puedan lograr una sentencia que resuelva su caso; en definitiva, quiere volver a confiar en un sistema judicial eficiente”.

TATIANA VARGAS
 ACADEMICA U. DE LOS ANDES

“El principal riesgo es que va a seguir habiendo una frustración, porque este sistema no va a dar abasto para la demanda enorme de abogados que se necesitan”.

CRISTIÁN RIEGO
 ACADEMICO U. DIEGO PORTALES

“El abogado seguramente no podrá esclarecer el caso sin apoyos investigativos y, por lo tanto, seguiremos a la base con el problema de escaso esclarecimiento de delitos”.

JOSÉ VILLALOBOS
 EXFISCAL DEL MINISTERIO PÚBLICO

las expectativas que se generan para las víctimas. Esto, porque “probablemente tendrán un abogado querellante, y un rol más importante, pero el abogado seguramente no podrá esclarecer el caso sin apoyos investigativos y por lo tanto, seguiremos a la base con el problema de escaso esclarecimiento de delitos”.

■ Colaborar con el Ministerio Público sin entorpecer

La colaboración con el Ministerio Público es un elemento clave, según expertos. Para Tatiana Vargas, académica de la Universidad de los Andes, la Defensoría de las Víctimas presentará como “principal desafío la articulación interna con los principales ac-

tores del sistema, sobre todo con el rol de los fiscales del Ministerio Público”.

En ese sentido, Vargas sostiene que “la gente quiere protección efectiva; investigaciones diligentes, que se reúnan pruebas lícitas y que puedan lograr una sentencia que resuelva su caso; en definitiva, quiere volver a confiar en un sistema judicial eficiente”.

Sin embargo, por lo anterior advierte que “un riesgo importante es que este sistema se torne burocrático y entorpezca la labor de la fiscalía. Los procesos y las decisiones no solo podrían tardar más, sino que podrían no lograr justicia para el caso concreto. Los costos materiales y humanos aumentan, con las consecuentes

peores repercusiones para el sistema en general.

■ Aprensiones sobre funcionamiento solo con abogados de carácter público

Vargas también cree que Cortés enfrentará “algunos problemas generales de instalación”. Por ejemplo, los referentes a “la especialidad que requiera la orientación jurídica y psicosocial de víctimas niños, niñas y adolescentes, de adultos mayores, de migrantes y de asuntos especiales y complejos, como violencia intrafamiliar o delitos económicos”.

Riego tiene una observación similar, enfocada en las justicias diferentes a la penal. “El principal riesgo es que va a seguir habiendo una frustración porque este sistema no va a dar abasto para la demanda enorme de abogados que se necesitan para litigar en materia familiar, laboral, etcétera”.

Para combatir esto, dice, habría que explorar otras soluciones ajenas al sector público, ya que “eso requiere, yo creo, otra medida que nunca se ha tomado y que es un cierto ordenamiento del mercado”. De esta manera, puntualiza, “tenemos un mercado poco transparente, en el que si bien es cierto hay muchos abogados que ofrecen su servicio, como hay poca transparencia respecto, por ejemplo, de los precios, a la calidad de los servicios, ese mercado no funciona bien”.

A juicio del académico, “un gobierno tendría que tratar de hacer que ese mercado funcionara mejor para que hubiera precios accesibles para todas las personas”. Y concluye, “no puede ser que un sistema funcione solo sobre la base de abogados de carácter público”.