

[Servicio de asesoría para el diagnóstico y diseño del nuevo modelo de atención general a usuarios/as y de atención y protección a víctimas y testigos]

Ministerio Público de Chile

31 de mayo de 2024

Centro de Estudios Justicia y Sociedad, Pontificia Universidad Católica de Chile

Responsable técnico del estudio

Centro de Estudios Justicia y Sociedad UC

Investigador principal y jefe de proyecto

Ulda Omar Figueroa

Coinvestigadora y Coordinadora de proyecto

Sofía Dupré

Equipo de investigación

David Jara

Cecilia Magnet

Sergio Faúndez

Victoria Osorio

Asesores expertos

Catalina Droppelmann

Pablo Carvacho

Daniela Bolívar

Abreviaciones

AJ	Adolescentes y jóvenes
CJS	Centro de Estudios Justicia y Sociedad
CPP	Código Procesal Penal
CPR	Constitución política de la república
DAF	División de Administración y Finanzas
DAVT	División de Atención a las Víctimas y Testigos
DEN	Director Ejecutivo Nacional
DER	Director Ejecutivo Regional
EIVG	Entrevista Investigativa Videograbada
FAE	Fondo de Aportes Económicos a Víctimas y Testigos
GENCHI	Gendarmería de Chile
ISUC	Instituto de Sociología
LOMP	Ley orgánica del Ministerio Público
MAPA	Modelo de atención, protección y apoyo
MIDESO	Ministerio de Desarrollo Social
MINSAL	Ministerio de Salud
MP	Ministerio Público
NNA	Niños, niñas y adolescentes
OPA	Modelo de Orientación, Protección y Apoyo
PDI	Policía de Investigaciones
SENAME	Servicio Nacional de Menores
SERNAMEG	Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género
SERVIU	Servicio de Vivienda y Urbanización
SIAU	Sistema Integral de Atención a Usuarios/as
UAF	Unidad Regional de Administración y Finanzas
UC	Pontificia Universidad Católica de Chile
URAVIT	Unidad Regional de Atención a las Víctimas y Testigos
UTM	Unidad Tributaria Mensual
VIF	Violencia intrafamiliar
VyT	Víctimas y/o Testigos

INDICE

1	INTRODUCCIÓN	7
2	MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	8
2.1	VÍCTIMAS Y JUSTICIA PENAL	8
A.	Victimización criminal y necesidades de las víctimas.....	8
B.	Atención a víctimas de delitos en la justicia penal.....	9
2.2	ENFOQUES VICTIMOLÓGICOS ORIENTADOS HACIA LAS VÍCTIMAS Y TESTIGOS DE DELITOS	10
A.	Justicia procedimental: trato justo como eje para la atención de víctimas y testigos en el proceso penal.....	10
B.	Acceso a la justicia y atención a víctimas y testigos de delitos	13
C.	Enfoque de género y de derechos humanos en la atención de víctimas y testigos	14
2.3	GESTIÓN, PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS	15
A.	Planificación y planes de acción	15
B.	Evaluación y monitoreo	17
3	OBJETIVOS DEL ESTUDIO	19
4	METODOLOGÍA: TÉCNICAS DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN Y TRABAJO DE CAMPO	22
4.1	GRUPOS FOCALES	23
4.2	ENTREVISTAS CON ACTORES INSTITUCIONALES.....	25
4.3	ENCUENTROS COMUNITARIOS	26
4.4	ENCUESTA DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL MINISTERIO PÚBLICO.....	28
A.	Diseño de la encuesta.....	29
B.	Proceso de levantamiento de la información	31
C.	Disposición final de casos (AAPOR)	33
D.	Caracterización de la muestra	37
E.	Delitos experimentados	42
F.	Limitaciones de la encuesta	44
5	DISEÑO NORMATIVO E INSTITUCIONAL ACTUAL DE LOS MECANISMOS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, TESTIGOS Y USUARIOS DEL MINISTERIO PÚBLICO DE CHILE.....	47
5.1	MARCO INSTITUCIONAL Y NORMATIVO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A VÍCTIMAS POR PARTE DEL MINISTERIO PÚBLICO EN CHILE 47	
A.	Obligaciones generales del Estado hacia las personas víctimas, testigos y usuarias de la justicia penal 47	
B.	Obligaciones del Ministerio Público hacia las personas víctimas de delitos.....	48
C.	Obligaciones del Ministerio Público hacia las personas testigos de delitos.	52
D.	Obligaciones del Ministerio Público hacia otros usuarios de la justicia penal.....	53
E.	Organización del Ministerio Público para la prestación de servicios a víctimas, testigos y otros usuarios por parte del Ministerio Público.	53
F.	Orientaciones estratégicas adoptadas por el Ministerio Público en materia de prestación de servicios a víctimas, testigos y otros usuarios de la justicia penal.	54
G.	Breve referencia al proyecto de ley que crea el servicio nacional de acceso a la justicia y defensoría de las víctimas	56
5.2	MECANISMOS ACTUALES DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, TESTIGOS Y USUARIOS DEL MINISTERIO PÚBLICO DE CHILE	58
A.	Sistema integral de atención a usuarios (SIAU).....	58
B.	Modelo de Orientación, Protección y Apoyo (OPA).....	61
C.	Mecanismos de atención especializados	64
D.	Mecanismos dirigidos a poblaciones específicas	72
E.	Fondo de Aporte Económico	96
F.	Programa de apoyo a víctimas del Ministerio del Interior y Seguridad Pública	101
6	MECANISMOS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y TESTIGOS RECOGIDOS DE LA EXPERIENCIA COMPARADA	106
6.1	MÉXICO.....	106
G.	Fundamento normativo.....	106
H.	Marco institucional.....	106

I.	Modelo de atención	107
6.2	COLOMBIA	110
A.	Fundamento Normativo	110
B.	Marco institucional.....	111
C.	Modelo de atención	112
6.3	ESPAÑA	115
A.	Fundamento Normativo	115
B.	Marco Institucional.....	117
C.	Modelo de atención	118
6.4	BÉLGICA.....	120
A.	Fundamento normativo.....	120
B.	Marco institucional.....	121
C.	Modelo de atención	122
6.5	CONCLUSIONES DE LA REVISIÓN DE LA EXPERIENCIA COMPARADA.....	123
7	DIAGNÓSTICO DE LOS SERVICIOS ACTUALES DE LA FISCALÍA DE CHILE EN MATERIA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, TESTIGOS Y USUARIOS.....	128
7.1	BRECHAS EN LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS, TESTIGOS Y USUARIOS.	128
A.	Volumen de víctimas de delitos conocidos por el Ministerio Público	128
B.	Proporción de usuarios atendidos por el Ministerio Público	133
C.	Caracterización del contacto tenido con la fiscalía	137
7.2	VALORACIÓN DE LAS VÍCTIMAS, TESTIGOS Y USUARIOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS POR PARTE DE LA FISCALÍA	142
A.	Indicadores de atención usuaria levantados por la Fiscalía	142
B.	Indicadores levantados por la encuesta CJS-UC.....	152
7.3	PRINCIPALES NUDOS CRÍTICOS DE LA RESPUESTA BRINDADA POR LA FISCALÍA A LAS VÍCTIMAS, TESTIGOS Y USUARIOS. ..	171
A.	Coordinaciones fiscalías locales y fiscalía nacional	171
B.	Diferencias territoriales.....	172
C.	Accesibilidad e información.....	172
D.	Funciones URAVIT.....	176
E.	Coordinaciones fiscales – profesionales URAVIT	177
F.	Intersectorialidad	177
G.	Fondo de Aporte Económicos (FAE)	179
H.	Medidas de protección	180
I.	Pautas de riesgo e intimidación	183
J.	Poblaciones vulnerables	185
K.	Cambios en el contexto actual	186
L.	Participación y adherencia al proceso judicial	187
M.	Buenas prácticas y oportunidades	190
7.4	CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO	193
8	PROPUESTA PARA EL NUEVO MODELO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS, TESTIGOS Y USUARIOS	202
8.1	TEORÍA DE CAMBIO DEL MODELO PROPUESTO	203
A.	Propósito del modelo	204
B.	Actividades y productos del modelo	205
C.	Resultados intermedios y finales.....	207
8.2	DISTRIBUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES EN DISTINTOS NIVELES DE ATENCIÓN	208
8.3	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS COMPONENTES DEL MODELO	212
A.	El componente de atención general de usuarios y las guías de atención.....	212
B.	El componente de protección a víctimas y testigos y las guías de protección	213
8.4	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DEL MODELO A SER INCORPORADOS EN LA FUTURA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA.....	214
A.	Lineamientos de carácter general	215
B.	Lineamientos especiales.....	217
8.5	PLAN DE ACCIÓN PARA EL MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL MODELO	219
9	INVENTARIO DE PROYECTOS PROPUESTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO	224
9.1	CREACIÓN DE UN EQUIPO IMPLEMENTADOR DEL NUEVO MODELO	225

9.2	LÍNEA DE TRABAJO 1: FIDELIDAD, RETROALIMENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO DE LA IMPLEMENTACIÓN.....	228
A.	Desarrollo de un proyecto piloto y soporte a la implementación gradual del modelo	232
B.	Generación de estructura de monitoreo y evaluación continuas.....	234
C.	Diseño y despliegue de una estrategia comunicacional	235
9.3	LÍNEA DE TRABAJO 2: VIABILIDAD TÉCNICA Y NORMATIVA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO.	237
A.	Sistematización y diseño de las guías prácticas de atención	237
B.	Promoción de ajustes normativos y coordinación entre el modelo y la institucionalidad emergente en materia de víctimas de delitos	239
C.	Rediseño e validación de instrumentos de evaluación de riesgo y necesidades de víctimas y testigos ¡Error! Marcador no definido.	
9.4	LÍNEA DE TRABAJO 3: SOPORTE FINANCIERO, TECNOLÓGICO Y DE RECURSOS HUMANOS.	241
A.	Preparación de recursos humanos y de nuevos actores del modelo	241
B.	Desarrollo de soporte tecnológico	243
C.	Proyección presupuestaria y adquisición de equipos	245
9.5	DISTRIBUCIÓN EN EL TIEMPO DE LOS PROYECTOS REQUERIDOS.....	246
9.6	ESTIMACIÓN REFERENCIAL DEL PRESUPUESTO REQUERIDO PARA LA PUESTA EN MARCHA DE LA IMPLEMENTACIÓN	246
10	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	253

1 Introducción

A continuación, se da cuenta del informe final elaborado por el Centro de Estudios Justicia y Sociedad (CJS) de la Pontificia Universidad Católica de Chile (UC), en el marco del estudio “*Servicio de asesoría para el diagnóstico y diseño del nuevo modelo de atención general a usuarios/as y de atención y protección a víctimas y testigos*” para el Ministerio Público de Chile.

El Ministerio Público se encuentra en un proceso de hacer importantes mejoras en los ámbitos más estratégicos y relevantes de su función constitucional: la atención a usuarios y usuarias, y la protección a víctimas y testigos (VyT). Esto implica revisar los modelos de prestación de servicios, la accesibilidad, la oportunidad y la calidad de los canales disponibles; además de tener en cuenta la voz de sus actores clave, desde el nivel institucional hasta el nivel operativo.

Las VyT deben ser tratadas con dignidad y respeto, y tienen derecho a recibir apoyo y servicios que les ayuden a superar las consecuencias de un delito o un evento traumático. Asimismo, la mejora de la calidad de los servicios a usuarios/as, a víctimas y testigos tiene una importancia estratégica significativa para la actual gestión de la fiscalía nacional. Esto implica desarrollar rigurosos estándares y procedimientos para que los usuarios y las víctimas puedan acceder plenamente a la justicia. Lo cual da cuenta de la relevancia social del presente estudio.

El presente informe busca sistematizar el trabajo realizado durante el estudio. Este fue reportado de manera progresiva en 7 informes, cuyo contenido estaba delimitado por las bases de licitación que regulaban la relación entre el equipo de investigación y la contraparte técnica. En este documento se sistematiza información dispersa en dichos documentos, otorgando mayor coherencia a sus contenidos y facilitando la búsqueda de información para quienes deseen acceder a la información generada en el futuro.

A continuación, se da cuenta de la metodología del estudio, del levantamiento de información secundaria realizada (documentos internos del Ministerio Público e información administrativa), se reporta el diagnóstico generado sobre funcionamiento actual de la institución en la prestación de servicios a las personas víctimas, testigos y usuarias de los servicios del Ministerio Público y sobre la percepción que tienen víctimas y testigos en relación a la calidad de los servicios prestados por la fiscalía, se desarrolla la propuesta del nuevo modelo atención, protección y apoyo a víctimas, testigos y usuarios [MAPA] y se propone un plan de acción y una cartera de proyectos para su implementación gradual

2 Marco teórico y conceptual

2.1 Víctimas y justicia penal

A. Victimización criminal y necesidades de las víctimas

Ser víctima de un delito implica padecer daño producto de una acción u omisión que está penada por la ley y que es ejercida por un ser humano. Esta se distingue de otros tipos de victimización generadas por ejemplo por desastres naturales, en tanto su daño no puede ser separado del ofensor y como consecuencia, conlleva para quien la padece un carácter de injusticia (Duff, 2003). Generalmente se plantea que existen dos tipos de daño asociados a la victimización criminal: el que se asocia al vivir una situación de agresión o vulneración propiamente tal, y el daño asociado a la injusticia de sufrir un acto criminal (Pemberton y Vanfraechem, 2015).

La victimización criminal genera diversas consecuencias en quien la padece: lesiones físicas, pérdidas materiales y efectos psicológicos tales como trastorno por estrés postraumático, la emergencia de emociones como culpa y rabia (Kilpatrick y Acierno, 2003), desconfianza y aislamiento social (Gutner et al., 2006). Tampoco es extraño que las víctimas experimenten reacciones sociales negativas por parte de su entorno inmediato, aumentando la sensación de estigmatización (Mueller, Moergeli y Maercker, 2008; Ullman y Filipas, 2001). Las víctimas muchas veces padecen serios menoscabos económicos por la agresión vivida, ya sea por gastos médicos o la pérdida de su trabajo (Shapland y Hall, 2007). Algunos deben mudarse de casa, barrio o ciudad para poder hacer frente al miedo o inseguridad (Bolívar, 2012), especialmente cuando han sido víctimas de violencia de género.

Las personas que han sufrido un delito requieren no solo ser reparadas físicas, psicológicas y materialmente, sino que también recuperar un sentido de justicia, lo que se refleja en las necesidades que suelen tener en relación con el sistema judicial o más bien, con relación a cómo el Estado reacciona al delito.

En torno a esta idea, la investigación victimológica ha establecido que las víctimas necesitan tener información sobre el avance de sus casos judiciales (Schiff, 2007; Strang, 2002; Zehr, 2005), ser oídas y tratadas con respeto (Strang, 2002), ser reconocidas (Schiff, 2007) y validadas en el daño sufrido (Zehr, 2005). También necesitan participar de los procesos penales (Strang, 2002), pero en procesos menos formales, en los cuales su opinión sea tomada en cuenta (Strang, 2002). Eventualmente, las víctimas también podrían necesitar recibir compensación económica y una disculpa por parte del ofensor (Schiff, 2007; Strang, 2002; Zehr, 2005).

Por su parte Daly (2017) plantea que las víctimas de delito, además de tener necesidades de diferente naturaleza, tienen intereses de justicia, es decir, expectativas sobre los procesos judiciales que son válidas en tanto ciudadanos que buscan justicia. En este marco, se distinguen fundamentalmente cinco intereses de

justicia: vindicación (interés en que la agresión sea vista como delito por la sociedad), validación (importancia de ser reconocido/a como víctima), participación (información y participación en la toma de decisiones), voz (tener la posibilidad de contar la propia historia desde la propia narrativa) y responsabilidad del ofensor (que el proceso promueva al ofensor a tomar responsabilidad por lo hecho y sus consecuencias). El cumplimiento de estos intereses en contextos formales y significativos desde el punto de vista de la respuesta del Estado puede aumentar la sensación de justicia de las víctimas.

Estos intereses han estado avalados por la literatura. Las encuestas de victimización han demostrado que las víctimas son menos punitivas que aquellas que no lo han sido (Van Kesteren y Dijk, 2010). Además, la forma como significan la palabra “castigo” puede estar asociada a acepciones diferentes al de “provocar sufrimiento del ofensor”. Por ejemplo, para las víctimas, que se imponga “prisión” puede ser una forma de reconocer socialmente la gravedad de los hechos (Aertsen, 2010). En la misma línea, se ha visto que las víctimas prefieren medidas orientadas a la rehabilitación y servicios a la comunidad en vez de medidas punitivas (Hoyle y Zedner, 2007), y más que tener una influencia en la sentencia, lo que desean es ser escuchadas durante el proceso (Wemmers y Cyr, 2004). En Chile, un estudio reciente (Bolívar, Sánchez-Gómez y de Haan, 2022). indica que efectivamente las víctimas de delitos violentos valoran los elementos procedimentales indicados por Daly (2017) y que para el 50% de los hombres y el 58,8% de las mujeres el resultado más importante de un proceso judicial es que la ofensa no ocurra nuevamente, percepción que lleva a pensar que la decisión de aumentar las penas en algunos delitos no sería una medida suficiente para dar respuesta a las víctimas en sus necesidades de justicia.

B. Atención a víctimas de delitos en la justicia penal.

En los años setenta se levantaron las primeras voces en diferentes países del mundo para expresar preocupación por la escasa participación de la víctima en los procesos penales y por la poca consideración social de sus necesidades y derechos (Rock, 2007; Strang, 2002). En los años ochenta se produjo un “resurgimiento de la víctima”, lo que en la práctica significó una mayor visibilización de los derechos de las víctimas en Estados Unidos y de mayor sensibilización por sus necesidades en Europa (Goodey, 2000).

Un punto de inflexión a nivel internacional ocurrió con la Declaración de los Principios Básicos de Justicia para las víctimas de Delito y de Abuso de Poder de las Naciones Unidas (1985). En Europa se adoptaron dos instrumentos: la Convención Europea sobre la compensación de víctimas de delitos violentos (Consejo Europeo, 1983) y la recomendación de la posición de la víctima en el marco del proceso penal (Consejo Europeo, 1985). Otros instrumentos regionales se produjeron más tarde, siendo el más importante la Directiva 2012/29/EU del Parlamento y Consejo Europeo, que estableció estándares mínimos sobre los derechos, apoyo y protección a las víctimas de delito. Esta es una directiva vinculante, es decir, obliga a los Estados miembros a asegurar estándares de atención y protección (Bolívar, Miranda y Santibáñez, 2020)

A nivel internacional, los programas de apoyo a la víctima varían entre ser servicios ofrecidos por la propia comunidad, las ONG o servicios estatales. En bastantes países europeos, esta ayuda es ofrecida desde los ministerios de Justicia, ya sea coordinando la oferta de ONG (compuestas por voluntarios, como es el caso de Suecia), u ofreciendo directamente el servicio (como ocurre en Hungría) (APAV, 2016). En países europeos como Austria, Bélgica, Finlandia, Alemania, Holanda, Portugal, Suecia, El Reino Unido, entre otros, se cuenta con programas nacionales que ofrecen cobertura en todo el territorio o con organismos locales de cobertura focalizada (Bolívar, Miranda y Santibáñez, 2020). Los servicios que los organismos de apoyo a la víctima pueden ofrecer son, por ejemplo, líneas telefónicas de ayuda, orientación, apoyo material o legal. Además, algunos programas pueden ofrecer servicios para contextos específicos de victimización, como víctimas indirectas de homicidio, violencia doméstica, entre otros.

Recientemente Bolívar, Miranda y Santibáñez (2020), en el marco de un estudio cualitativo que levanto información con miras a formular un diseño de una propuesta de política pública para la institucionalidad de atención a víctimas de delitos en Chile concluyeron que la atención de víctimas en Chile está precarizada. Precisan que ello tiene lugar no por falta de profesionales comprometidos, sino que por modelos de gestión que han implicado una sobreoferta en algunos casos y suboferta en otros, una fragmentación de la atención debido a los criterios contrapuestos de diferentes servicios públicos, alta dependencia del sistema penal y sus requerimientos y una necesidad de reevaluar sus objetivos de intervención dado el perfil de los usuarios y los contextos de victimización que usualmente atienden.

Por otra parte, y con un foco más específicamente en la atención a víctimas y testigos de delito, recientemente Figueroa y Dupré (2023) formularon propuestas en la materia para el Estado de Chile en base a un levantamiento de información que incluyó la realización de grupos focales con operadores de las instituciones de la justicia penal. En ellas plantearon mecanismos para establecer estándares de acceso a la información, de trato y reparación de las víctimas de delitos, y para promover la protección de estas y de los testigos de los delitos.

2.2 Enfoques victimológicos orientados hacia las víctimas y testigos de delitos

A. Justicia procedimental: trato justo como eje para la atención de víctimas y testigos en el proceso penal.

Las instituciones que intervienen en el proceso penal son órganos del Estado cuyo funcionamiento está sometido al principio de legalidad y, por lo tanto, deben ceñir su actuar a lo dispuesto en la Constitución y las leyes. Sin embargo, no solo el cumplimiento de la legalidad es relevante para que la ciudadanía perciba como legítimo y confíe en la justicia penal, pues además de esto es necesario que se otorgue a los ciudadanos

un trato que sea percibido por estos como justo. Dicho de otra forma, la legalidad no es el único componente con el cual se construye la legitimidad de los órganos del Estado.

La gran mayoría de los ciudadanos no puede evaluar correctamente la legalidad de las prácticas cotidianas de la justicia penal debido a su desconocimiento del real contenido de las normas que, por ejemplo, habilitan a la policía para solicitar identificación o para detener a una persona, o aquellas que habilitan a los jueces a decretar medidas cautelares, como diversas investigaciones han demostrado (Meares et al., 2015). Es por esta razón que la legalidad como criterio evaluativo no logra capturar las experiencias habituales de las personas con las instituciones de la justicia penal de modo que entender que estas construyen su legitimidad solo en base al cumplimiento de la ley puede llevar a conclusiones equivocadas.

Por otra parte, los órganos a cargo de la persecución penal han dejado de ser percibidos como fuerzas puramente policiales y en cambio han comenzado a ser percibidas como un servicio del Estado con un rol cada vez más orientado al bienestar de la comunidad. Así, su rol ya no se limita al control del delito y a hacer efectivo el cumplimiento de la ley, sino que también involucra la reducción del daño del delito (Stenning & Shearing, 2005).

Todo lo anterior ha derivado en que el trato brindado por los operadores de las instituciones de la justicia penal se ha planteado como un elemento determinante para promover mayores niveles de confianza de la ciudadanía en su adecuado funcionamiento. Establecer cuando el trato brindado por el sistema de justicia penal es percibido como “justo” ha sido una materia ampliamente estudiada en el marco de la literatura sobre justicia procedimental en la criminología. Esta comenzó a línea de investigación data de mediados de los años 70’ con estudios que revisan los elementos asociados a la satisfacción de los litigantes y concluyendo que ésta se vincula no solo a los resultados del caso judicial, sino también a la forma en que estos fueron resueltos por el sistema de justicia; desde entonces, el volumen y la diversidad de la investigación sobre los efectos de la justicia procedimental ha aumentado sustancialmente hasta la actualidad

En términos generales, de acuerdo a esta literatura el trato del sistema de justicia penal es percibido como justo cuando los operadores del sistema se dirigen a las personas con neutralidad, consistencia, sin sesgos, velando por la dignidad y respeto de sus derechos, y dándoles la posibilidad de participar y explicitar su perspectiva acerca del asunto sometido a conocimiento de los operadores (Tyler y Sevier, 2014; Nagin y Telep, 2017). Estos planteamientos se basan en evidencia empírica aportada por numerosos estudios centrados en estudiar el contacto entre los operadores de sistema de justicia (la policía, los tribunales, la defensa, el sistema penitenciario, entre otros) y los ciudadanos, en base a encuestas practicadas en diferentes países. Entre otros hallazgos, estos dan cuenta que la legitimidad explica la variación en el cumplimiento de la ley (Jackson et al, 2012) así como la voluntad de acatar las órdenes de los jueces (Tyler y Huo, 2002), para continuar aceptando decisiones con el tiempo (Tyler et al, 2007) y para cooperar con los tribunales Tyler et al, 2015)

De esta forma, el planteamiento teórico de la justicia procedimental ha sido planteado del siguiente modo: si los ciudadanos son tratados de manera procedimentalmente justa, más allá de la decisión que se tome en el marco del proceso penal, percibirán que el comportamiento general del Estado ha sido justo. Dichas visiones a su vez aumentan las percepciones de los ciudadanos sobre la legitimidad de los operadores del sistema de justicia, lo que a su vez aumenta el cumplimiento de la ley (Nagin y Telep, 2017). Considerando lo anterior, se ha sostenido que, si el trato justo está presente, es más probable que conduzca a la aceptación inmediata de la decisión y a una atribución inicial de legitimidad a la autoridad para aplicar la ley. A más largo plazo, se ha argumentado además que en la medida en que las personas consideren que los tribunales son legítimos, están más dispuestos a aceptar sus órdenes y decisiones, y la probabilidad de desafío, hostilidad y resistencia disminuye (Tyler, 2003).

Un foco particular ha tenido la aplicación del enfoque de la justicia procedimental en algunos fenómenos delictuales específicos. En materia de violencia de familia y de género, existe un importante cuerpo de evidencia que sugiere que la respuesta de justicia criminal a este tipo de delitos es inadecuada (Meyer, 2011) y que las víctimas de este tipo de delitos frecuentemente establecen que la respuesta del sistema de justicia y de las policías se caracterizan por ser irrespetuosas, invalidantes y estigmatizantes (Meyer & Williamson, 2020). Este elemento es complejo para el funcionamiento de la justicia penal considerando que la evidencia indica que experiencias negativas con la policía y el sistema de justicia reducen la disposición de las víctimas a volver a tomar contacto con estas instituciones (Murphy & Barkworth, 2014). De esta forma la percepción de no ser tratado con respecto, de no ser escuchado, y de no ser legitimado tiene un efecto significativo en la decisión futura de una víctima para pedir ayuda, particularmente en los delitos interpersonales como la violencia doméstica y/o familiar (Meyer & Williamson, 2020)

En materia del trato del sistema de justicia hacia personas migrantes, se considera que un enfoque intercultural (Cohen-Emerique, 2013; Walsh, 2009) es sumamente necesario, pues es una instancia que genera desconfianza en personas migrantes, quienes tienen necesidades y complejidades particulares. En este sentido, en relatos de jóvenes y adolescentes migrantes vigentes en SENAME se obtuvieron reporte de experiencias discriminatorias, y una percepción de que en el proceso judicial es donde sienten una mayor hostilidad y desconfianza (Centro de Estudios Justicia y Sociedad UC & SENAME, 2022). Así, dado el aumento de personas migrantes en el país (MDSF, 2022), se hace relevante implementar un enfoque intercultural en el sistema de justicia.

Toda esta investigación ha sido utilizada para generar espacios que permitan mejorar el contacto de las instituciones pertenecientes a la justicia criminal con sus usuarios. Destaca especialmente los esfuerzos realizados desde el Centro de Innovación para las Cortes de Justicia de Estados Unidos, quienes realizaron una revisión de estrategias para promover la justicia procedimental para mitigar el daño del delito y garantizar la seguridad de las víctimas de violencia intrafamiliar. Entre sus recomendaciones se encuentra la capacitación de los actores de la justicia penal en esta materias, aumentar el nivel de conocimiento de los

procedimientos de denuncia en la población general, garantizar que las víctimas se sientan escuchadas y cómodas durante la interacción que tienen con los representantes de la autoridad, establecer procedimientos para que las víctimas comprendan el proceso y tengan una expectativa clara de los pasos a seguir, asegurar espacios de participación, implementar protocolos de interacción que expliquen las razones detrás de las preguntas protocolares y limite interacciones coloquiales que puedan ser interpretadas como despectivas (Center for Court Innovation, 2016). Esfuerzos similares han sido impulsados desde organismos internacionales como naciones unidas (UNODC, 2011) y el consejo de Europa (2011).

B. Acceso a la justicia y atención a víctimas y testigos de delitos

El acceso a la justicia ha sido definido desde perspectivas normativas y empíricas. Desde la primera perspectiva, diversos instrumentos normativos internacionales los han definido como un derecho humano de las personas a hacer valer sus derechos, interponer un recurso y a ser oídas públicamente ante un tribunal independiente e imparcial y puede asociarse en general al derecho a la tutela judicial efectiva. En cambio, desde la segunda de estas perspectivas ha sido definido como la habilidad que tienen las personas para obtener una resolución a sus problemas justiciables y hacer valer sus derechos en conformidad a estándares de derechos humanos, a través de instituciones formales o informales y con el apropiado apoyo legal” (OECD/Open Society Foundations, 2019)

Por su parte, los problemas justiciables, y cuya satisfacción sería indiciaria de mayores o menores niveles de acceso a la justicia, corresponde a aquellas necesidades de las personas poseen aristas legales, plantean problemas legales, tienen consecuencias sancionadas por la ley, o pueden volverse objeto de acción legal”. Se relacionan con el concepto de “necesidades jurídicas”, por cuanto estas últimas son el subconjunto de problemas justiciables que las personas no pueden resolver adecuada o exitosamente sin algún tipo de experticia legal (Sandefur, 2010). Las principales barreras para satisfacer estas necesidades han sido agrupadas en tres categorías: barreras sistemáticas vinculadas al desconocimiento sobre los derechos y los medios para hacerlos valer; barreras económicas o instrumentales, relacionadas a la carencia de recursos para emprender una acción judicial y sostenerla; y barreras sustantivas, representadas por la ausencia de respuestas justas y oportunas (Carvacho et al., 2022).

A partir del estudio realizado por el Centro de Estudios Justicia y Sociedad (2020), se pudo constatar como funcionarios del Poder Judicial y litigantes reportaron que entablar acciones en tribunales requiere cierta solidez económica, ya que se debe costear abogados y receptores además de tener que sostener un procedimiento que puede durar años. Por sus altos costos, las personas perciben que el sistema de justicia solo favorece a aquellas personas con mayores recursos económicos. La inversión de tiempo también emerge como un factor clave a la hora de decidir activar canales institucionales en la resolución de un problema justiciable. Ello incluye el tiempo que demora activar el sistema inicialmente como sostener un proceso judicial hasta su resolución. Sin embargo, dicho estudio también dio cuenta de barreras de acceso

respecto de personas de la tercera y cuarta edad, para quienes el acceso se dificulta por falta de infraestructura adecuada para su movilidad o la necesidad de recurrir a herramientas tecnológicas que no saben utilizar. Para las personas en situación de discapacidad la infraestructura de los servicios públicos surge también como un factor relevante.

En materia procesal penal, un estudio realizado por Morales, Figueroa y Bustamante (2021) comparó desde el enfoque de la justicia procedimental la capacidad de responder del sistema penal ante las necesidades de las personas imputadas por delitos tanto en el marco del Estallido Social de 2019 como en el funcionamiento previo del sistema de justicia, concluyendo que el desconocimiento sobre el proceso penal y los derechos que les asisten como imputados si bien son elementos presentes tanto en las audiencias de control de detención observadas durante el estudio como durante el estallido social, gatillaron en este último problemas exacerbados por el contexto social y un incremento sustantivo en el flujo de casos. Por otra parte, en materia penitenciaria, un estudio sobre acceso a la justicia de personas privadas de libertad ha relevado recientemente las particularidades de las necesidades jurídicas de las personas privadas de libertad y como diferencias entre las culturas institucionales de sus custodios y sus defensores penales colisionan con la cultura de las propias personas privadas de libertad generando barreras en materia de acceso a la justicia (Carvacho, Valdés y Mateo, 2021).

C. Enfoque de género y de derechos humanos en la atención de víctimas y testigos

Finalmente, resulta fundamental considerar dos enfoques para la aproximación a los procesos de denuncia con el fin de garantizar una respuesta efectiva de la justicia penal: el enfoque de derechos y el enfoque de género.

Por otro lado, resulta fundamental incluir un enfoque de género para garantizar una respuesta policial efectiva a los delitos antes dichos. El enfoque de género es fundamental ya que fomenta “el respeto a la diversidad, la no discriminación y la igualdad de oportunidades de todos los niños y niñas” (Follegati et al., 2011. p. 124). También permite visibilizar la complejidad de las relaciones de poder y las limitaciones de un relato unitario de las experiencias de las mujeres (Mason & Stubbs, 2010), destacando la posición y dificultades particulares de mujeres provenientes de minorías o grupos desaventajados (Giordano et al., 2002). Adicionalmente, se debe considerar el desarrollo de políticas y acciones tendientes a respetar y promover la igualdad entre todas las orientaciones sexuales, identidades y expresiones de género, así como también de la diversidad de características sexuales de los cuerpos.

Las intervenciones con enfoque de género debieran apuntar a estrategias integrales que puedan responder a necesidades diversas e interrelacionadas, incluyendo la baja autoestima, historias de abuso, trauma, victimización, embarazo, parentalidad y cuidado de hijos, salud física y mental, consumo problemático de sustancias, inestabilidad residencial y barreras para conseguir apoyo (Covington & Bloom, 2007).

Finalmente, el enfoque de derechos humanos es un marco conceptual que sirve para el proceso de desarrollo humano y está orientado a reducir las desigualdades, corregir prácticas discriminatorias y el injusto reparto del poder, que son centrales en los problemas de desarrollo, promoción y protección de derechos humanos basado en normas internacionales (ACNUDH, 2006). En particular, en relación con los delitos de violencia contra NNA, cabe destacar el derecho a la protección social de niños, niñas y adolescentes, que se encuentra consagrado mediante el reconocimiento de sus derechos a la seguridad social (art. 26) y a un nivel de vida adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social, comprometiéndolo a los Estados parte a proporcionar asistencia material y programas de apoyo a los padres y cuidadores responsables para ello, en particular respecto de la nutrición, el vestuario y la vivienda (art. 2).

2.3 Gestión, planificación y evaluación de políticas públicas

A. Planificación y planes de acción

La planificación se entiende como un proceso de anticipación. La literatura se ha encargado de definirla como un proceso de control sobre el futuro (Wildavsky, 1973), de desarrollo estratégico para determinados logros (Alexander, 1981) o como un proceso de creación de cuadros de referencia para decisiones operacionales (Faludi, 1987).

En políticas públicas, suele acuñarse como adjetivo calificativo el carácter estratégico de la planificación. Matilla, nos entrega luces para poder dilucidar lo que el concepto compuesto de “planificación estratégica” plantea. Por un lado, la planificación se define “un conjunto de acciones orientadas al logro de un resultado claramente definido, siempre y cuando se posea un alto nivel de certidumbre sobre la situación en que éstas van a llevarse a cabo, y un elevado control de los factores que permitirán que se alcance el resultado perseguido”. Por otro, la estrategia “está relacionada con una forma de conocimiento encaminada a la búsqueda de la forma más adecuada de satisfacer unos objetivos, a través de la utilización de unos medios” (Matilla, 2007, p.15).

Autores como Mintzberg y Quinn aportan conceptos claros para ello. Los autores asumen la estrategia como “el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización, y, a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar”. Esta herramienta permite ordenar y asignar los recursos organizacionales para lograr una situación deseada (Mintzberg & Quinn, 2005).

Asimismo, Glueck define como estrategia “un plan unificado, comprensible e integral, diseñado para asegurar que los objetivos básicos de la empresa sean alcanzados” (Glueck, 1980:9 en Mintzberg, 1997:17).

A diferencia de estos autores, Mintzberg plantea un enfoque de la estrategia más basado en la acción. En este sentido, considera que la planificación no es suficiente para la estrategia, definiéndola como “el patrón de una serie de acciones que ocurren en el tiempo” (Mintzberg y Waters, 1985). El énfasis estratégico que

coloca el autor dice relación con la congruencia que deben tener las acciones que desarrolla una organización. Esta congruencia, podrá ser obra de una planificación, o incluso, de una ausencia de ella.

Bajo este paradigma, las estrategias tienen dos características esenciales: se elaboran antes de las acciones y se ejecutan orientadas hacia el cumplimiento de un objetivo determinado (Mintzberg, 1997).

Mintzberg reconoce un tipo de estrategia planeada, o bien, “aquella en que las intenciones precisas son formuladas y articuladas, por un liderazgo central y se les da apoyo mediante controles formales para asegurar su implantación sin sorpresas, en un entorno que sea benigno, controlable o predecible (para asegurar que no hay distorsiones en cuanto a las intenciones)” (Mintzberg, 1997, p.20).

Con todo, lo cierto es que la planificación corresponde a una herramienta para la toma de decisiones que deben realizar los agentes llamados a la implementación y evaluación de la política. En otras palabras, la planificación estratégica permite contar con una pauta o guía que referencie las decisiones que deben tomarse cuando se vuelven ineludibles.

Desde esta lectura, podemos comprender que dentro de la planificación estratégica se comprende la elaboración de instrumentos que identifiquen, ordenen y orienten las acciones y actividades necesarias para la implementación de la estrategia. Estos instrumentos que permitirán anticipar la trayectoria de las acciones corresponderían a los planes de acción.

Así, podemos tomar como definición de Plan de Acción, la propuesta de Nakamura & Smallwood, quienes definen al instrumento como un “conjunto de instrucciones, que detallan tanto los objetivos como los medios para lograr dichos objetivos” (Nakamura & Smallwood, 1980:31, en Alexander & Faludi, 1988:132).

El proceso de construcción del Plan de Acción debe contar con ámbitos específicos y claros que orienten el trabajo a desarrollar por las distintas agencias gubernamentales y no gubernamentales. En este sentido, resulta imprescindible contar con componentes determinados que orienten la ejecución de medidas, su monitoreo, su evaluación y ajuste posterior.

Para ello, la construcción de un Plan de Acción debe considerar los elementos y consideraciones que resulten atinentes a los objetivos planteados, la cultura institucional y los intereses de los actores involucrados, que permitirán conocer los aspectos que, dentro de la organización, son considerados como relevantes para definir el éxito o fracaso en el cumplimiento de los logros.

Esto quiere decir que la manera de abordar la construcción de un plan de acción determinado se encuentra abierta al ajuste institucional y de los objetivos planteados. Existen tantas experiencias de construcción de planes como los propios planes, pues cada uno responderá a una cultura institucional particular, a un nivel de complejidad diversos y a objetivos específicos dependiendo de la política o programa asociado.

Una construcción colaborativa de un Plan de Acción permite anticipar y consensuar, desde la perspectiva de todos los actores llamados a su implementación, cuáles son las dimensiones, obstáculos y facilitadores con los que cuenta la organización para el logro de los objetivos que se proponga.

Ahora, si bien la construcción de los planes de acción debe fijar parámetros estables para su implementación, monitoreo y evaluación, se debe siempre considerar la existencia de hitos imprevistos, por lo que su ejecución es un proceso continuo y revisable, en que pueden existir ajustes a los compromisos fijados inicialmente.

Aquí cabe indicar, también, la importancia de considerar el enfoque de género durante la construcción de los planes de acción, así como durante el trabajo de diseño, implementación, monitoreo y evaluación del Modelo.

Los estudios en Latinoamérica concluyen la existencia de, por ejemplo, una diferencia socioeconómica y una persistencia de la pobreza femenina, asociadas a las menores tasas de ocupación laboral de las mujeres y la existente brecha salarial. También persiste una desigual organización social de los trabajos de cuidado, donde se mantienen patrones culturales discriminatorios y violentos, y existe una concentración masculina del poder en el ámbito público (Zambrano, 2019).

En el caso del Ministerio Público, la distinción entre hombres y mujeres se vuelve crucial en determinados grupos de delitos (como los casos de delitos sexuales y VIF), en que la gran mayoría de las víctimas corresponden a mujeres y que, por la naturaleza de los delitos, demandan de una gran atención institucional de las necesidades y requerimientos de dichas víctimas.

En este contexto, el enfoque de género debe adoptarse buscando promover la igualdad y equidad entre mujeres y hombres que demandan atención o protección del Ministerio Público, considerando las distintas relaciones de poder y desiguales oportunidades que existen entre ambos.

B. Evaluación y monitoreo

Para conocer el despliegue del Modelo de atención y de protección en la práctica, es fundamental contar con el diseño de un monitoreo y evaluación, que identifique si las acciones se encuentran orientadas hacia el logro de los objetivos, y que permita tomar decisiones de forma acertada y oportuna.

Para ello, es fundamental comprender desde un inicio que el desempeño de políticas y de programas no depende sólo de la idoneidad técnica de sus instrumentos, sino también del ambiente político, administrativo y social en el que se desempeñe. Por esto, la evaluación debe considerar a los diferentes actores que se encuentran involucrados, con el fin de consensuar los aspectos que entienden como relevantes para definir el desempeño de los modelos.

Desde este enfoque, la evaluación debe considerar la pluralidad de interpretaciones que existen sobre las acciones de intervención y operar como una oportunidad de consenso que dote de mayor legitimidad a la acción pública. Para Subirats, la evaluación debe considerarse más como una herramienta de aprendizaje que como una medida de desempeño (Subirats, 1995, p.16).

La evaluación es comprendida como un procedimiento de recolección y análisis de información, para emitir un juicio valorativo de un determinado desempeño, en base a la comparación sobre parámetros previamente definidos, con la finalidad de entregar recomendaciones pertinentes y viables para orientar las acciones hacia la mejora (Niremberg, 2010, pp.4-6).

Debe distinguirse del monitoreo, que corresponde a un proceso continuo que tiene por propósito identificar si es necesario introducir cambios en la programación diseñada, y entregar información oportuna a los gestores sobre las actividades asociadas a la entrega de un bien o servicio público (Pallavicini, 2014, p.51).

Con todo, cabe precisar aquí si los modelos de atención y de protección de víctimas y testigos del Ministerio Público, que serán monitoreados y evaluados, corresponden a una política pública, a un plan o a un programa, pues cada concepto abarca magnitudes y orientaciones distintas, y requiere de procesos de evaluación distintos.

En general, las políticas públicas corresponden al conjunto de actividades, decisiones y medidas adoptadas por la autoridad pública para resolver un problema colectivo definido como relevante. Su amplitud permite que dentro de ellas se comprendan las políticas nacionales, los planes, los programas, los proyectos y demás intervenciones públicas sobre una materia específica (AEC, 2010, p.49).

Considerando que el Ministerio Público forma parte del marco institucional de una Política Nacional de Víctimas, es factible comprender que los modelos de atención y de protección institucionales corresponden a elementos más bien operativos que buscan desplegar los objetivos estratégicos de la política.

Dentro de la Política Nacional, el rol del Ministerio Público es brindar protección a las víctimas dentro del procedimiento penal, lo cual hace a través de sus modelos especializados, sin obstar a la atención que brinden otras reparticiones públicas a este grupo de la población para la satisfacción de sus necesidades.

A partir de esta lectura, los modelos institucionales deben comprenderse, para estos efectos, como elementos programáticos que despliegan el plan institucional de atención y protección especializada sobre usuarios, víctimas y testigos, contenido en su Modelo. Bajo esta óptica, su evaluación debiera estar más enfocada sobre los resultados y procesos de gestión, sin desmedro de poder evaluar otros ámbitos de interés.

Sobre los ámbitos a evaluar, se distingue si el objeto es medir si las actividades descritas en el diseño han sido efectivamente ejecutadas y si sus productos han sido entregados (evaluación de proceso); si los resultados proyectados fueron realmente obtenidos (evaluación de resultados); o, también, valorar la medida

en que la situación de la población destinataria de la acción pública ha mejorado (evaluación de impacto) (Niremburg, 2010, p.5).

Se distingue de igual forma entre la evaluación externa (aquella desarrollada por personas ajenas a la organización que ejecuta el programa) y la evaluación interna (la que es llevada a cabo por la propia organización), y su momento de aplicación como evaluación ex ante (que se realiza antes de la implementación de la acción pública), ex dure (durante la ejecución) y ex post (una vez finalizada la intervención gubernamental) (Pallavicini, 2014, pp. 52-53).

Según se detallará más adelante, se sugiere considerar la realización de:

- Un monitoreo interno sobre los procesos.
- Una evaluación interna de resultados, ex dure, durante la implementación gradual del Modelo.
- Una evaluación externa de resultados, ex dure, a los dos años del inicio de la implementación gradual en la primera etapa.

A continuación, se entregarán los principales lineamientos, componentes y dimensiones que, a la luz del estudio encomendado, debieran ser considerados como parte de la construcción de los Planes de Acción destinados a la implementación, monitoreo y evaluación de los distintos modelos de atención de usuarios y de protección sobre VyT.

3 Objetivos del estudio

El objetivo general del estudio fue elaborar las bases para el diseño del nuevo modelo de atención general a usuarios y de protección y atención especializada a víctimas y testigos, con enfoque basado en derechos y perspectiva de género. Sus objetivos específicos fueron los siguientes¹:

1. Revisar y analizar de información documental del Ministerio Público en materia de atención usuarios, víctimas y testigos.
2. Sistematizar experiencias de otras agencias estatales y privadas chilenas en la prestación de servicios a usuarios.
3. Realizar un análisis comparado de modelos de protección y atención especializada a víctimas y testigos desarrollados por organizaciones y/o instituciones del Estado de otros países.
4. Comprender los servicios de la fiscalía en materia de atención a víctimas y testigos.
5. Elaborar un diagnóstico de la calidad del servicios y experiencia usuaria del actual modelo de atención.

¹ Los objetivos específicos no son presentados en el orden en que fueron descritos en las bases de licitación, sino que han sido reordenados siguiendo la secuencia en el cual es reportada la información en este documento.

6. Elaborar propuesta de componente u dimensiones para el nuevo modelo de atención a usuarios, víctimas y testigos.

La siguiente tabla da cuenta de las dimensiones y/o ejes de análisis que fueron utilizados para generar los análisis contenidos y las fuentes de información que fueron revisadas para la construcción de cada uno de estos objetivos.

Tabla 1: Objetivos, dimensiones de análisis y técnicas de levantamiento

Objetivo específico	Dimensión / eje de análisis	Técnica de levantamiento de información
Revisión y análisis de información documental del Ministerio Público en materia de atención usuarios, víctimas y testigos	Políticas, modelos, instructivos, manuales, protocolos, normativas vigentes en materia de atención general a usuarios y la atención especializada a víctimas y testigos.	Revisión documental
	Procesos y procedimientos vigentes en materia de atención general a usuarios y la atención especializada a víctimas y testigos.	Revisión documental Entrevistas semiestructuradas (fiscales y funcionarios del Ministerio Público) Encuentros grupales con método Delphi ajustado (fiscales y funcionarios del Ministerio Público)
	Estadísticas, evaluaciones, indicadores de gestión y sus resultados.	Revisión de datos secundarios
	Medición de la satisfacción usuaria y sus resultados.	Revisión de datos secundarios
	Sistemas informáticos de apoyo a la gestión de los modelos vigentes de atención general a usuarios y la atención especializada a víctimas y testigos.	Revisión documental
Comprender los servicios de la fiscalía en materia de atención a víctimas y testigos²	Funcionamiento de los servicios	Entrevistas semiestructuradas (fiscales y funcionarios del Ministerio Público, víctimas, testigos y otros actores claves)
	Problemas y obstaculizadores de los servicios	
	Buenas prácticas en la prestación actual de los servicios	Encuentros grupales con método Delphi ajustado (fiscales y funcionarios del Ministerio Público y otros actores claves; víctimas y testigos)
	Necesidades actuales de los servicios	
Expectativas de los servicios que deben prestarse		
Sistematizar experiencias de otras agencias estatales y privadas chilenas en la prestación de servicios a usuarios	Modelo general de atención a usuarios (diseño, monitoreo y evaluación)	Revisión documental
	Buenas prácticas en atención a usuarios	Entrevistas semiestructuradas (encargados de unidad de atención a usuarios de 3 instituciones estatales y 2 privadas con fines públicos)

² Los servicios que se proponen analizar incluyen todos los prestados a nivel nacional por la DAVT, a nivel regional por las URAVIT y aquellos que se proveen por medio de los sistemas OPA y SIAU. Ello sin desmedro de que previo acuerdo con la contraparte se estime como necesario la revisión de otros relacionados.

Análisis comparado de modelos de protección y atención especializada a víctimas y testigos desarrollados por organizaciones y/o instituciones del Estado de otros países.	Accesibilidad y calidad de los canales de contacto	Revisión documental Encuentros grupales con método Delphi ajustado (representantes de las instituciones comparadas)
	Estrategias de atención oportuna	
	Procesos de prestación del servicio	
Diagnóstico de la calidad del servicios y experiencia usuaria del actual modelo de atención	Brechas de calidad de servicio	No aplica
	Buenas prácticas, oportunidades y puntos críticos	
	Recomendaciones para el diseño del modelo actualizado de atención general a usuarios y de protección y atención especializada a víctimas y testigos	
	Compromisos institucionales en materia de igualdad, no discriminación, oportunidad y eficacia que derivan de los enfoques de género y derechos humanos	
Propuesta de componente u dimensiones para el nuevo modelo de atención a usuarios, víctimas y testigos	Diseño general del modelo	No aplica
	Lineamientos estratégicos del modelo a ser incorporados en la futura política institucional de calidad del servicio y experiencia usuaria	
	Plan de acción para el monitoreo y evaluación del modelo	
	Inventario de proyectos para la implementación del modelo	

4 Metodología: técnicas de levantamiento de información y trabajo de campo

El trabajo de campo llevado a cabo durante el estudio incluyó el despliegue de distintas técnicas de investigación social fundadas en diversas metodologías de investigación, con miras a recoger distintas perspectivas de la información requerida relacionada con la atención a víctimas y testigos. En la siguiente tabla se resume la metodología del estudio.

Tabla 2: Resumen técnicas de levantamiento de información

Técnica de levantamiento	Población objetivo	Diseño muestral	Periodo levantamiento	N realizado	N objetivo	N participantes
Revisión documental	No aplica	No aplica	Diciembre 2023	70	No aplica	No aplica
Entrevistas fiscalía nacional	Profesionales fiscalía nacional	Muestreo por conveniencia	30 enero – 2 febrero 2024	3	3	3
Entrevistas fiscalías regionales (RM, Antofagasta, Valparaíso y Araucanía)	Jefe/as URUVIT, Fiscales regionales y profesional URUVIT de cada fiscalía regional	Muestreo por conveniencia	24 enero – 23 febrero 2024	12	12	12
Entrevistas instituciones nacionales	Profesionales expertos/as en atención usuaria de instituciones nacionales	Muestreo por conveniencia	27 de febrero 2024	1	3	1
Entrevistas instituciones internacionales	Profesionales del sistema de justicia de España, Brasil y Colombia	Muestreo por conveniencia	27 febrero a 16 de abril 2024	3	4	3
Grupos focales	Fiscales y profesionales URUVIT (zonas norte, centro, RM, sur, austral)	Muestreo por conveniencia	26 de enero - 5 de febrero 2024	5	5	40
Grupo focal SIAU	Profesionales SIAU	Muestreo por conveniencia	10 de abril 2024	1	1	8
Grupo focal unidades especializada	Profesionales especializadas: sexuales, género, RPA y DDHH	Muestreo por conveniencia	20 de marzo 2024	1	1	4
Encuentros comunitarios	Víctimas, testigos, usuarios/as y actores comunitarios	Muestreo por conveniencia	22 marzo – 9 de abril 2024	4	4	54

Encuesta	Usuarios mayores de 18 años, víctimas directas, víctimas indirectas (parientes de las víctimas) y testigos que tuvieron contacto con la Fiscalía por última vez entre octubre y diciembre de 2023 ³ .	Censal no probabilístico	8 de abril 2024 – 29 de abril 2024	1.850	No aplica	1.850
----------	--	--------------------------	------------------------------------	-------	-----------	-------

A continuación, se presentan las cinco instancias de terreno que se realizaron en el estudio.

4.1 Grupos focales

Para levantar información sobre las experiencias del Ministerio Público en atención a usuarios, víctimas y testigos, se realizaron 7 grupos focales que permitieron generar discusiones para levantar problemas o nudos críticos en la materia.

Los grupos focales son instancias de conversación con un propósito definido por el equipo de investigación. Así, el equipo de investigación delimita los temas a abordar y selecciona a los/as participantes. El objetivo es obtener los discursos sociales existentes y es muy adecuado cuando se busca identificar problemas y perspectivas sin una hipótesis previa y cerrada de parte de investigadores/as (Mella, 2000). Así, este método favorece la conversación e interacción dinámica en el grupo, lo que es ventajoso ya que permite aproximarse a significados compartidos sobre temáticas que establece el equipo de investigación (Ennew & Plateau, 2004; Guerrero & Rojas, 2016). Adicionalmente, para guiar esta discusión se utiliza una pauta guía semiestructurada con la cual se modera la conversación en torno a las principales problemáticas planteadas a los grupos.

Las principales temáticas que se abordaron en los grupos focales fueron las siguientes:

- Descripción del proceso de atención a víctimas y testigos (etapas del proceso, atenciones e intervenciones, derivaciones y coordinación).

³ Otros usuarios, tales como imputados, abogados o denunciantes también contestaron la encuesta y sus respuestas fueron usadas metodológicamente para potenciar el análisis de la población objetivo, en los términos que se explicará en los apartados siguientes.

- Descripción del proceso de atención a grupos de especial vulnerabilidad (particularidades de acuerdo a perfiles de usuarios y usuarias, tipos de delitos, cambios incorporados por leyes específicas).
- Problemas en la implementación del modelo de atención a víctimas y testigos (brechas, nudos críticos, desafíos para atender a las necesidades diagnosticadas).
- Recomendaciones y mejoras (identificación de facilitadores, obstaculizadores, recomendaciones para el diseño del modelo de atención y para su implementación).

En el caso del grupo focal para profesionales SIAU, las temáticas abordadas fueron las siguientes:

- Descripción del proceso de atención a usuarios/as.
- Descripción del proceso de atención a grupos de especial vulnerabilidad.
- Problemas en la implementación del modelo de atención (brechas, nudos críticos, desafíos para atender a las necesidades diagnosticadas).
- Recomendaciones y mejoras (identificación de facilitadores, obstaculizadores, recomendaciones para el diseño del modelo de atención y para su implementación).

En la siguiente tabla se observa el detalle de los grupos focales, donde se puede observar que se realizó un grupo focal en cada zona (norte, centro, metropolitana, sur y austral). Se decidió realizar 4 grupos focales separados para fiscales y profesionales URAVIT, para obtener información sobre las actividades específicas de cada tipo de actor, las que son diferentes. Y para la región metropolitana se realizó de manera mixta, para observar si es que surgía alguna discusión o contraste. Adicionalmente, se realizó un grupo focal con profesionales de las unidades especializadas de delitos sexuales, violencia de género, derechos humanos y responsabilidad penal adolescente. Y uno destinado a profesionales SIAU, para levantar información específicamente sobre el sistema de atención a usuarios/as.

Tabla 3: Resumen grupos focales

Zona	Población objetivo	Diseño muestral	Periodo levantamiento	N realizado	N objetivo	N participantes
Nivel nacional	Unidades especializadas (sexuales, DDHH, género y RPA)	Muestreo por conveniencia	20 de marzo del 2024	1	1	4
Norte	Fiscales	Por conveniencia	29 enero	1	1	8
Centro	Profesionales URAVIT	Por conveniencia	26 enero	1	1	8
RM	Fiscales y profesionales URAVIT RM	Por conveniencia	5 de febrero	1	1	8
Sur	Profesionales URAVIT	Por conveniencia	2 de febrero	1	1	8
Austral	Fiscales	Por conveniencia	31 enero	1	1	8

Varias	Profesionales SIAU (zonas norte, centro, RM y sur)	Por conveniencia	10 de abril	1	1	8
---------------	--	------------------	-------------	---	---	---

4.2 Entrevistas con actores institucionales

Adicionalmente, se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas a jefaturas y actores clave de la atención a víctimas y testigos del nivel nacional y regional, de manera de obtener un discurso y diagnóstico a nivel directivo e institucional.

La idea fundamental de una entrevista semiestructurada es que el entrevistador levante información que el entrevistado posee, no interviniendo en ésta, pero logrando incorporar los puntos cruciales de acuerdo con el objetivo de su investigación. Se considera importante obtener el discurso de los/as actores clave de manera de que expresen sus puntos de vista de manera más abierta que si se obtuviera a través de un cuestionario (Flick et al., 2004). En este sentido, su principal ventaja es la flexibilidad, ya que busca abordar las materias de forma dinámica de acuerdo a la recepción y retroalimentación de los entrevistados.

Las entrevistas serán usadas también para levantar información sobre el funcionamiento del servicio de atención de usuarios, víctimas y testigos del Ministerio Público, las principales buenas prácticas, brechas, obstáculos, necesidades y recomendaciones frente a un nuevo servicio de atención y apoyo a víctimas y testigos. Pero, a diferencia de los actores que participaron de los encuentros grupales por macrozona, el foco de las entrevistas no estará en la información sobre la operatividad del servicio, sino que se invitará a participar de las entrevistas a jefaturas que puedan entregar información a nivel institucional para profundizar en esos aspectos.

Las principales temáticas fueron las siguientes:

- Necesidades de atención a víctimas y testigos y a grupos de especial vulnerabilidad (particularidades de acuerdo a perfiles de usuarios y usuarias, tipos de delitos, cambios incorporados por leyes específicas).
- Problemas a nivel de diseño e implementación del modelo de atención a víctimas y testigos (brechas, nudos críticos, desafíos para atender a las necesidades diagnosticadas).
- Recomendaciones y mejoras (identificación de facilitadores, obstaculizadores, recomendaciones para el diseño del modelo de atención).

Así, se realizaron en total 19 entrevistas:

- 3 de la fiscalía nacional y 12 de las fiscalías regionales propuestas.
- 1 a profesional del Programa de Atención a Víctimas (PAV).

- 3 entrevistas a profesionales de la fiscalía y/o expertos/as en justicia penal de España, Brasil y Colombia.

Tabla 4: Resumen entrevistas

Método	Población objetivo	Diseño muestral	Periodo levantamiento	N realizado	N objetivo	N participantes
Entrevistas fiscalía nacional	Profesionales fiscalía nacional	Muestreo por conveniencia	30 enero – 2 febrero 2024	3	3	3
Entrevistas fiscalía regional metropolitana oriente	Jefe/a URAVIT, Fiscal regional y profesional URAVIT dupla psicosocial	Muestreo por conveniencia	24 enero – 23 febrero 2024	3	3	3
Entrevistas fiscalía regional Antofagasta	Jefe/a URAVIT, Fiscal regional y profesional URAVIT dupla psicosocial	Muestreo por conveniencia	2 y 3 de abril 2024	3	3	3
Entrevistas fiscalía regional Valparaíso	Jefe/a URAVIT, Fiscal regional y profesional URAVIT dupla psicosocial	Muestreo por conveniencia	21 y 22 de marzo 2024	3	3	3
Entrevistas fiscalía regional Araucanía	Jefe/a URAVIT, Fiscal regional y profesional URAVIT dupla psicosocial	Muestreo por conveniencia	26 y 27 de marzo 2024	3	3	3
Entrevistas instituciones nacionales	Profesionales expertos/as en atención usuaria de instituciones nacionales	Muestreo por conveniencia	27 de febrero 2024	1	3	1
Entrevistas instituciones internacionales	Profesionales del sistema de justicia de España, Brasil y Colombia	Muestreo por conveniencia	27 febrero a 16 de abril 2024	3	4	3

4.3 Encuentros comunitarios

Por otra parte, se llevaron a cabo encuentros comunitarios para recoger información sobre la percepción de las/os usuarios/as, víctimas y testigos sobre el servicio prestado por la Fiscalía, y sus expectativas y proyecciones para el nuevo servicio.

Estos encuentros se realizaron de manera presencial en las macrozonas norte, centro, metropolitana y sur, en las mismas fiscalías regionales donde se realizaron las entrevistas en profundidad y semiestructuradas.

Se convocó a personas usuarias, víctimas y testigos, y a personas que ejerzan roles de liderazgo a nivel local (como presidente/a de junta de vecinos, centros de madres, y otros que se estimen convenientes). Así, el objetivo fue que distintos actores que son receptores de los servicios del Ministerio Público fueran parte de esta instancia. Esto permitió conocer la mirada y experiencia de distintos sectores y que estas confluyeran en el marco de un diálogo respetuoso. También, esto permitió la participación de quienes no forman parte de las decisiones del diseño de los modelos de atención, y, por otro lado, empatizar y conocer más de cerca a quienes utilizan y necesitan de dichos servicios (Laboratorio de Gobierno, 2018; Nansen Center for Peace and Dialogue, 2020).

Para esto, se utilizaron metodologías participativas, las que facilitan la comunicación y participación de distintas personas, las que muchas veces pueden no haber sido parte de este tipo de instancias. También es utilizada en temáticas que pueden ser sensibles, descomplejizando la comunicación y facilitándola (Chiang et al., 2016; Ennew & Plateau, 2004; Guerrero & Rojas, 2016).

La locación del evento se acordó con la contraparte de cada fiscalía regional, y tuvo una duración de 2 horas y 30 minutos.

Se reunió a los/as asistentes en 3 grupos de trabajo, intencionando que fueran heterogéneos en cuanto a la calidad de los/as participantes (víctimas, testigos, usuarios/as, actores comunitarios). Las mesas temáticas fueron:

- Medidas de protección a víctimas y testigos
- Información y trato de parte de funcionarios/as
- Participación y adherencia al proceso judicial.

Cada jornada se dividió en cuatro bloques de trabajo para conversar sobre cada tema, distribuidas de la siguiente forma

- Identificación de necesidades y problemas (20 minutos)
- Priorización de necesidades y problemas (20 minutos)
- Identificación de expectativas y aporte personal (20 minutos)
- Realización de propuestas de mejora (30 minutos)

El detalle de estos encuentros se puede revisar en la siguiente tabla.

Tabla 5: Detalle encuentros comunitarios

Método	Población objetivo	Diseño muestral	Periodo levantamiento	N realizado	N objetivo	N participantes
Fiscalía regional metropolitana oriente	Víctimas, testigos, usuarios/as y actores comunitarios	Muestreo por conveniencia	9 de abril 2024	1	1	15

Fiscalía regional Antofagasta	Víctimas, testigos, usuarios/as y actores comunitarios	Muestreo por conveniencia	3 de abril 2024	1	1	15
Fiscalía regional Valparaíso	Víctimas, testigos, usuarios/as y actores comunitarios	Muestreo por conveniencia	22 de marzo 2024	1	1	12
Fiscalía regional Araucanía	Víctimas, testigos, usuarios/as y actores comunitarios	Muestreo por conveniencia	26 de marzo 2024	1	1	12

Como limitaciones de los encuentros comunitarios, primero, es necesario mencionar la dificultad para convocar a las víctimas y testigos. En todos los encuentros, este segmento fue minoritario en comparación con los otros dos, lo que pudo haber generado que su visión esté menos integrada en los resultados. En este sentido, para instancias futuras en las que se convoque a este grupo, se recomienda reforzar la convocatoria, por ejemplo, llamándolos para confirmar su asistencia y recordatorios el mismo día del encuentro.

Otra observación refiere a la metodología de los encuentros, que consistía en que cada grupo eligiera a uno de sus integrantes como facilitador. Esto no fue efectivo en todos los grupos, por lo que en algunos casos no se controlaron los tiempos de intervención, habiendo participantes que tomaron protagonismo en la discusión, generalmente abogados y participantes con formación profesional.

Si bien los encuentros se basan en una metodología cualitativa, es decir, sus resultados no pretenden ser representativos, lo anterior constituye consideraciones importantes para cumplir con el objetivo de los encuentros, logrando una mayor diversidad de resultados y una mejor experiencia para los y las participantes, en la que todos se sintieran lo suficientemente cómodos para opinar.

4.4 Encuesta de calidad de la atención del Ministerio Público

A continuación, se presenta la metodología utilizada para el diseño, implementación y análisis de la Encuesta de Calidad de la atención del Ministerio Público.

Tabla 6: Características encuesta

Criterio	Descripción
Método de aplicación	Encuesta online asistida por computador (CAWI)

Población objetivo	Usuarios mayores de 18 años, víctimas directas, víctimas indirectas (parientes de las víctimas) y testigos que tuvieron contacto con la Fiscalía por última vez entre octubre y diciembre de 2023 ⁴ .
Marco muestral	Listado anonimizado de correos electrónicos de usuarios mayores de 18 años, víctimas, parientes de las víctimas, testigos y abogados que tuvieron contacto con la Fiscalía por última vez entre octubre y diciembre de 2023.
Diseño muestral	Muestra no probabilística de carácter censal
Muestra efectiva	1.850 casos ⁵
Tasa de respuesta	1,6%
Fecha de aplicación	Entre el 8 y el 29 de abril de 2024
Duración promedio de la encuesta	9,88 minutos

A. Diseño de la encuesta

Para el diseño del cuestionario utilizado en esta encuesta, se revisaron un conjunto de insumos y de otros instrumentos similares. Como muestra la siguiente tabla, en primer lugar, se revisó la actual “Encuesta de medición de la satisfacción” que los usuarios reciben luego de ser objeto de alguna forma de atención por el Ministerio Público. Se examinó la estructura del cuestionario y se procedió a su operacionalización. Luego, se revisaron las dimensiones y subdimensiones propuestas en la oferta técnica de la licitación del presente estudio. Finalmente se revisaron los principales servicios y prestaciones de los modelos SIAU y OPA, según espacios y nivel de atención.

Tabla 7: Insumos utilizados para el diseño de la tabla de especificaciones del instrumento de satisfacción

Insumo	Aspectos revisados
Encuesta actual de medición de la satisfacción de los usuarios/as del Ministerio Público	<ul style="list-style-type: none"> Estructura del cuestionario: dimensiones e indicadores. Diseño de preguntas y escalas de respuestas. Diseño metodológico.
Propuesta de la oferta técnica	<ul style="list-style-type: none"> Dimensiones y subdimensiones del cuestionario de satisfacción.
Modelos SIAU y OPA	<ul style="list-style-type: none"> Principales servicios y prestaciones según espacio y nivel de atención.

En base a ello, se generó un cuestionario que fue estructurado en módulos de consulta. Se crearon filtros de modo que no todos los perfiles de encuestados respondieron la totalidad de los módulos de la encuesta.

⁴ Otros usuarios, tales como imputados, abogados o denunciados también contestaron la encuesta y sus respuestas fueron usadas metodológicamente para potenciar el análisis de la población objetivo, en los términos que se explicará en los apartados siguientes.

⁵ De estos, 977 correspondieron a la población objetivo de la encuesta (víctimas directas, indirectas y testigos), 75 corresponden a imputados, 158 a abogados y 127 a otros usuarios.

Se remitió la versión completa del instrumento solo a los usuarios que se identificaran como víctimas directas, indirectas (parientes), testigos o imputados por un delito. En cambio, una versión abreviada del instrumento (que solo contenía los módulos de caracterización general y delictual, y las preguntas de percepción sobre necesidades de las víctimas) fue remitida a los abogados y a usuarios que se identificaron bajo la categoría “otros” (es decir, que no son ni víctimas directas, indirectas, testigos, imputados ni abogados). Esta decisión fue tomada bajo el supuesto de que respecto de los actores que integran este segundo grupo no existe certeza de que tengan la capacidad de recordar una experiencia individual que les permita expresar una valoración homogénea de su relación con la fiscalía, lo que es especialmente claro respecto de quienes se relacionan en calidad de abogados con la fiscalía, quienes representan indistintamente a víctimas e imputados y que en un mismo espacio temporal pueden consultar por casos penales en distintos territorios del país.

Los módulos contenidos en el cuestionario y que usuarios fueron expuestos a cada uno se detalla brevemente en la siguiente tabla.

Tabla 8: Módulos de la Encuesta de calidad de la atención del Ministerio Público

Módulo	Descripción	Tipo de usuario que recibe el módulo
Caracterización usuaria	Módulo de caracterización de los usuarios en términos de características sociodemográficas (sexo, edad, nivel educacional, entre otros) y de experiencia usuaria (fecha del último contacto, tipo de usuario, motivo de contacto, entre otros)	Víctimas directas, indirectas (parientes) y testigos Imputados Abogados Otros usuarios
Delitos experimentados	Módulo que consulta por el delito experimentado en calidad de víctima, pariente de la víctima, testigo o acusado o imputado.	Víctimas directas, indirectas (parientes) y testigos Imputados Abogados Otros usuarios
Atención bajo principios de justicia procedimental	Módulo que realiza preguntas acerca de la calidad de la atención en términos de cumplimiento de los principios básicos de justicia procedimental, a saber, derecho a la información, trato respetuoso, validación del relato, entre otros.	Víctimas directas, indirectas (parientes) y testigos Imputados
Evaluación de servicios y prestaciones de la Fiscalía	Módulo que evalúa servicios y prestaciones específicas de los distintos canales y etapas de atención del Ministerio Público, tales como entrega de información, documentos, atención psicológica, asistencia social, entre otros.	Víctimas directas, indirectas (parientes) y testigos Imputados

Sensaciones causadas por el sistema de justicia	Módulo que identifica la prevalencia de distintas sensaciones causadas por el contacto con el sistema judicial y, según corresponda, el proceso penal, tales como culpabilidad, impunidad, sensación de justicia, seguridad, etc.	Víctimas directas, indirectas (parientes) y testigos Imputados
Evaluación de la Fiscalía	Módulo que evalúa los atributos del Ministerio Público siguiendo algunos lineamientos de la Medición de la Satisfacción Usuaría (MESU), tales como la confiabilidad, cumplimiento de compromisos, trato justo y toma de decisiones de la Fiscalía, entre otras.	Víctimas directas, indirectas (parientes) y testigos Imputados
Recepción de información sobre el proceso judicial	Módulo que evalúa la calidad de los servicios de orientación y preparación para el proceso judicial.	Víctimas directas, indirectas (parientes) y testigos Imputados
Dificultades generadas por la experiencia	Módulo que identifica cuáles fueron las principales dificultades que experimentaron los usuarios durante la atención de la Fiscalía. Se clasifican en dificultades de acceso, información, tiempo, recursos y personales.	Víctimas directas, indirectas (parientes) y testigos Imputados
Consecuencias generadas por la experiencia	Módulo que examina las principales consecuencias generadas por la experiencia de contacto con el sistema de justicia. Considera consecuencias psicológicas/emocionales, físicas/daños y económicas/materiales.	Víctimas directas, indirectas (parientes) y testigos Imputados
Necesidades prioritarias de las víctimas que el Estado debe atender	Módulo aplicado a todos los encuestados, que consulta por las necesidades prioritarias de las víctimas que el Estado debería abordar.	Víctimas directas, indirectas (parientes) y testigos Imputados Abogados Otros usuarios

B. Proceso de levantamiento de la información

El proceso de levantamiento de información se realizó entre el 8 y el 29 de abril de 2024. En la medida que se implementó una encuesta online autoadministrada asistida por computador, no se requirió de encuestadores para su implementación.

El proceso de levantamiento de información constó de tres campañas de envío masivo de correos con información de la encuesta. El primer envío se realizó el 8 de abril a la totalidad del marco muestral del estudio (es decir, 117.643 correos válidos). Se hizo un segundo envío de recordatorio el 17 de abril a los usuarios de la Fiscalía que se confirmó su recepción de la campaña, pero que no abrieron el correo (que

corresponde a 55.834 correos válidos). Finalmente, se envió un tercer y último recordatorio de la encuesta el 24 de abril, a un total de 42.886 correos válidos.

La encuesta fue programada en el software SurveyToGo, el que se utiliza para recolectar datos con dispositivos electrónicos (tales como Tablet, celulares o computadores) o en formato online. Esta plataforma tiene varias ventajas:

1. Reduce los costos monetarios y los errores asociados a la digitación de encuestas.
2. Disminuye costos de impresiones, ya que no se necesita el cuestionario en formato impreso. Por lo tanto, también es más sustentable.
3. La recolección de datos es inmediata, pues la encuesta respondida de manera online por el encuestado queda simultáneamente registrada en la base de datos de la plataforma, a la que tiene acceso solo el equipo de supervisión. De esta manera, los datos se cargan constantemente y se consolidan en una base de datos.
4. Por esta misma razón, se asegura de mejor forma la privacidad y confidencialidad de los datos de la investigación.
5. Los saltos y filtros se aplican automáticamente, lo que disminuye errores en su aplicación.
6. Permite una supervisión constante del terreno. Se pueden revisar las encuestas respondidas y almacenadas en la plataforma, así como encuestas abiertas pero no completadas. Adicionalmente, el software cuenta con un sistema de alertas de calidad de la respuesta, que permite detectar casos de encuestas que se han completado de manera muy rápida o lenta, respuestas repetitivas para una parrilla de preguntas, entre otras alertas.
7. El software tiene un modo de testeo, en donde se pueden revisar y responder el cuestionario sin costo alguno.
8. SurveyToGo tiene muchos tipos de preguntas y formas de medición, por lo que facilita la tarea de diseño y carga de cuestionarios.

Por su parte, el Ministerio Público facilitó una base de datos de los usuarios que tomaron contacto con la Fiscalía entre octubre y diciembre de 2023. Esta base de datos constituyó el marco muestral del estudio, y contaba con 120 mil casos válidos. Para gestionar el envío masivo de correos con la información de la encuesta, se contrató a la plataforma online Fidelizador. Esta plataforma también cuenta con una serie de ventajas:

1. Cuenta con un proceso de certificación de los dominios, que aseguran que el envío masivo de correos no caiga en la bandeja de spam ni se bloquee la dirección del remitente.
2. Cuenta con un sistema detallado de supervisión y monitoreo del estado de las campañas de envío de correos. Se puede identificar el estado de los correos en términos de rebote, apertura, links abiertos, entre otros elementos que facilitan la estimación de la disposición final de casos.

3. Dispone de una interfaz amigable que facilita los procesos de gestión del envío de correos, desde la creación del listado de contactos hasta la supervisión y seguimiento.
4. Posee un servicio de atención al cliente eficiente y personalizado.

C. Disposición final de casos (AAPOR)

A continuación, se presenta la disposición final de los casos de la encuesta según el sistema AAPOR⁶. Estos códigos son estándares internacionales para el reporte de procesos de levantamiento de información de encuestas.

En primer lugar, la Tabla 9 presenta los indicadores de desempeño, considerando los tres envíos, de la campaña de difusión de la encuesta según el tipo de usuario. En total, más de la mitad de los usuarios del marco muestral abrieron el correo electrónico con la invitación a participar en la encuesta (54,4%), proporción que es mayor entre los abogados (63%) y las víctimas (52,9%). Por su parte, la Tabla 10 muestra que seis de cada diez usuarios que utilizaron en el último contacto Mi Fiscal en línea abrieron el correo (59,1%), seguido por usuarios que utilizaron el servicio de Call Center (51%). Aproximadamente tres de cada diez usuarios del marco muestral no fueron contactados, es decir, no abrieron el correo enviado (29%). De ellos, los testigos tienen la mayor tasa de no apertura (33,8%), seguido por los imputados (32,8%). A nivel de medio de contacto, las mayores tasas de no apertura la tienen los usuarios contactados por la URAVIT (35,4%) y los que usuarios que tuvieron contacto presencial (32,2%).

A la tasa de no apertura se suma que aproximadamente una de cada siete direcciones de correo electrónicas no era válida y rebotó (15,5%). Los rebotes fueron mayores entre los testigos (20%), los denunciados (18,3%) y los usuarios contactados por URAVIT (21,6%).

⁶ American Association of Public Opinion Research.

Tabla 9: Indicadores de desempeño de la campaña de envío masivos de correo según tipo de usuario de la Fiscalía

Categorías	Victima		Testigo		Denunciante		Imputado		Abogado		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Abierto	44.332	52,9%	881	45,1%	1.176	49,8%	3.684	49,7%	13.972	63,0%	64.045	54,4%
Abuso	3	0,0%	1	0,1%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	0,0%
Desuscrito	604	0,7%	17	0,9%	23	1,0%	26	0,4%	212	1,0%	882	0,7%
Sin apertura	24.446	29,2%	660	33,8%	728	30,8%	2.426	32,8%	5.891	26,6%	34.151	29,0%
No enviado	204	0,2%	4	0,2%	2	0,1%	13	0,2%	158	0,7%	381	0,3%
Rebotado	14.152	16,9%	391	20,0%	431	18,3%	1.257	17,0%	1.948	8,8%	18.179	15,5%
Total	83.741	100,0%	1.954	100,0%	2.361	100,0%	7.406	100,0%	22.181	100,0%	117.643	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10: Indicadores de desempeño de la campaña de envío masivos de correo según canal de contacto de la Fiscalía

Categorías	Presencial		Telefónico		Mi Fiscal en Línea		URAVIT		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Abierto	16.300	49,2%	6.970	51,0%	37.987	59,1%	2.788	42,3%	64.045	54,4%
Desuscrito	196	0,6%	85	0,6%	562	0,9%	39	0,6%	882	0,7%
Abuso	1	0,0%	2	0,0%	2	0,0%	0	0,0%	5	0,0%
Sin apertura	10.654	32,2%	3.983	29,2%	17.182	26,7%	2.332	35,4%	34.151	29,0%
Rebotado	5.916	17,9%	2.601	19,0%	8.238	12,8%	1.424	21,6%	18.179	15,5%
No enviado	31	0,1%	21	0,2%	317	0,5%	12	0,2%	381	0,3%
Total	33.098	100,0%	13.662	100,0%	64.288	100,0%	6.595	100,0%	117.643	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Sumando los datos de la muestra de la encuesta, la Tabla 11 presenta la disposición final de casos, a partir de la cual es posible estimar las tasas de desempeño AAPOR. En total, 1.850 usuarios respondieron la encuesta, lo que corresponde a un 1,6% del total del marco muestral. Los usuarios que se desuscriben, reportan abuso o rechazan el consentimiento constituyen los rechazos (R), mientras que los individuos que abrieron el correo pero no respondieron la encuesta constituyen casos parciales (P).

Tabla 11: Disposición final de casos de la encuesta

Categorías	Estado final	n	%
Contactado		64.045	54,4%
	Abre el correo	61.230	52,0%
	Responde la encuesta	1.850	1,6%
	Desuscrito	882	0,7%
	Abuso	5	0,0%
	Rechaza consentimiento	78	0,1%
No contactado		52.711	44,8%
	Sin apertura de correo	34.151	29,0%
	Rebotado	18.179	15,5%
	No enviado	381	0,3%
Total		117.643	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

A partir de los códigos previos, se pueden calcular las tasas AAPOR. En primer lugar, la **tasa de respuesta** (RR5) corresponde a la proporción de encuestas completadas sobre el total de casos elegibles. Se calcula como la cantidad de encuestas completadas dividida por el total de casos elegibles seleccionados. Se expresa como la fórmula:

$$TRR5 = \frac{C}{C + P + R + NC}$$

Donde:

- C = Entrevistas completas.
- P = Entrevistas parciales.
- R = Rechazos.
- NC = No contacto.

La tasa de respuesta de la encuesta es de **1,6%**.

La **tasa de rechazo** (REF3) corresponde a la proporción de casos elegibles que rechazan participar en la entrevista. Se calcula como la cantidad de rechazos dividido por la cantidad total de casos elegibles. Se expresa con la fórmula:

$$TREF3 = \frac{R}{C + P + R + NC}$$

La tasa de rechazo es de **0,08%**.

La **tasa de contacto** (CON3) corresponde a la proporción de casos de la muestra seleccionada (sean encuestas completadas, parciales o rechazadas) que lograron contactarse. Se expresa con la fórmula:

$$TCON3 = \frac{C + P + R}{C + P + R + NC}$$

La tasa de contacto es de **54,4%**.

Por último, la **tasa de cooperación** (COOP3) es la proporción de casos contactados que accedieron a participar en la encuesta. Se expresa con la fórmula:

$$TCOOP3 = \frac{C}{C + P + R}$$

La tasa de cooperación es de **2,9%**.

La Tabla 12 resume los resultados de las tasas AAPOR. En primer lugar, la tasa de respuesta se encuentra en torno al valor esperado previo a la implementación de la encuesta. Como parámetro de comparación, la encuesta de medición de satisfacción de los usuarios realizado periódicamente por Ipsos posee una tasa de respuesta que varía entre el 1,6% y el 1,8%. La tasa de rechazo es considerablemente baja (0,08%), mientras que poco más de la mitad del marco muestral logró ser contactado mediante la campaña de envío de correos electrónicos (54,4%). Por último, la tasa de cooperación es aproximadamente el doble que la tasa de respuesta (2,9%), es decir, entre quienes fueron contactados la colaboración con la encuesta fue el doble que entre el total de los usuarios.

Tabla 12: Porcentaje de logro de tasas AAPOR

Tasa	Porcentaje
Tasa de respuesta (RR5)	1,6%
Tasa de rechazo (REF3)	0,08%
Tasa de contacto (CON3)	54,4%
Tasa de cooperación (COOP3)	2,9%

Fuente: Elaboración propia.

D. Caracterización de la muestra

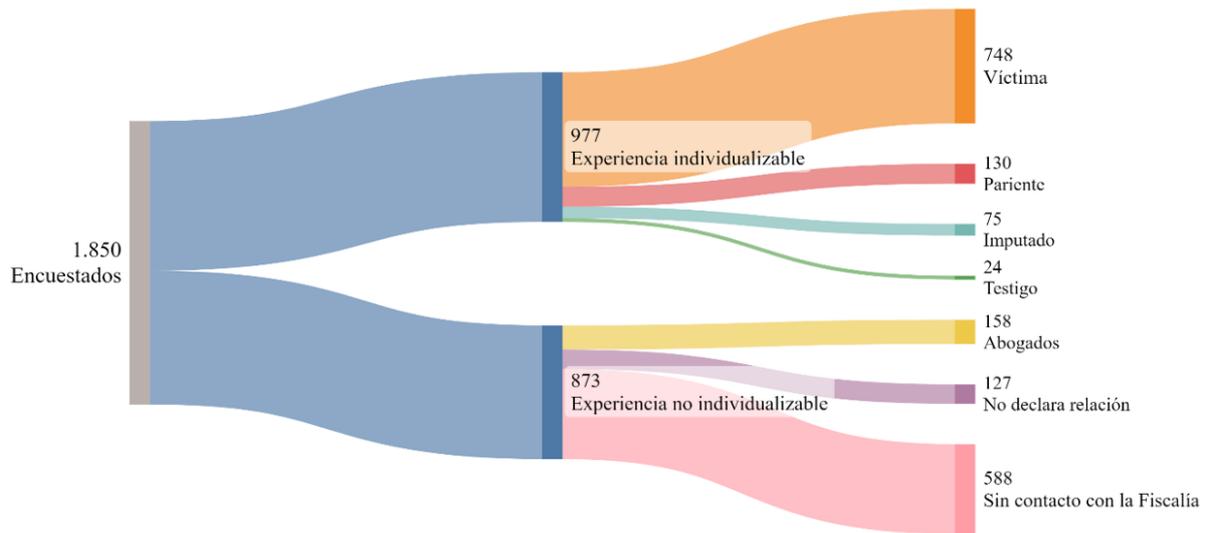
La encuesta levantó información de dos clases de usuarios. El primero de ellos (víctimas, parientes de víctimas, testigos e imputados) corresponde a usuarios que pueden identificar con claridad cuál fue su último contacto con la fiscalía (en adelante “usuarios con experiencia individualizable”). El primer grupo está compuesto por 977 usuarios y es el de mayor interés para este estudio, pues tienen capacidad de recordar y valorar con mayor precisión la calidad de la atención recibida en esa última interacción con el Ministerio Público. A estos encuestados se les formularon todas las preguntas contempladas en la encuesta.

El segundo grupo está compuesto por abogados o personas que no indicaron en qué calidad fueron atendidos. Respecto de este grupo (que denominamos “usuarios con experiencias no individualizables”) al no existir certeza de si están en condiciones de identificar detalles del último contacto que mantuvieron con la Fiscalía (especialmente respecto de los abogados, que normalmente tramitan diversidad de casos ante el Ministerio Público), se tomó la decisión metodológica de formularles una versión abreviada de la encuesta, donde solamente contestaron preguntas de caracterización sociodemográfica y sobre su percepción acerca de las necesidades principales de las víctimas que el Estado debe priorizar.

Dicho de otro modo, estas personas forman una categoría distinta porque no podían ser excluidos *a priori* de la lista de personas que recibían acceso al cuestionario, y no existe evidencia de que puedan recordar una última interacción específica con el Ministerio Público. Por ello se ha preferido asumir, especialmente respecto de los abogados, que podrían responder pensando en la respuesta promedio que han recibido en el conjunto de atenciones entregadas a sus clientes y recibidas por ellos mismos por parte del Ministerio Público, sesgando las respuestas de los usuarios con experiencias individuales. Así, el análisis de la encuesta que se presenta en los siguientes apartados será respecto a los usuarios/as con experiencias individualizables, quienes son los que entregaron una evaluación de la Fiscalía.

Un poco más de la mitad del total de la muestra son usuarios con experiencia individualizable según los criterios definidos (52,8%), mientras que un 47,2% son usuarios con experiencia no individualizable. El siguiente gráfico muestra la distribución de la muestra en los distintos perfiles de usuarios levantados.

Gráfico 1: Diagrama de perfiles de usuarios de la muestra



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de calidad de la atención de la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), 2024. Muestra: 1.850 casos.

Al analizar las características sociodemográficas según el contacto con el usuario, la Tabla 13 permite identificar que más de la mitad de los encuestados son **mujeres** (53,9%). En relación con la **edad**, una cuarta parte de los encuestados tiene entre 40 y 49 años (26,9%), un 23,1% tiene entre 30 y 39 años y uno de cada cinco encuestados tiene 60 años o más (22,3%).

Adicionalmente, la muestra posee un sesgo hacia **niveles educativos** altos, donde tres de cada cuatro encuestados cuenta con niveles de educación técnica completa o incompleta o universitaria incompleta (33%) o universitaria completa o posgrado (42,4%).

En relación con la **macrozona regional**, poco menos de la mitad reside en la Región Metropolitana (44,5%), un 17,5% se ubica en la zona centro sur (desde O'Higgins hasta la Región del Biobío), un 15,3% en la zona centro (Coquimbo y Valparaíso), un 13,2% en la macrozona sur y austral (desde la Araucanía hasta Magallanes) y finalmente un 9,4% en la zona norte (desde Arica y Parinacota hasta Atacama).

Un 94,6% de los encuestados es **chileno**, mientras un 5,4% es extranjero. De ellos, poco menos de un tercio tiene nacionalidad venezolana (30%), seguido por encuestados con nacionalidad peruana (19%), colombiana (13%) y boliviana (12%).

Por su parte, un 21,2% pertenece a algún **pueblo originario**. Dentro de este grupo, la mayoría tienen origen mapuche (42,9%), seguido por diaguitas (6,1%) y aymarás (5,6%).

Por último, un 8% de los encuestados posee alguna **discapacidad**. En este grupo, poco menos de la mitad declara tener una discapacidad de origen físico con limitaciones motoras (45,9%), seguido por usuarios con discapacidad sensorial auditiva (8,8%) y discapacidad visual (8,7%).

Al comparar los grupos de usuarios contactados y no contactados, una proporción mayor de usuarios contactados son mujeres (58,8%) en comparación con los usuarios no contactados (48,5%). También se identifican diferencias estadísticamente significativas entre los grupos respecto del nivel educacional, donde una proporción mayor de usuarios no contactados tiene educación universitaria completa o posgrado (48,6%, presumiblemente abogados en su mayoría), mientras que una proporción mayor de usuarios contactados tiene educación técnica completa o incompleta o universitaria incompleta (36,6%) en comparación con los usuarios no contactados (29%). Por último, una proporción menor de usuarios contactados pertenece a pueblos originarios (18,9%) en comparación con los usuarios no contactados (23,7%).

Tabla 13: Características sociodemográficas de la muestra según contacto de usuarios por parte de la Fiscalía

Variable	Experiencia individualizable		Experiencia no individualizable		Total	
	n	%	n	%	n	%
Sexo***						
Mujer	567	58,8%	420	48,5%	987	53,9%
Hombre	398	41,2%	446	51,5%	844	46,1%
Tramos de edad						
18 a 29 años	97	9,9%	75	8,6%	172	9,3%
30 a 39 años	220	22,5%	207	23,7%	427	23,1%
40 a 49 años	272	27,8%	225	25,8%	497	26,9%
50 años a 59 años	163	16,7%	178	20,4%	341	18,4%
60 años o más	225	23,0%	188	21,5%	413	22,3%
Nivel educacional***						
Hasta media incompleta	69	7,1%	60	6,9%	129	7,0%
Media completa	172	17,6%	125	14,3%	297	16,1%
Técnica completa o incompleta o universitaria incompleta	358	36,6%	253	29,0%	611	33,0%
Universitaria completa o posgrado	361	37,0%	424	48,6%	785	42,4%
NS-NR	17	1,7%	11	1,3%	28	1,5%
Macrozona regional						
Norte	91	9,3%	82	9,4%	173	9,4%
Centro	162	16,6%	121	13,9%	283	15,3%
Centro sur	172	17,6%	154	17,6%	326	17,6%
Sur y austral	132	13,5%	112	12,8%	244	13,2%
Metropolitana	420	43,0%	404	46,3%	824	44,5%
Nacionalidad*						
Chileno/a	915	93,7%	835	95,7%	1.750	94,6%
Extranjero/a	62	6,4%	38	4,4%	100	5,4%
Pertenencia a pueblos originarios**						
No pertenece	792	81,1%	666	76,3%	1.458	78,8%
Pertenece	185	18,9%	207	23,7%	392	21,2%
Tiene discapacidad						
No tiene discapacidad	891	91,2%	811	92,9%	1.702	92,0%
Tiene discapacidad	86	8,8%	62	7,1%	148	8,0%
Total	977	52,8%	873	47,2%	1.850	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de calidad de la atención de la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), 2024. Muestra: 1.850 casos. ***p<0,001; **p<0,05; *p<0,01.

Por su parte, se puede realizar una comparación entre las características sociodemográficas de la muestra de la encuesta y la muestra reportada por el Estudio de medición de satisfacción de los usuarios del Ministerio Público 2023, desarrollado por la consultora Ipsos. Como expone la Tabla 14, se observa una diferencia de 4,8 puntos porcentuales en la proporción de mujeres, que es mayor en el caso de la presente muestra (58,8% versus 54% Ipsos). En relación con la edad, se identifica una proporción mayor de las personas de 66 años o más (17,7%) en comparación con la muestra de Ipsos de 2023 (7%). También se identifica que una mayor proporción de personas que no pertenecen a pueblos originarios respondió la presente encuesta (18,9%) en comparación con el estudio desarrollado por Ipsos (10,5%).

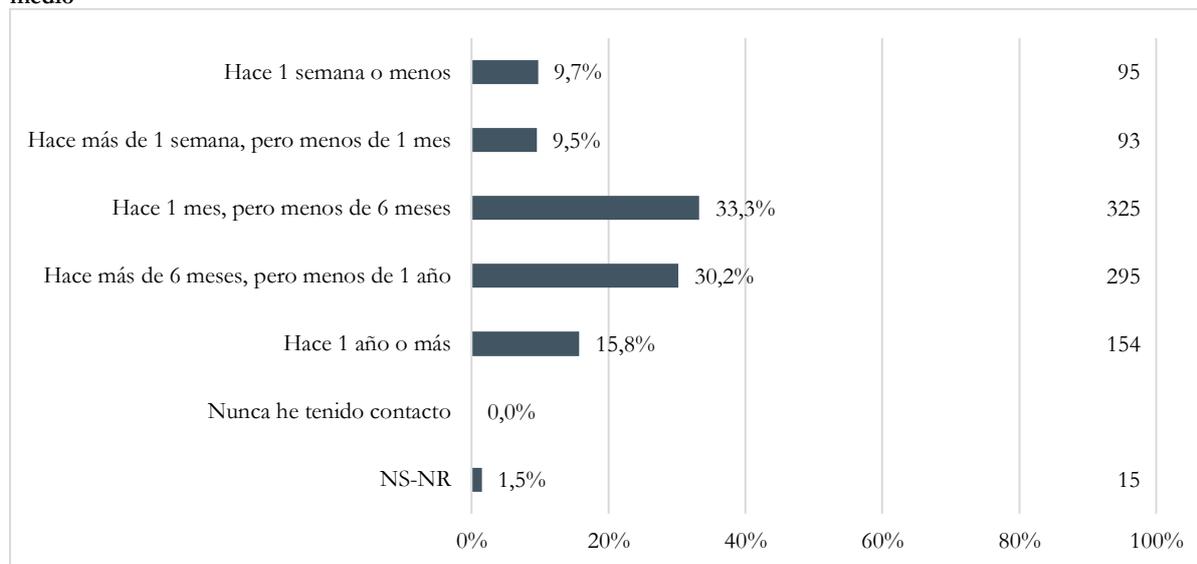
Tabla 14: Comparación entre características sociodemográficas de encuestados con experiencia individualizable de la encuesta y encuestados del estudio de medición de la satisfacción usuaria 2023 de Ipsos

Variable	Experiencias individualizables		Ipsos 2023		Diferencia
	n	%	n	%	%
Sexo					
Mujer**	567	58,8%	14.247	54,0%	4,8%
Hombre	398	41,2%	11.609	44,0%	-2,8%
No definido	12	1,2%	528	2,0%	-0,8%
Tramos de edad					
18 a 25 años	59	6,0%	1.055	4,0%	2,0%
26 a 35 años	173	17,7%	5.541	21,0%	-3,3%
36 a 45 años	251	25,7%	6.860	26,0%	-0,3%
46 a 55 años	213	21,8%	6.860	26,0%	-4,2%
56 a 65 años	108	11,1%	3.958	15,0%	-3,9%
66 años o más***	173	17,7%	1.847	7,0%	10,7%
Nacionalidad					
Chileno/a	915	93,7%	25.012	94,8%	-1,2%
Extranjero/a	62	6,4%	1.372	5,2%	1,2%
Pertenencia a pueblos originarios					
No pertenece***	792	81,1%	23.614	89,5%	-8,4%
Pertenece***	185	18,9%	2.770	10,5%	8,4%
Tiene discapacidad					
No tiene discapacidad	891	91,2%	24.141	91,5%	-0,3%
Tiene discapacidad	86	8,8%	2.243	8,5%	0,3%
Total	977	100,0%	26.384	100,0%	

Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de calidad de la atención de la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), 2024 y Estudio de medición de la satisfacción usuaria del Ministerio Público de Ipsos 2023. *** $p < 0,001$; ** $p < 0,05$;

El Gráfico 2 revela que uno de cada diez usuarios tomó contacto con la Fiscalía hace una semana o menos al momento de aplicación de la encuesta (9,7%), mientras que una proporción similar tomó contacto hace más de una semana y menos de un mes (9,5%). Un tercio de los encuestados tomó contacto con la Fiscalía hace un mes, pero menos de un semestre (33,3%) y un 30,2% hace más de seis meses pero menos de un año. Sólo uno de cada siete encuestados ha tenido contacto con el Ministerio Público hace un año o más (15,8%).

Gráfico 2: Cuándo fue la última vez que la Fiscalía o un fiscal tomó contacto con usted por cualquier motivo y cualquier medio



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de calidad de la atención de la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), 2024. Muestra: 977 casos. Nota: Corresponde únicamente a los usuarios que han tenido contacto con la Fiscalía, no son abogados y tienen definida su calidad de usuario.

E. Delitos experimentados

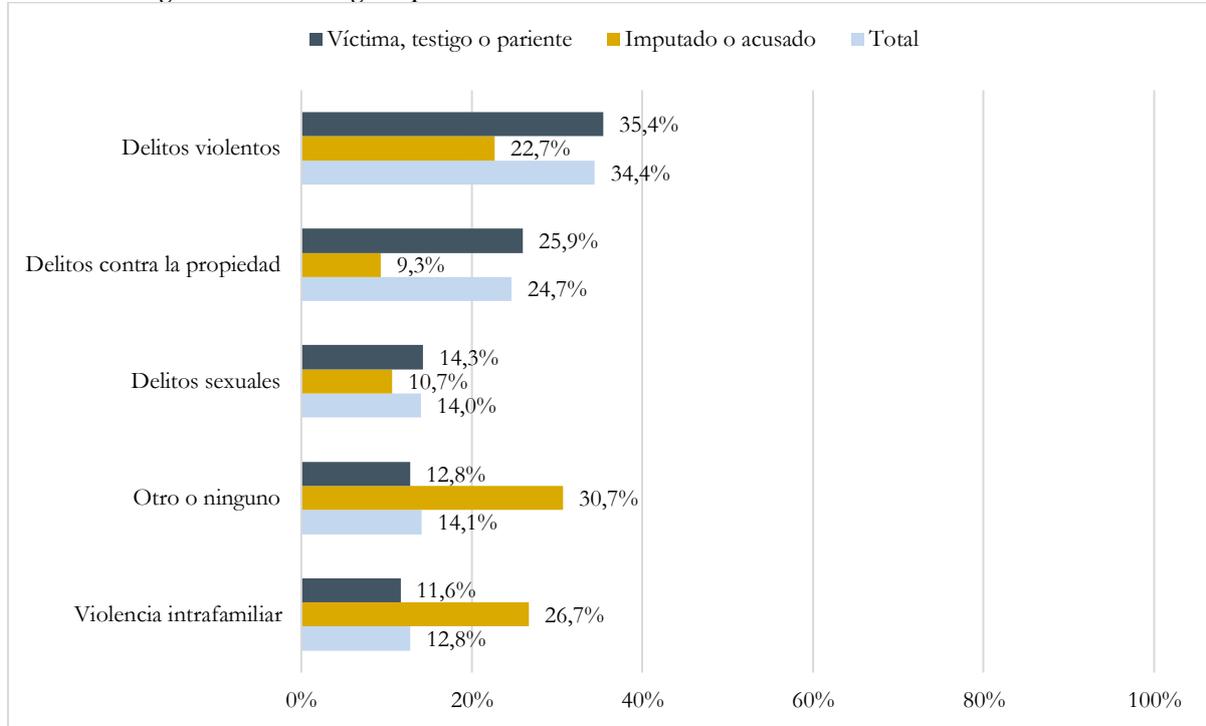
Se consultó a los usuarios contactados por la Fiscalía el delito que experimentaron en calidad de víctima, pariente de la víctima, testigo o imputado. El Gráfico 3 muestra que las lesiones de cualquier tipo son los delitos más reportados en total (17,6%), seguido por un 14% de usuarios que experimentaron situaciones vinculadas a delitos sexuales. Una proporción similar se vinculó con robos no violentos (14%), mientras que un 12,8% ha tenido experiencias con violencia intrafamiliar. Uno de cada diez ha tenido experiencias con los fraudes o estafas (10,6%) y una proporción similar con las amenazas (9,3%). Un 2,3% está vinculado a homicidios.

Al revisar las experiencias vinculadas al delito según el tipo de usuario, se identifica que cerca de una cuarta parte de los imputados está acusado de violencia intrafamiliar (26,7%), en comparación con cerca de una de cada diez víctimas, testigos o parientes de las víctimas (11,6%). En cambio, cerca de uno de cada cinco víctimas, testigos o parientes vivieron situaciones de lesiones de cualquier tipo (18,1%) en comparación con un 12% de imputados o acusados.

El Gráfico 3 expone que más de un tercio de las víctimas, testigo o pariente experimentó delitos violentos, tales como homicidios, lesiones, robos con violencia y amenazas (35,4%) respecto de una menor cantidad de imputados o acusados (22,7%). También se observa que aproximadamente un cuarto de las víctimas, testigos o parientes ha experimentado delitos contra la propiedad, tales como robos no violentos y fraudes o estafas (25,9%) en comparación con los imputados o acusados (9,3%). En contraste, una mayor proporción de imputados tiende a no identificar el delito con las categorías propuestas, por lo que cerca de

un tercio indica que el caso por el que están acusados pertenece a otra categoría o a ninguna (30,7%). Estas diferencias son estadísticamente significativas a un 99% de nivel de confianza.

Gráfico 3: Categorías delictivas según tipo de usuario



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de calidad de la atención de la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), 2024. Muestra: 977 casos. Nota: la pregunta no considera a los encuestados sin experiencia individualizable.

Al examinar las categorías delictivas según variables sociodemográficas relevantes, en la Tabla 15 se observa que una mayor proporción de mujeres está vinculada con delitos de violencia intrafamiliar (17,3%) y sexuales (19,9%) en comparación con los hombres (6,8% y 5,3%, respectivamente).

En relación con la edad, una mayor proporción de usuarios entre los 18 y 29 años está vinculado a delitos sexuales (30,9%) en comparación con el resto de los tramos etarios. Por su parte, las personas mayores están más vinculadas a delitos contra la propiedad, fraudes o estafas (31,1%) en comparación con el resto.

Respecto del nivel educacional, se identifica que las personas con menor nivel educacional han experimentado en mayor magnitud delitos violentos (47,8% personas con educación hasta media completa) que personas de mayor nivel educacional (29,1% personas con educación universitaria completa o posgrado). Por su parte, las personas de mayor nivel educacional han experimentado en mayor proporción delitos contra la propiedad (33%).

Por último, se identifica que las personas que tienen discapacidad son más propensas a experimentar delitos violentos (41,9%) y violencia intrafamiliar (18,6%), mientras que las personas que no tienen discapacidad

experimentan en mayor cantidad delitos sexuales (14,5%) y delitos contra la propiedad (25,7%) en comparación con las personas con discapacidad (9,3% y 14% respectivamente).

Tabla 15: Categorías delictivas según variables sociodemográficas relevantes

Variables	Violencia				Delitos contra la				Total n		
	Delitos violentos		intrafamiliar	Delitos sexuales		propiedad	Otro o ninguno				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n		
Sexo***											
Mujer	179	31,6%	98	17,3%	113	19,9%	106	18,7%	71	12,5%	567
Hombre	151	37,9%	27	6,8%	21	5,3%	135	33,9%	64	16,1%	398
Tramos de edad***											
18 a 29 años	29	29,9%	9	9,3%	30	30,9%	16	16,5%	13	13,4%	97
30 a 39 años	72	32,7%	34	15,5%	33	15,0%	55	25,0%	26	11,8%	220
40 a 49 años	95	34,9%	42	15,4%	44	16,2%	53	19,5%	38	14,0%	272
50 años a 59 años	62	38,0%	20	12,3%	14	8,6%	47	28,8%	20	12,3%	163
60 años o más	78	34,7%	20	8,9%	16	7,1%	70	31,1%	41	18,2%	225
Nivel educacional**											
Hasta media incompleta	33	47,8%	8	11,6%	6	8,7%	13	18,8%	9	13,0%	69
Media completa	64	37,2%	27	15,7%	24	14,0%	31	18,0%	26	15,1%	172
Técnica completa o incompleta o universitaria incompleta	128	35,8%	49	13,7%	52	14,5%	73	20,4%	56	15,6%	358
Universitaria completa o posgrado	105	29,1%	41	11,4%	52	14,4%	119	33,0%	44	12,2%	361
NS-NR	6	35,3%	0	0,0%	3	17,7%	5	29,4%	3	17,7%	17
Tiene discapacidad**											
No tiene discapacidad	300	33,7%	109	12,2%	129	14,5%	229	25,7%	124	13,9%	891
Tiene discapacidad	36	41,9%	16	18,6%	8	9,3%	12	14,0%	14	16,3%	86
Total	336	34,4%	125	12,8%	137	14,0%	241	24,7%	138	14,1%	977

Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de calidad de la atención de la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), 2024. Muestra: 977 casos. Nota: la pregunta no considera a los encuestados que nunca han tomado contacto con la Fiscalía y sólo considera víctimas e imputados. *** $p < 0,001$; ** $p < 0,05$; * $p < 0,01$

F. Limitaciones de la encuesta

Se revisan a continuación las limitaciones de la encuesta, vinculadas con el proceso del diseño muestral, el proceso de levantamiento de información y el efecto de las características de la muestra sobre las respuestas entregadas.

El **marco muestral** utilizado para el proceso de levantamiento de información corresponde a usuarios que tuvieron contacto con alguno de los servicios y canales de atención del Ministerio Público entre los meses de octubre y diciembre de 2023 y que **no respondieron la encuesta de medición de la satisfacción usuaria** que periódicamente realiza Ipsos. Como se identifica en el apartado de Caracterización de la muestra, se identifican diferencias sociodemográficas estadísticamente significativas entre ambas muestras, en términos de algunos segmentos. A esto se suma que, una proporción relevante de encuestados indicó que nunca tuvo contacto o tuvo contacto hace tiempo con la Fiscalía. En general, se obtuvo una evaluación más negativa de distintos aspectos de la atención de la Fiscalía en comparación con los resultados por Ipsos.

A partir de estos elementos, se podría aventurar la hipótesis de que las personas que respondieron el cuestionario son significativamente diferentes de los respondentes habituales de la Medición de Ipsos, y participaron en la medición por motivos distintos. Particularmente, pueden haber concebido la encuesta como una instancia independiente que les entregó la oportunidad para manifestar su opinión respecto de la atención (o falta de atención) de la Fiscalía.

Otra diferencia sustantiva refiere a la cualidad de las personas a las que alcanza la encuesta CJS-UC en relación a la encuesta IPSOS. Los usuarios entrevistados probablemente tienen un tiempo de exposición al proceso penal diverso. La encuesta IPSOS al ser remitida a las personas durante los días inmediatamente posteriores a su primer contacto con la fiscalía, solo logra captar la experiencia que tienen en los momentos iniciales del proceso penal. En cambio, la encuesta CJS-UC logra recoger un porcentaje importante de personas (46%) cuya experiencia en el proceso penal se extiende por seis meses o más (tal como puede apreciarse en el **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**) y cuya mayor exposición al trabajo de la Fiscalía posiblemente ha formado una percepción más global sobre la calidad de su atención en relación al percibido por las personas encuestadas por IPSOS.

En el mismo apartado de caracterización de la muestra se observa que existen diferencias significativas respecto de las víctimas e imputados en general, independiente de su atención por parte del Ministerio Público. En relación con el sexo, datos del Anuario Estadístico de la Fiscalía muestran que un 51,6% de las víctimas es hombre y un 46,3% es mujer, mientras que en la encuesta hay una mayor proporción de mujeres (53,9%) que hombres (46,1%), diferencia que es aún mayor entre los encuestados con experiencia individualizable (58,8% mujeres y 41,2% hombres). En relación con los delitos, el anuario estadístico muestra que en 2023 los delitos contra la libertad e intimidad de las personas son los más frecuentes, mientras que los delitos más reportados en la encuesta en calidad de víctima directa o indirecta, testigo o imputado son los delitos violentos, que incluyen homicidios, lesiones y amenazas. Se observa también una sobrerrepresentación de delitos sexuales y homicidios.

En relación con la etapa de **levantamiento de información**, la principal limitación consistió en la actualización y gestión de las plataformas anteriormente descritas. Particularmente, se retrasó la adquisición de la licencia para el uso del software SurveyToGo, mientras que los investigadores tuvieron que cursar una capacitación en el uso del sistema Fidelizador antes de poder emplearlo.

En segundo lugar, no se pudo programar el envío de enlaces individualizados de la encuesta. Por lo tanto, no se pudo realizar una trazabilidad de los datos individuales de la muestra obtenida a partir de la plataforma SurveyToGo. En consecuencia, no se puede saber específicamente qué usuario respondió o no la encuesta. En contraste, se realizó una supervisión a nivel individual de las variables manipuladas en la plataforma Fidelizador, que responden al estado del envío masivo de los correos.

Tercero, la técnica de levantamiento de información, que corresponde a una encuesta Web autoadministrada, puede producir ciertos sesgos respecto de las características de la muestra. En general las encuestas online son respondidas por personas más jóvenes y de nivel educacional más alto (Breton et al., 2017; Zhang et al., 2017). Efectivamente, se identifica que una proporción relevante de la muestra posee educación superior completa o incompleta.

5 Diseño normativo e institucional actual de los mecanismos de atención a víctimas, testigos y usuarios del Ministerio Público de Chile

5.1 Marco institucional y normativo de la prestación de servicios a víctimas por parte del Ministerio Público en Chile

A. Obligaciones generales del Estado hacia las personas víctimas, testigos y usuarias de la justicia penal

En la actualidad, la prestación de servicios a víctimas de delitos por parte del Estado es un campo poco regulado y respecto del cual el Ministerio Público concentra gran parte de las obligaciones en la materia, existiendo solamente regulación aislada que obliga a otros órganos del Estado a actuar en esta materia.

A nivel constitucional, fuera de la obligación general del Estado de estar al servicio de la persona humana, promover el bien común y de dar protección a la población que conforman las bases de la institucionalidad del Estado (art 1, CPR), y la de dar publicidad a las actuaciones y resoluciones de los órganos del Estado, no existe una garantía constitucional específica que haga referencia a los derechos de las víctimas o testigos de delitos ni que establezca estándares de atención a los usuarios de la justicia penal.

Solo existen dos referencias específicas a nivel constitucional a las personas víctimas de delitos. La primera en el marco de la garantía a acceso a asesoría y defensa jurídica gratuita a quienes no puedan costear un abogado (art 19 n° 3 inciso 2) marco en el cual se delega en la ley establecer los casos y formas en que dicha garantía será aplicable a las personas naturales víctimas de delitos con miras al ejercicio de la acción penal, y la segunda refiere al mandato entregado al Ministerio Público en orden a adoptar medidas para proteger a las víctimas de los delitos (art. 83, CPR). Esta última garantía se extiende a los testigos de los delitos, siendo la única disposición constitucional existente en la materia.

A nivel legal, las obligaciones del Ministerio Público respecto de las personas víctimas de delitos se desagregan en 4 grandes actividades: protección, participación, información y reparación. Estas conviven con obligaciones establecidas a nivel legal respecto de otros órganos del Estado y con otras instituciones a cargo de su provisión, las que sin embargo no están radicadas en un órgano específico al interior del poder ejecutivo ni se encuentra descrito como un estatuto sistematizado de derechos de las víctimas y obligaciones del Estado respecto de ellas.

Algunas de las unidades o programas del Estado a nivel ejecutivo a cargo de proveer servicios complementarios a los del Ministerio Público a las víctimas de delitos son los siguientes:

- a. Programa de apoyo a víctimas. Subsecretaría de Prevención del Delito
- b. Unidad coordinadora de la ley de entrevista videograbada. Subsecretaría de Justicia
- c. Programas de representación jurídica Mi Abogado y La Niñez se Defiende. Subsecretaría de Justicia
- d. Oficinas VIF y Programa salas de Familia. Carabineros de Chile
- e. Programa Denuncia seguro. Subsecretaría de prevención del delito
- f. Programa de atención, protección y reparación integral de la violencia contra la mujer. Ministerio de la mujer y equidad de género
- g. Centros CAVI de la Corporación de Asistencia Judicial

Otro hito relevante en materia de atención a víctimas de delito tuvo lugar con la promulgación de la ley 20.965 en 2016, la que consagró legalmente la creación de los consejos comunales de seguridad pública, otorgando a las municipales facultades en materia de asistencia a víctimas. En este marco, algunas municipalidades cuentan con actividades de distinto tipo y alcance destinadas a prestar servicios a personas víctimas de delitos.

Por otro lado, con la publicación en el 2022 de la Ley 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y Adolescencia y la implementación del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y adolescencia – “Mejor Niñez” se ha dado continuidad a la línea de intervenciones ambulatorias de reparación del Servicio Nacional de Menores, donde se realizan intervenciones que están orientadas a la reparación de experiencias de vulneraciones que pudiesen haber generado daño en distintos ámbitos y niveles en la vida de los niños, niñas y adolescentes, esto con el fin de detener las trayectorias de vulneración y apoyar sus procesos de restitución de derechos.

Finalmente, existe además una red de asistencia a víctima, instancia interinstitucional coordinada al menos hasta 2020 por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, y cuyo objetivo es contribuir mediante la intervención coordinada de las instituciones a cargo de prestar servicios a las víctimas a que estas puedan ejercer los derechos que les asisten en cuanto tales.

B. Obligaciones del Ministerio Público hacia las personas víctimas de delitos

A través de todo el ordenamiento jurídico se contemplan de manera inorgánica, un conjunto de obligaciones hacia los fiscales y hacia el Ministerio Público relacionado con la prestación de servicios a las personas víctimas de delito.

Los servicios que se mandata a prestar al Ministerio Público respecto de las personas víctimas buscan dar protección de las víctimas, promover su participación en el proceso penal, evitar su revictimización y reparar el daño generado por el delito.

A continuación, se desarrolla sintéticamente el alcance normativo de cada una de estas obligaciones.

i. Protección de las víctimas

Los servicios de protección buscan evitar que quienes reclaman ser víctimas de un delito sean hostigadas, amenazadas o que reciban ataques en su contra por dicha razón.

Se trata del servicio que se encuentra regulado con mayor intensidad a nivel normativo, pues es el único que está regulado a distintos niveles dentro del ordenamiento jurídico, pues tiene reconocimiento a nivel constitucional, como principio básico del proceso penal, como deber específico de los fiscales y como derecho de las víctimas durante el proceso penal.

De esta forma, la Constitución señala que corresponde al Ministerio Público como función el adoptar medidas para proteger a las víctimas (art. 83, CPR), mientras que a nivel legal se declara luego como principio básico del proceso penal que el ministerio público estará obligado a velar por la protección de la víctima del delito en todas las etapas del procedimiento penal (art 6, CPP) y finalmente se describe que será deber de los fiscales durante todo el procedimiento adoptar medidas, o solicitarlas, en su caso, para proteger a las víctimas de los delitos (art. 78, CPP).

Para lo anterior, los fiscales cuentan con facultades legales para ordenar por sí mismo o solicitar al tribunal en su caso las medidas destinadas a la protección de la víctima y su familia frente a probables hostigamientos, amenazas o atentados (art 78, letra b), CPP) y correlativamente las víctimas cuentan con facultades para solicitar medidas de protección frente a probables hostigamientos, amenazas o atentados en contra suya o de su familia (art 109, CPP).

Deberes especiales de protección a víctimas de violencia sexual y violencia contra las mujeres. Desde el año 2005 la ley de violencia intrafamiliar ya había consagrado un deber especial respecto de todos los órganos del Estado, incluyendo el Ministerio Público, de adoptar las medidas conducentes para garantizar la vida, integridad personal y seguridad de los miembros de la familia (art. 2, ley 20.066).

Esta obligación fue recientemente específica por la ley 21.523 que busca mejorar las garantías procesales, proteger los derechos de las víctimas de los delitos sexuales, y evitar su revictimización la cual establece, con miras proteger la identidad, intimidad, integridad física, sexual o psíquica de las víctimas de delitos de violencia sexual y de violencia contra las mujeres, la posibilidad de solicitar que se supriman de actas judiciales referencias que permitan su individualización o prohibir la entrega de información a medios de comunicación social sobre su identidad, para mantener su anonimato, impedir el ingreso de personas determinadas a la sala de audiencias, y ordenar su salida de ella, si alguna de las víctimas lo solicita (art. 109 bis, CPP). Este deber tiene como correlato un derecho especial de esas víctimas de requerir protección cuando se encuentre amenazada o vulnerada su vida, integridad física, indemnidad sexual o libertad personal (art. 109 inciso 2° letra e)

Deberes especiales protección de víctimas de tráfico ilícito de migrantes y trata de personas: Se establece que estas serán especialmente protegidas en su integridad física y psicológica (...) teniendo presente la especial condición de vulnerabilidad que las afecta (art. 78 bis inciso primero, CPP). Se establece además como obligación a los servicios públicos a cargo de la protección de la infancia y la adolescencia, facilitar el acceso a prestaciones especializadas tendientes a su recuperación integral y la desvinculación familiar a niños y niñas que reclamen ser víctimas de estos delitos (art. 78 bis inciso segundo, CPP)

ii. Promover la participación de las víctimas en el proceso penal

Los servicios encargados por ley a la fiscalía en materia de participación de las víctimas en el proceso penal aspiran a facilitar su intervención en el proceso penal en términos amplios (art. 78, CPP). Para ello obliga a los fiscales a realizar las siguientes actividades respecto de todas las personas víctimas de delitos:

Entregarles información: acerca del curso y resultado del procedimiento, de sus derechos y de las actividades que debiere realizar para ejercerlos (Art. 78 a), CPP).

Este deber se encuentra reforzado respecto de las víctimas de violencia sexual, respecto de las cuales la información entregada debe cumplir con estándares de calidad de atención en ámbitos definidos por la ley (claridad, oportunidad y completitud), pudiendo además estas víctimas acceder a ella personalmente sin necesidad de requerirla frente por medio de un abogado (art. 109 inciso 2° letra g).

Por otra parte, existe un deber especial de informar a conyugue o hijos del ofendido por el delito sobre el resultado del proceso penal, en caso de que ninguno de los ofendidos por el delito hubiera intervenido en alguna fase de este (art. 110 CPP)

Asimismo, recientemente se han incorporado algunas obligaciones específicas como estándar de calidad de atención, también en materia de violencia sexual, que imponen a los fiscales el deber de contactar a las víctimas de estos delitos dentro de las veinticuatro horas siguientes, con el objeto de entregarle asesoría y orientación para el ejercicio de sus derechos (art 20, inciso 3, ley orgánica del Ministerio Público). En el mismo marco se estableció una obligación específicamente exigible a la División de Atención a las Víctimas y Testigos del Ministerio Público para informar a quien lo requiera sobre las prestaciones disponibles para estas víctimas y testigos y de los servicios públicos en materia de información, orientación, representación, atención integral y reparación de estas (art 20, inciso 2, ley orgánica del Ministerio Público).

Dar buen trato a la víctima. Esta obligación se encuentra consagrada con carácter general en términos pasivos, limitándose el buen trato exigible a fiscales y funcionarios a satisfacer el derecho de las víctimas a ser oídas (art. 109 CPP). Para ello en concreto la ley establece la obligación de los fiscales de escuchar a las víctimas antes de solicitar o resolver la suspensión del procedimiento o su terminación por cualquier causa.

La única exigencia activa de buen trato de los fiscales y funcionarios hacia las víctimas ha sido recientemente consagrada respecto de las víctimas de violencia sexual. Sobre ellas el estándar de trato y calidad es más elevado pues además de garantizar su derecho a ser escuchadas se exige que no sean enjuiciadas, estigmatizada, discriminada ni cuestionada por su relato, conductas o estilo de vida (art. 109 inciso 2° letra b) y obtener una respuesta oportuna, efectiva y justificada (art. 109 inciso 2° letra c)

iii. Evitar la revictimización por parte del Estado.

Otro de los deberes de los fiscales durante el proceso penal consagrados a nivel legal es el de evitar o disminuir al mínimo cualquier perturbación que hubieren de soportar las víctimas con ocasión de los trámites en que debieren intervenir (art. 78). Este mandato, de carácter genérico, es especificado respecto de algunos tipos especiales de víctimas.

De esta forma, respecto de víctimas de delitos de violencia sexual o contra las mujeres se establece una obligación de carácter general hacia los agentes del Estado que forman parte de las instituciones de la justicia penal en orden a evitar las consecuencias negativas que pueden padecer las víctimas al interactuar con ellas durante el proceso penal. Para ello, deberes especiales respecto de niños y niñas víctimas de violencia sexual se establece la obligatoriedad de la formación continua (de manera anual) de los agentes de estas instituciones en materia de revictimización, enfoque de género y protección de esta clase de víctimas (art. 109 ter)

También para las víctimas de violencia sexual se establecen estándares de calidad más elevados en materia de recepción de denuncias, las que deben ser recibidas en condiciones que garanticen el respeto por su seguridad, privacidad y dignidad. Se establece además que la negativa a recibir una denuncia constituirá una infracción grave al principio de probidad administrativa. Asimismo, debe ser recibida por personal capacitado del Ministerio Público que cuente con el soporte necesario para evitar que deba volver a recogerse la denuncia durante la investigación (art. 109 inciso 2° letra h)

Se establecen además estándares especiales respecto de niños y niñas víctimas de violencia sexual. Con ocasión de la dictación de la ley 21.057 que regula las entrevistas videograbadas y otras medidas de resguardo respecto de esta clase de víctimas se regula un conjunto de procedimientos y estándares de atención de policías, fiscales y jueces para tomar declaración a estas víctimas. En especial respecto de los fiscales se establece que estos mecanismos buscan evitar la exposición reiterada e injustificada del niño, niña o adolescente a instancias que busquen establecer la ocurrencia de los hechos materia de la investigación y de la participación criminal (Art 5 ley 21.057). El mecanismo consiste en términos sintéticos en la toma de la declaración ante el Ministerio Público por parte de un entrevistador especializado en una sala especialmente adecuada para ello y su registro en video, precedida de una evaluación de la pertinencia de esta diligencia por parte de un profesional de las Unidades Regionales de Atención a Víctimas y Testigos – URAVIT.

Finalmente, también respecto de víctimas de violencia sexual, se establecen deberes especiales en materia de trato. En este sentido se exige respecto de esta clase de víctimas que no sean enjuiciadas, estigmatizadas, discriminadas ni cuestionadas por su relato, conductas o estilo de vida (art. 109 inciso 2° letra b) y a obtener una respuesta oportuna, efectiva y justificada por parte del Ministerio Público. (art. 109 inciso 2° letra c)

iv. Promover la reparación de las víctimas

El ordenamiento jurídico no ha establecido una obligación directa al Ministerio Público ni a ningún otro órgano del Estado en orden a reparar el daño causado por el delito a las víctimas de delitos. A pesar de que el Ministerio Público cuenta con algunos mecanismos destinados a esta finalidad, su existencia no parece fundarse en obligaciones legales, sino que en decisiones institucionales.

De esta forma, a nivel estrictamente de diseño normativo, el alcance de la obligación del Ministerio Público en materia de reparación de las víctimas se limita a ser un facilitador de estos procesos, debiendo informarles sobre su eventual derecho a indemnización y la forma de impetrarlo, y remitir los antecedentes, cuando correspondiere, al organismo del Estado que tuviere a su cargo la representación de la víctima en el ejercicio de las respectivas acciones civiles (art, 78, letra c), CPP)

C. Obligaciones del Ministerio Público hacia las personas testigos de delitos.

El Ministerio Público tiene respecto de las personas que han sido testigos de un delito algunas obligaciones similares a las de las personas que han sido víctimas de estas. La constitución reconoce también respecto de ellas el deber de adoptar medidas para proteger a las personas que han sido testigos de delitos (art 83. CPR).

Este deber constitucional tiene mayor desarrollo en las normas del proceso penal. Hasta antes del 2023 existía una regulación general en materia de protección a testigos (art. 308, CPP) que disponía que el Ministerio Público podía adoptar medidas para dar protección a los testigos antes o después de su declaración en juicio, requiriendo su imposición al tribunal de manera fundada. Por otra parte, los testigos cuentan con una especie de derecho a ser reparados cuando carecen de medios suficientes, quedando el fisco obligado a pagar una indemnización anticipada a aquellos que deban comparecer a juicio oral a requerimiento del Ministerio Público.

Sin embargo, recientemente se han ampliado estas facultades generando un estatuto especial de protección a testigos, pudiendo imponerlas cuando estime que existe riesgo o peligro grave para la vida o la integridad física de un testigo protegido, como asimismo de su cónyuge, conviviente civil, ascendientes, descendientes, hermanos u otras personas a quienes se hallen ligados por relaciones de afecto. Para ello se faculta a los fiscales a omitir su identidad y su domicilio en el proceso, o que comparezca a los actos del procedimiento en un lugar distinto a la fiscalía.

D. Obligaciones del Ministerio Público hacia otros usuarios de la justicia penal.

En términos generales los usuarios de un servicio público son aquellos individuos, grupos o entidades que utiliza los servicios o recursos proporcionados por una organización gubernamental. En el caso del Ministerio Público, si bien es posible extender la idea de “usuario” a un conjunto muy amplio de actores, existe un conjunto ellos que por disposición de la ley se relacionan con mayor frecuencia con el Ministerio Público, teniendo este último incluso respecto de algunos de ellos obligaciones que cumplir (como por ejemplo respecto de querellantes e imputados).

Este conjunto de actores se puede asociar en principio a aquellos que la ley declara como intervinientes, los que en su conjunto corresponden por una parte al imputado y su abogado defensor, y por el otro a las víctimas y los querellantes que actúan en su representación (artículo 12, CPP).

En el caso de los imputados, la ley establece un conjunto de derechos y garantías a su favor, algunas de las cuales suponen la prestación de servicios hacia estos por parte del Ministerio Público. Por una parte, se le reconoce el derecho a ser oído, esto es a formular los planteamientos y alegaciones que considerare oportunos, así como a intervenir en todas las actuaciones judiciales y en las demás actuaciones del procedimiento (art 93, letra c), CPP). Por otra parte, se le reconoce derecho a ser informada, pudiendo conocer de manera específica y clara acerca de los hechos que se le imputaren y los derechos que le otorgan la Constitución y las leyes (art 93, letra a), CPP). Asimismo, se le reconoce derecho a participar de la investigación, ya sea solicitando a los fiscales diligencias de investigación destinadas a desvirtuar las imputaciones que se le formularen (art 93, letra c), CPP). o solicitando que se active la investigación y conocer su contenido en aquellos casos que la ley lo estima precedente art 93, letra e), CPP)

En el caso de las víctimas, ya se han desarrollado previamente las obligaciones que la ley impone al Ministerio Público respecto de ellas. Respecto de los querellantes que los representan, es la propia ley la que dispone que pueden gozar de los mismos derechos y facultades que las víctimas (art 78, CPP). En esta misma línea, se debe tener presente que la ley incluye dentro de la categoría de víctima a un conjunto de personas que por la subrogan en sus derechos en aquellos casos donde esta muere como consecuencia del delito: al cónyuge o al conviviente civil y a los hijos; a sus ascendientes; a su conviviente; a sus hermanos, a sus adoptados o adoptantes

E. Organización del Ministerio Público para la prestación de servicios a víctimas, testigos y otros usuarios por parte del Ministerio Público.

Para la satisfacción de los derechos de víctimas, testigos y otros usuarios de la justicia penal que la ley mandata sean llevados a cabo por parte del Ministerio Público, se ha encargado a distintos niveles de la institución asumir funciones diversas en la materia.

De esta forma, la ley orgánica del Ministerio Público establece que la fiscalía nacional debe contar con una división de atención a víctimas y testigos, cuya función es velar por el cumplimiento de las tareas que a este respecto le encomiende la ley procesal penal al Ministerio Público. Asimismo, le corresponderá prestar asesoría a quienes sean víctimas de delitos que la ley califica como terroristas (artículo 20, inciso 1, LOMP). Por su parte, se encarga al fiscal nacional dictar instrucciones generales para regular las actividades relacionadas a la protección de las víctimas y testigos (artículo 17, inciso 1, LOMP).

La implementación de los modelos generados desde el nivel nacional recae en cada fiscalía regional, quienes deben disponer de medidas que faciliten y aseguren (...) la debida atención a las víctimas (art 32 g LOMP). Finalmente, la ejecución de estos lineamientos recae en cada fiscalía local, quienes deben ser las unidades operativas de las fiscalías regionales para el cumplimiento de las tareas de (...) protección de víctimas y testigos (art 38 LOMP)

De especial importancia en este cuadro organizacional son las unidades regionales de atención a víctimas y testigos – URAVIT -. Se trata de unidades administrativas dependientes de la fiscalía regional que concentran las responsabilidades de este órgano en materia de protección a víctimas y testigos

F. Orientaciones estratégicas adoptadas por el Ministerio Público en materia de prestación de servicios a víctimas, testigos y otros usuarios de la justicia penal.

Por sobre los estándares legales, el Ministerio Público ha ido generando lineamientos en distintos ámbitos de relevancia para la institución que intersectan con las actividades que debe llevar a cabo en el campo de la prestación de servicios a víctimas, testigos y otros usuarios. Estos lineamientos son recogidos por un grupo amplio de políticas y planes que si bien tienen objetivos generales que exceden el ámbito de la atención de víctimas y testigos.

Uno de los primeros aspectos donde la condición de las víctimas es considerada en los procesos de toma de decisiones institucionales se relaciona con los criterios de priorización de la investigación penal establecidas por la política nacional de persecución penal (2018) donde el nivel de vulnerabilidad y las características de las víctimas son consideradas como criterios de priorización que orientan la tarea de persecución penal.

Por otra parte, en la política internacional del Ministerio Público se relevan los desafíos de la institución en elementos de carácter instrumental orientados a facilitar la participación de las víctimas extranjeras en el proceso penal o de protección o atención víctimas nacionales residentes en el extranjero. En ese marco, se encarga impulsar a unidad de cooperación internacional y extradiciones (UCIEX) estrategias para facilitar obtención de documentación, la confirmación de identidad, la repatriación de víctimas, el uso de intérpretes y el seguimiento de víctimas en el extranjero, actividades que han incrementado su relevancia dado el

incremento de la población migrante en Chile ha traído como correlato un incremento de las personas perseguidas penalmente de nacionalidad extranjera y de las víctimas provenientes de otros países.

Otro ámbito que ha sido intensamente regulado a nivel de políticas y planes institucionales han sido las temáticas de género. Uno de los objetivos de la política de igualdad de género del Ministerio Público es el crear condiciones para el cumplimiento de los estándares internacionales relativos a las víctimas de violencia género, planteando como líneas de acción la promoción de estrategias de información, protección y prevención de la revictimización.

Estas políticas se han materializado en un plan de acción en materia de género (2023) con líneas de orientación, protección y apoyo a víctimas y testigos del Ministerio Público de esta clase de delitos. El instrumento elabora lineamientos de trato y protección diferenciada para grupos vulnerables que son víctimas de violencia de género, específicamente migrantes y personas en situación de discapacidad. Además, se enfoca en la generación de capacitaciones relacionadas con estos lineamientos y busca promover la participación institucional en instancias de coordinación Inter agencial con otras organizaciones dedicadas a atender a víctimas de violencia de género. Se propone avanzar en implementar un instrumento de evaluación de riesgo dirigido a las víctimas de violencia de género, con la particularidad de ser diferente a los existentes para relaciones de pareja. Asimismo, se plantea la mejora de la pauta de riesgo VIF y la implementación del Algoritmo de Sugerencia de Riesgos (ASR) en todas las fiscalías regionales.

Otro aspecto destacado en este plan consiste en la actualización de los modelos de intervención para víctimas de Violencia Intrafamiliar (VIF), así como de los modelos de protección diseñados para mujeres víctimas de violencia sexual. También, se aborda la intervención especializada de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) contemplados en la ley de entrevistas videograbadas, promoviendo acciones de capacitación relacionadas con estos nuevos modelos.

En un sentido similar, el manual de lenguaje inclusivo del Ministerio Público promueve evitar el masculino genérico al referirse a la víctima y promover el respeto al nombre social de las personas al tratar con ellas. Asimismo, formula recomendaciones prácticas para la inclusión de grupos históricamente excluidos, tales como personas con discapacidad, migrantes, comunidad LGBTIQ+, pueblos originarios y personas mayores.

El Ministerio Público cuenta también con una política en materia de inclusión, la que viene a especificar aspectos previamente tratados en otros instrumentos relacionados con la implementación de la ley 21.120 que reconoce y da protección al derecho a la identidad de género y la política de igualdad de género del Ministerio Público, la que previamente había definido como grupos vulnerables objeto de interés de sus definiciones a: i) las personas con discapacidad; ii) pertenecientes a pueblos indígenas; iii) diversidades sexuales; iv) personas mayores.

En ese marco, la política de inclusión busca establecer lineamientos institucionales para diseñar y ejecutar acciones y prácticas orientadas a promover, con un enfoque de derechos humanos, la inclusión de la diversidad en el ámbito organizacional de la Fiscalía de Chile. Una de las líneas estratégicas en esta materia plantea facilitar el acceso a la información de todas las personas integrantes de la Fiscalía de Chile y promover el lenguaje inclusivo en las comunicaciones internas y la comunicación oral y cotidiana. Para ello plantea como líneas de acción fomentar el uso del lenguaje inclusivo en las comunicaciones internas, promover comunicaciones respetuosas de la identidad de género u orientación sexual, situación de discapacidad, edad o pertenencia étnica; Implementar pautas de accesibilidad universal en los sistemas informáticos del Ministerio Público, y Implementar campañas comunicacionales que promuevan el valor de la diversidad y la inclusión de personas pertenecientes a los grupos de alcance, todas materias aplicables a las relaciones entre funcionarios y las personas víctimas, testigos y usuarias del Ministerio Público.

Finalmente, el ministerio público cuenta con un código de ética. En él se establecen estándares en materia de la relación de los funcionarios/as con la ciudadanía, promoviendo un trabajo orientado a la ciudadanía, basado en el respeto, el buen trato y la igualdad, la transparencia. Estos son complementados con compromisos éticos especiales en materia de atención y protección a víctimas y otros actores de la justicia penal. Entre ellos se cuenta el dar prioridad a la debida atención y protección de estos, entregarles una atención correcta y humana. En cuanto a la relación con los demás intervinientes e instituciones del proceso penal se busca impactar positivamente en el resguardo del debido proceso, la eficiencia y la eficacia de la persecución penal y la atención de víctimas, testigos y usuarios en general. Finalmente, también se establecen compromisos más generales en materia de derechos humanos, enfoque de género y respeto a la diversidad.

G. Breve referencia al proyecto de ley que crea el servicio nacional de acceso a la justicia y defensoría de las víctimas

Un elemento relevante para el diagnóstico normativo e institucional de la atención a víctimas y testigos con miras a que se implemente en los próximos años un nuevo modelo de atención en esta materia es la comprensión de las reformas legales que actualmente se discuten en el congreso nacional y que modifican las reglas y capacidades institucionales del Poder Ejecutivo en la materia⁷. En el mediano plazo se estima que el nuevo modelo de atención a víctimas y testigos de la fiscalía debiera convivir con la implementación gradual del nuevo Servicio Nacional de Acceso a la Justicia y Defensoría de las víctimas, dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

⁷ En particular, se hace referencia en los siguientes párrafos al contenido de los proyectos de ley que crea el servicio nacional de acceso a la justicia y defensoría de las víctimas, contenido en el boletín

Según ha dado a conocer el ejecutivo ante el parlamento⁸, este nuevo servicio contará con facultades mayormente enfocadas en atender las necesidades víctimas de delitos en materia de representación jurídica e información, pero con una capacidad aún por determinar para absorber la demanda de asistencias psicológica y social, la que se bien contempla en su proyecto de ley un presupuesto de 12 mil millones de pesos y un incremento de 458 nuevas contrataciones entre abogados, asistentes sociales y psicólogos, hace imposible estimar que fracción de este presupuesto y nueva planta profesional potenciará las capacidades jurídicas y psicosociales del nuevo servicio. El proyecto de ley plantea para este órgano una implementación gradual con un proceso de implementación gradual posterior a la promulgación de la ley y una entrada en operación gradual a los 18 meses (regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso), 30 meses (regiones Metropolitana y de Magallanes y Antártica Chilena) y 48 meses (Ñuble, Biobío, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén). Asimismo, propone para su línea de defensoría de víctimas la creación de una figura de gestor de casos a cargo del monitoreo e información de la causa, de gestionar apoyo psicosocial y de la representación jurídica de las víctimas.

En el escenario más probable, en el mediano plazo (4 a 5 años) este servicio generará dos consecuencias en las tareas de protección de víctimas y testigos del Ministerio Pública. En primer lugar, al integrar en un solo órgano la actualmente dispersa capacidad institucional para dar prestaciones reparatorias psicosociales existentes en diversos programas, facilitará la coordinación interagencial que actualmente hoy representa un problema en esta materia para el Ministerio Público. En segundo lugar, la inclusión de gestores de casos en este nuevo servicio debiera mejorar los niveles de información general con que las personas víctimas de delito, disminuyendo los requerimientos de estas ante la fiscalía e incrementándose la mediación que profesionales abogados hacen respecto a solicitudes de carácter jurídico.

Con todo, aun se vislumbran dos problemas para las actividades de protección de víctimas que lleva a cabo el Ministerio Público y que se estima podrían subsistir a pesar de la creación de este nuevo servicio. En primer lugar, que su capacidad para absorber la demanda de necesidades en materias psicosociales es aún incierta y si bien se estima debiera ser mayor a la actual, podría dejar sin cobertura a algunos grupos no priorizados de víctimas. En segundo lugar, que esta nueva institucionalidad no contempla, al menos en su actual diseño normativo actual potenciar la capacidad estatal para monitorear el cumplimiento de medidas de protección y cautelares⁹.

En definitiva, la potencial creación del nuevo servicio de acceso a la justicia y defensoría de las víctimas no cambia sustantivamente el escenario actual para el Ministerio Público de cara a la implementación de un nuevo modelo de atención a víctimas, testigos y usuarios, en la medida que este nuevo órgano estará

⁸ https://www.camara.cl/verDoc.aspx?prmID=296815&prmTipo=DOCUMENTO_COMISION

⁹ Un mayor desarrollo sobre las consecuencias de estos problemas para el nuevo modelo de atención a víctimas y testigos del Ministerio Público se realiza en el apartado F) de este capítulo, relacionado a las conclusiones del diagnóstico.

enfocado principalmente en la representación judicial e información sobre el proceso penal de las víctimas de delitos y al menos en el mediano plazo no se vislumbra que generé mayor capacidad de satisfacer la demanda de prestaciones psicosociales. Si constituye en cambio el debate legislativo sobre la creación de este nuevo servicio, una oportunidad de zanjar la discusión pendiente sobre donde radicar las labores de monitoreo a víctimas.

5.2 Mecanismos actuales de atención a víctimas, testigos y usuarios del Ministerio Público de Chile

A. Sistema integral de atención a usuarios (SIAU)

i. Contenido general

El Sistema de Información y atención a usuarios corresponde al principal modelo de atención general con el que cuenta el Ministerio Público para dar cumplimiento a la prestación de los servicios que la Constitución y la ley le encomiendan.

El SIAU cuenta con un Manual Operativo Integrado (2018) y un Protocolo de Atención de Call Center (2023) para su modalidad telefónica de atención. Ambos documentos son de competencia interna y están dirigidos a los funcionarios, directos o subcontractados, que prestan servicios de atención al público general, víctimas, testigos y otros usuarios.

Parte del problema es que en los documentos revisados se habla indistintamente del SIAU como un modelo de atención y como una plataforma, sin explicitar nunca cual es el modelo de atención del SIAU. A falta de un modelo explícitamente construido, el esfuerzo analítico que se hace es tratar de inferir cuál es el modelo implícito a partir de estos instrumentos.

El Manual Operativo describe los espacios que fijan el tipo de atención: atención presencial; atención telefónica; atención virtual. Además, define los distintos tipos de usuarios, los requerimientos que pueden presentar y la forma en cómo se debe entregar la información.

Por último, también regula la gestión interna de las solicitudes, fijando estándares de calidad de la atención y plazos de respuesta.

ii. Definición de público objetivo

El público objetivo sobre el cual se refiere el Manual Operativo se refiere a los Usuarios. Por Usuario, entiende a las personas que requieren de los servicios del Ministerio Público, comprendiendo a las: víctimas, testigos, denunciantes, abogados (y procuradores), imputados, instituciones y público general.

Fuera del público objetivo, el Manual Operativo también define algunos roles que son considerados dentro de los componentes, servicios y actividades descritas:

- **Recepcionista (atención presencial):** responsable inicial de atender los requerimientos presenciales. Entrega información general o deriva a otros niveles de atención (mediante el ingreso del requerimiento al sistema informático). También se encargará de informar al encargado en caso de que se presente una persona con orden de detención (OD) pendiente.
- **Atendedor especializado (atención presencial o atención virtual):** persona con formación jurídica que atiende los requerimientos de nivel 2 o nivel 3 de atención.
- **Guardia de seguridad (atención presencial):** a cargo de otorgar seguridad al inmueble de la Fiscalía, proteger su patrimonio, salvaguardar la integridad física de fiscales y funcionarios que trabajan en dicho lugar y prevenir y neutralizar la acción delictual. Sin embargo, también se le considera para la recepción de usuarios y consulta sobre si se encuentran o no citados.
- **Teleoperador (atención telefónica):** funcionario externo contratado por la empresa prestadora de servicios de Call Center que tendrá el primer contacto telefónico con los usuarios.
- **Agente Senior (atención telefónica):** funcionario del Ministerio Público cuya principal tarea es atender aquellos casos de mayor complejidad que, de acuerdo al Protocolo de Call Center, le sean derivados por el teleoperador, gestionando las respuestas y soluciones que amerite el caso y canalizar al Supervisor Nacional todos los requerimientos que no estén a su alcance.

iii. Servicios y procesos clave

El Modelo de atención de usuarios se estructura en función de tres factores que se relacionan y cruzan entre sí, en algunos casos, para brindar una atención especializada conforme al tipo de atención requerida, el servicio de atención que se requiere y el nivel de especificidad de la atención.

Estos factores son:

- (i) **Espacio de atención:** la atención se presta de forma presencial, virtual o telefónica.
- (ii) **Servicio de atención:** el requerimiento del usuario puede ser de entrega inmediata o de evaluación interna.
- (iii) **Nivel de atención:** se distingue entre el Nivel 1 de atención inmediata, un Nivel 2 para atención intermedia frente a usuarios y/o requerimientos que exigen una atención calificada, y un Nivel 3 para las personas que han sido citadas por el Ministerio Público.

En cada uno de estos espacios, tipo de servicio de atención y según el nivel, el Manual Operativo se encarga de identificar, de manera exhaustiva, los diversos servicios y productos que los usuarios puedan requerir del Ministerio Público.

Del estudio del Manual Operativo y del Protocolo de Call Center, es posible identificar un **proceso general a los requerimientos de las personas usuarias** (por ejemplo, presentar una denuncia o conocer el resultado de una diligencia de investigación) que contempla las siguientes etapas:

1. Validación del usuario: requiriendo distintos documentos de validación de identidad (cédula nacional de identidad en espacio presencial, RUT y clave de acceso en espacio virtual, entrega de datos por vía telefónica).
2. Escucha del requerimiento para la respuesta.
3. Respuesta, que dependerá de si se requiere:
 - 3.1. Un servicio de entrega inmediata: entrega de información que no requiere de gestión o de autorización del Fiscal a cargo.
 - 3.2. Un servicio de evaluación interna: si bien el Manual no lo define, se entiende por tal al que requiere ser derivado al equipo de investigación del Fiscal para que resuelva si acceder o no al requerimiento del usuario, previo a la entrega de su respuesta.
4. Entrega de la información (incluyendo imprimible si corresponde) para los servicios de atención inmediata, o un comprobante del ingreso del requerimiento, cuando es un servicio de evaluación interna.
5. Registro de la atención y de la respuesta en SIAU.
6. Consultar al usuario si le ha quedado clara la información entregada.

Si bien la descripción del Manual Operativo sobre cada uno de los servicios que se prestarán según su tipo (de entrega inmediata o de evaluación interna), por cada uno de los espacios de atención (presencial, virtual o telefónica) y por cada uno de los niveles de atención (inmediata, intermedia y de personas citadas), se identifican los siguientes servicios claves, en función del rol que cumplen dentro del objeto del Ministerio Público en la investigación y persecución de delitos, así como según la frecuencia de su solicitud según los datos administrativos analizados:

- Presentación de denuncia
- Información general de la causa
- Aporte de antecedentes asociados a la causa
- Prestar declaración
- Solicitud clave acceso portal virtual
- Solicitud de medida de protección

Por cada uno de los servicios a entregar, en cada espacio de atención, el Modelo Operativo se encarga de desarrollar tablas que describen a los usuarios, la definición del servicio, la solicitud e información que se entrega y la fuente de dónde obtener dicha respuesta¹⁰.

En términos sintéticos, para cada espacio y niveles de atención, los servicios y actividades específicas que actualmente presta el Ministerio Público a sus usuarios, en función de las identificadas en el Manual Operativo SIAU, se resumen en la tabla que se encuentra en el anexo 1.

iv. Instrumentos de gestión

El SIAU se regula desde el Manual Operativo Integrado (2018) y sus Anexos, complementado por el Protocolo de Atención de Call Center (2023).

Dentro del Manual Operativo se hace mención al Modelo Orientación, Protección y Apoyo (OPA), como sistema de registro (por ejemplo, toma de declaración, aplicación de medidas de protección), como fuente de información (por ejemplo, sobre medidas de protección, red de servicios,), para la aplicación de instrumentos de evaluación (por ejemplo, uso de la Pauta de Intimidación, Pauta de Detección de necesidades) y para la gestión de prestaciones de apoyo del Fondo de Aportes Económicos (FAE).

Finalmente, como sistema base de atención general, el SIAU se vincula desde el diseño con el resto de los modelos especializados que tienen como propósito otorgar una atención y protección más ajustadas a las características particulares de la población usuaria del Ministerio Público.

B. Modelo de Orientación, Protección y Apoyo (OPA)

i. Presentación

El modelo OPA fue implementado a nivel nacional el año 2012 para brindar una atención integral a víctimas y testigos basada en estos tres elementos. Con este modelo se busca contribuir a la solución de las necesidades de los/as usuarios/as en su paso por el sistema penal, buscando que los servicios entregados sean estandarizados y que exista una cobertura total de atención a todas las víctimas y testigos.

Se basa en la necesidad de información sobre el proceso penal, y de facilitar la participación en este proceso, lo cual suele ser complejo para los usuarios/as tanto por el impacto emocional como por la inversión de tiempo y recursos que implica. Por esto, es necesario entregar un servicio que facilite su participación y los proteja.

¹⁰ El anexo 1 de este informe contiene una sistematización más detallada de los servicios prestados por cada subnivel, nivel y espacio de atención.

En este sentido, el objetivo general del modelo es incentivar la participación de víctimas y testigos en el proceso penal, mejorando los sistemas de atención. Específicamente, los objetivos específicos son:

- **Orientar** a las víctimas y testigos mediante la entrega de información requerida por ellos en concordancia con la etapa del proceso penal, sobre la causa y proceso, de manera de resolver las necesidades de información.
- **Proteger** a víctimas y testigos en base a los resultados de las evaluaciones de intimidación y/o riesgo, mediante medidas de protección; medidas cautelares; o bien, mediante la entrega de recursos para acciones concretas.
- **Apoyo** a víctimas y testigos durante el proceso penal para facilitar la participación en el proceso penal, para asegurar la asistencia a diligencias de investigación, juicio oral, entre otras.

Estos servicios tienen como principios de orientación la i) el derecho a la participación de las víctimas en el proceso penal; ii) la discriminación positiva y focalización de manera de concentrar los recursos en función del grado de vulnerabilidad o riesgo de víctimas y testigos; iii) la transversalización de la función de atender y proteger a las víctimas y testigos como una responsabilidad de la fiscalía en su conjunto; iv) la eficacia al entregar una atención de calidad bajo una estandarización de los servicios y sensibilización permanente de sus operadores/as; v) y la eficiencia para mejorar la gestión interna para aumentar la cobertura de atención. Estos principios deben reflejarse en las distintas obligaciones que tiene el Ministerio Público respecto de las VyT en materia de protección, participación, revictimización y reparación.

ii. Definición de la población objetivo

Está dirigido a todos/as los/as víctimas y testigos que están en un proceso penal, ya sea mediante un ingreso a través de la denuncia en Carabineros, por flagrancia, o directamente a la Fiscalía. Además, contempla una intervención especializada para usuarios/as más vulnerables como:

- Niños/as y adolescentes víctimas de delitos sexuales o violencia intrafamiliar
- Víctimas adultas de delitos de violencia intrafamiliar
- Víctimas de delitos que den cuenta de un caso complejo, como el crimen organizado

iii. Servicios y procesos clave

Para esto, a lo largo del país se tienen Unidades Regionales de Atención a Víctimas y Testigos (URAVIT), quienes están a cargo de implementar el modelo y brindar la atención a víctimas y testigos, sobre todo el enfoque psicosocial.

En cuanto a los aportes económicos, existe el Fondo de Aporte Económico del Ministerio Público (FAE), el que comprende recursos para la implementación de medidas de protección o de apoyo a víctimas y testigos que así lo requieran. Su administración se encuentra regulada en el Reglamento de Aportes Económicos a Víctimas y Testigos del Ministerio Público, el que contempla dos tipos de prestaciones:

1. Prestaciones de protección

Dirigidas a personas que se encuentren en situación de riesgo o sean objeto de intimidación, amenazas o atentados. A estas personas se les aplica la evaluación de riesgo, con lo cual pueden acceder a i) traslados; ii) entrega de elementos de seguridad personal y en vivienda; iii) asistencia social; iv) atención psicológica y psiquiátrica; v) reubicación temporal y definitiva; entre otras para brindar protección.

2. Prestaciones de apoyo

Estas buscan facilitar la participación de estas personas en el proceso penal:

- Indemnizaciones y gastos por comparecencia a juicio
- Gastos por comparecencia a diligencias de investigación
- Atención psicológica o psiquiátrica
- Otras prestaciones de apoyo

O bien, para disminuir las consecuencias negativas que puede generar la participación en un proceso penal:

- Artículos para víctimas de agresiones sexuales
- Pagos funerarios parciales
- Asistencia médica

Las prestaciones y servicios son entregados por todos/as los/as operadores/as de la fiscalía, según las necesidades específicas de cada usuario: i) atendedores (administrativos y técnicos); ii) administradores de la fiscalía; iii) fiscales y ayudantes de fiscal; iv) funcionarios/as de la URAVIT; y v) agentes del call center. Estos actores, entregan atención personal, a distancia y telefónica.

iv. Instrumentos de gestión

Como se ha mencionado anteriormente, estas prestaciones y acciones que se entregan se basan en:

1. La **pauta de evaluación de intimidación**, la que tiene por objetivo determinar el nivel de intimidación, identificando los factores de riesgo y generando estrategias para disminuirlos. Para esto, esta pauta considera:
 - Antecedentes de intimidación
 - Relación entre la VyT con el imputado
 - Vulnerabilidad de la víctima o el testigo
 - Otros factores que puedan influir en la vulnerabilidad de la VyT: edad, incapacidades, tipo de delito, entre otros.
2. La **pauta de detección de necesidades para la participación en el juicio oral**, que busca detectar necesidades de información, protección y apoyo:
 - Se basa en hallazgos de la evaluación de intimidación, en caso de que sea necesario protección y apoyo en el juicio oral u otras diligencias durante la investigación.
 - Se relaciona también con la necesidad de traslados, alojamiento, pago de transporte, almuerzos o comidas para participar del proceso.
3. **Cartillas informativas** como servicio de orientación, que se utilizan en las comisarías y en las fiscalías para entregar información de manera más idónea:
 - Cartilla guiamos sus pasos, con su **protocolo de entrega comentada de la cartilla “Guiamos sus pasos”**
 - Cartilla mantengámonos en contacto
4. El **protocolo de intervención con la red de instituciones públicas y privadas**, el que refiere a una gestión intersectorial.
5. El **protocolo de protección**, para evaluar las medidas concretas a tomar frente al nivel de riesgo luego de la evaluación:
 - Riesgo medio o alto: llamados prioritarios, entrega de teléfono celular, entrega de tarjeta prepago, entrega de alarma personal, y rondas de Carabineros.
6. Formato de **informe para el fiscal**: datos básicos de la víctima, evaluación de la situación de la víctima anexando la pauta de riesgo, medidas de protección tomadas y sugerencias.

C. Mecanismos de atención especializados

- i. Modelo de Intervención Inmediata para víctimas de Violencia Intrafamiliar

Presentación

Este modelo tiene como objetivo otorgar una protección oportuna y eficaz a víctimas mayores de edad de violencia intrafamiliar durante su participación en el proceso y mejorar la calidad de los términos de las causas. En este sentido, el público objetivo son las **víctimas adultas de delitos en contexto de violencia intrafamiliar** que sean puestos en conocimiento del Ministerio Público, incluyendo el delito de desacato de las resoluciones dictadas en una causa de violencia intrafamiliar.

En este contexto, el modelo busca:

- i) Contactar en el más breve plazo a las víctimas para recoger la información necesaria y evaluar el riesgo, además de conocer sus expectativas y disposición para participar del proceso penal.
- ii) Adoptar oportunamente las medidas de protección adecuadas para aquellos casos de riesgo alto o medio.
- iii) Propender a mejorar la calidad de los términos de las causas de VIF, considerando las necesidades de las víctimas y las características del fenómeno.
- iv) Propender a disminuir los tiempos de tramitación de las causas de VIF.
- v) Propender a mejorar la percepción y satisfacción de los usuarios/as atendidos.

Servicios y procesos clave

Para esto, se tienen distintos procesos y servicios según el tipo de ingreso al Ministerio Público.

1. Ingresos por parte policial y por denuncia directa:
 - Se establece un ingreso prioritario al sistema y un contacto prioritario con la víctima e implementación de las medidas de protección.
 - Evaluación de riesgo a través de un contacto prioritario con la víctima mediante la **pauta de evaluación de riesgo para VIF** (versión pareja, familia o víctimas con las que no se tiene contacto) del sistema informático OPA-MAPVT. Con el máximo de 1 día hábil, el funcionario de la fiscalía o de las policías realiza la evaluación.
 - Implementación de medidas de protección o cautelares, dentro de dos días hábiles. Las personas responsables son el fiscal o su ayudante, o el/la profesional de la URUVIT. Las que deben ser informadas a la víctima.
2. Ingresos de detenidos en flagrancia con control de detención:
 - Asegurar la aplicación de la evaluación de riesgo antes de la Audiencia de Control de Detención (ACD), con el fin de que en esa instancia se cuente con la mayor cantidad de información, con la **pauta de evaluación de riesgo para flagrancia**. Esto lo realiza el funcionario de la fiscalía o el fiscal de turno, o bien Carabineros al recibir la denuncia.
 - Auto reporte y citación de la víctima a ACD, coordinado con Carabineros.

- Atención especializada de URAVIT en casos de flagrancia: los casos de riesgo vital o alto serán atendidos por URAVIT con prioridad, y debe continuar aunque haya terminado la ACD, para hacer el seguimiento de los antecedentes, y la evaluación de riesgo y necesidades.
- Adopción de medidas cautelares o de protección: en casos de riesgo vital o alto los fiscales determinarán las medidas adecuadas. Respecto a casos con otros niveles de riesgo, se estimarán medidas adecuadas al riesgo y circunstancias del caso, donde se deberá profundizar posteriormente.
- Registro e información a la víctima sobre la adopción de medidas cautelares: deben ser registradas en el sistema y en el caso de niveles de riesgo alto deben ser informadas diariamente al jefe de URAVIT, quienes informan a las víctimas.

3. Intervención especializada de la URAVIT:

- Su rol está en reforzar las medidas de protección, cuando la víctima está en una situación de vulnerabilidad o afectación emocional que impida seguir las medidas de protección o llevar conductas de autoprotección.
- Profundizar la evaluación de riesgo en todos los casos que les hayan sido derivados mediante entrevistas, considerando si existen nuevos antecedentes.
- Evaluar la adecuación de las medidas de protección implementadas inicialmente, considerando si es necesario implementar medidas de mayor complejidad según el caso.
- Construir con la víctima un plan de autoprotección, es decir, acciones que él/ella pueda adoptar para facilitar su propia protección. Esto se refuerza con la entrega de una **cartilla de autoprotección** y complementado con orientación sobre el proceso.
- Entregar orientación a la víctima sobre el proceso penal: implicancias de su participación, posibilidades de término, medidas, entre otros.
- Realizar informes especializados al fiscal describiendo la situación de riesgo, interés y expectativas de la víctima, además de sugerir posibles salidas judiciales considerando estos antecedentes. Estos informes son de utilidad para la solicitud de medidas cautelares.
- Detecciones de necesidades de derivación: en conjunto con la víctima, determinar la necesidad de derivación a otra institución para atención reparatoria, social, jurídica o de intervenciones proteccionales. Informando sobre la mantención del contacto con URAVIT en casos de que las medidas no disminuyan el riesgo o aparezcan nuevos hechos.
- Procedimiento del registro de negativa de la víctima a aceptar derivación a Casas de Acogida de SERNAMEG como medida de protección: fiscal o profesional URAVIT solicita que deje constancia de su negativa o dejará constancia en la carpeta con registro de audio, y si se tiene la autorización de la víctima para remitir sus datos, estos serán enviados a SERNAMEG regional. Además, se informará a SERNAMEG regional sobre todos estos casos, y sobre los casos en que no haya cupo para recibir.

ii. Modelo de intervención especializada para NNA víctimas de delitos sexuales y/o violencia intrafamiliar

Este modelo está destinado a niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales (ocurran o no en contexto de violencia intrafamiliar) y/o delitos en contexto de violencia intrafamiliar, debido a la necesidad de tener un grado de especialización considerando las consecuencias que generan estos delitos en las víctimas menores de edad y su entorno. Esto se basa en un marco de normas internacionales como la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Convención de Derechos del Niño, la Convención Americana sobre Derechos Humanos “Pacto San José de Costa Rica” y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Además, en el ámbito nacional, se encuentra resguardado en la Constitución Política y el Código Procesal Penal.

Dicho esto, el objetivo general es brindar orientación, apoyo y protección especializados a víctimas menores de edad de delitos sexuales y delitos en contexto de violencia intrafamiliar. Para lo cual: se evalúa la situación de riesgo de las víctimas; se les orienta a ellos/as y a sus referentes protectores respecto al proceso; se facilita su participación; y se evalúa la necesidad de un proceso reparatorio y se insta la derivación. Además, en esta intervención se considera a los referentes protectores.

El ingreso a este modelo puede ser por:

7. Ingreso de denuncias por parte policial: denuncias que lleguen de esta forma serán ingresadas prioritariamente por la fiscalía, donde el/la **Jefe URAVIT** será responsable de adoptar las acciones necesarias y asignar el caso. Quien esté a cargo será quien tome el contacto inicial y recopilará la información, bajo la **Pauta de recopilación de antecedentes**. Si el denunciante no es el NNA, se debe evaluar si entrevistar al adulto/a responsable. Además, en casos necesarios, el/la profesional URAVIT puede realizar visitas domiciliarias para determinar el nivel de riesgo.
8. Ingreso por denuncia directa: las denuncias recibidas directamente en la fiscalía son recibidas por el **fiscal, abogado asistente o funcionario** a cargo, quien recopilará la información necesaria mediante la **Pauta de recopilación de antecedentes**. Y deberá implementar las medidas de protección que se requieran.
9. Ingreso en flagrancia: en los que se haya detenido al imputado, será el fiscal o su equipo quien recopile antecedentes antes de la audiencia de control de detención, para evaluar la situación de riesgo. Este tipo de casos seguirá los mismos procedimientos que para los ingresos por parte policial, donde el caso es tomado por un **profesional URAVIT**.

Las acciones de este modelo constan de:

1. Contacto inicial: se contacta en el más breve plazo posible a los denunciantes o referentes protectores para recabar la información necesaria para evaluar el riesgo del NNA. En esta instancia se entrega información básica del proceso penal.
2. Además, en este contacto inicial se recopila información sobre antecedentes de la gravedad del delito, el acceso del imputado a la víctima, los antecedentes del imputado, y los indicios de la capacidad de protección del adulto sobre el NNA.
3. Se evalúa inicial o preliminarmente la situación de riesgo de la víctima para determinar las medidas de protección inmediatas. Las dimensiones de la evaluación refieren a:
 10. Las características del delito: tipo, contexto, frecuencia, amenazas o agresiones, presiones, violencia psicológica, entre otros.
 11. Las características de la víctima: capacidad del lenguaje y dificultades; desarrollo escolar; desarrollo psicomotor o intelectual; sintomatología existente; existencia de relato; capacidad de generar conductas de autoprotección; existencia de otras manifestaciones de abuso o maltrato; discapacidad física o mental; y conductas de riesgo.
 12. Características del imputado: relación con NNA; acceso al NNA; antecedentes penales; trastornos de salud mental; consumo problemático; conductas de amenaza u hostigamiento.
 13. Características del adulto/a protector: relación de parentesco con NNA; reacción frente a la revelación del delito; conducta de protección hacia NNA; relación con imputado; y grado de dependencia económica de la familia del NNA con imputado.
4. De acuerdo a los resultados de la evaluación, se implementan medidas de protección urgentes. Según el tipo de ingreso, esto debe estar coordinado por el profesional URAVIT o por el fiscal, quien diseña la estrategia de protección.
5. Se orienta en términos psicosociales y penales a los/as NNA víctimas y a sus referentes protectores, conforme a sus necesidades. Se determina la intervención de la URAVIT, el Jefe URAVIT es quien asigna a través del sistema informático de OPA a un profesional a cargo de la intervención.
14. En la instancia de intervención de la URAVIT se profundiza la evaluación de riesgo a través de contacto telefónico o entrevistas presenciales con los referentes de la víctima y otras personas significativas, y también se puede solicitar información a otras instituciones.
15. Para casos con riesgo alto se debe privilegiar la atención presencial.
16. Se debe determinar la necesidad de una intervención especializada.
17. En caso de riesgo inminente de retractación de la víctima, pues puede ser manipulado por el imputado u otros cercanos, el profesional puede pedir al fiscal que solicite una **prueba anticipada del NNA**.
6. Se facilita su participación en el proceso penal, a través de acciones de apoyo. Y también se evalúa su condición actual y disposición para participar en el juicio oral, junto con detectar sus

necesidades de apoyo y protección para esto (**pauta de detección de necesidades**). Además, en el caso de que se pueda llevar a juicio oral, se realiza una preparación metodológica del NNA para esto.

7. En caso necesario, se activa el Fondo de Apoyo Económico o el traspaso de otro recursos o medidas de protección para apoyar la comparecencia en el juicio oral u otras diligencias para la investigación.
8. Posterior al juicio oral, se brinda información completa y oportuna respecto del resultado de la audiencia de juicio oral.
9. Se evalúa la necesidad de un proceso reparatorio y se deriva en casos que se requiera, considerando: las consecuencias emocionales; la percepción y evaluación que la víctima realiza de su vivencia; la calidad del apoyo familiar; y la existencia de apoyo terapéutico previo o actual.
10. En caso de que no existan actividades de seguimiento y no exista un riesgo inminente, se decide el cierre de la atención.
11. Etapa de seguimiento, para los casos evaluados con riesgo alto, casos en que se formaliza la investigación, y casos en que el tribunal revoca la prisión preventiva del imputado. Esta etapa tiene el fin de:
 18. Verificar la existencia de riesgo de retractación o manipulación del NNA o sus cuidadores
 19. Verificar el estado de las medidas de protección
 20. Observar cambios en la situación proteccional, que requieran de intervención directa o derivación
 21. Orientar al NNA y a su referente respecto de las siguientes etapas del proceso, o cambios en éste o en la protección de la víctima NNA.
 22. Realizar coordinaciones con las instituciones de la red pública y privada
 23. Esto, contactando también a referentes o instituciones relevantes (como escolares).

Así, para este modelo es sumamente necesario la coordinación institucional e intersectorial, desde instituciones policiales como Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones, hasta instituciones de justicia como los Tribunales de Garantías, de Familia, de Juicio Oral en lo Penal. Y también instituciones públicas como el Servicio de Atención Especializada para la Niñez y Adolescencia, los servicios de salud, los Programas de Atención Reparatoria Especializada, y otros programas que tengan pertinencia.

iii. Modelo de Detección de necesidades para el juicio oral

Este modelo tiene como objetivo evaluar las necesidades de las víctimas y testigos frente a la comparecencia a declarar en juicio oral, y gestionar las acciones para responder a estas necesidades. Para esto:

1. Contacta a los/as usuarios/as una vez presentada la acusación
2. Evalúa sus necesidades mediante un instrumento estandarizado
3. Se entrega orientación respecto a la participación del usuario en el juicio

4. Se gestionan las prestaciones necesarias a partir de la evaluación
5. Los casos evaluados con riesgo o reticencia son derivados automáticamente a URAVIT

iv. Modelo de Intervención para Víctimas y Testigos de casos complejos

Así, este modelo va dirigido a víctimas y testigos de casos complejos de protección, cuando la respuesta usual de la fiscalía para proteger a estas personas es insuficiente dado el nivel de riesgo. Es decir, refiere a la protección frente a grupos delictivos que dada su estructura representan una amenaza real para quienes deben prestar declaración en un juicio en contra o en contra de uno de sus integrantes. Por esto, se requiere la implementación de estrategias especializadas, lo que a su vez implica el funcionamiento de un Consejo formado por la Fiscalía y las Policías.

Asimismo, esta es una obligación desde normas internacionales como la Convención de Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional (Convención de Palermo) y las Guías de Santiago para la Protección de Víctimas y Testigos de la Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos. Y también del ámbito nacional: la constitución, el código procesal penal y la Ley Orgánica Constitucional del Ministerio Público.

El objetivo general de este modelo es otorgar protección especializada, inmediata y eficaz, a quienes se encuentren participando, deban participar o hayan participado en el contexto de un proceso penal, en calidad de víctimas, testigo o perito, y a su familia, por encontrarse en una situación de riesgo excepcional que sea calificada como caso complejo.

1. Riesgo excepcional: existencia de una amenazada, intimidación o atentado que pueda afectar a un sujeto por su colaboración en un proceso penal, y que por provenir de un tipo de criminalidad con algún grado de organización exista alta probabilidad que se concrete.
2. Caso complejo de protección: por el riesgo excepcional que lo caracteriza no pueda ser protegido con las medidas habituales de protección, requiriéndose un análisis especializado incorporando variables de tipo jurídico, psicosocial, de seguridad e inteligencia.

Para esto se constituirá en las Fiscalías Regionales un Consejo Regional de Protección para casos complejos, que tiene un carácter técnico especializado y asesorará al Fiscal Regional, donde sus decisiones no son vinculantes. Este tiene como integrantes a: i) Jefe URAVIT (coordinador/a); ii) Jefe de la Unidad Regional de Asesoría Jurídica; iii) Fiscal adjunto a cargo de la investigación del delito; iv) Fiscal adjunto a cargo de la investigación del delito que afecte al testigo; v) Oficial de Carabineros de Chile y/o de la Policía De Investigaciones. También habrá otros integrantes optativos como fiscales adjuntos en razón de su especialidad, o de otros organismos, como Gendarmería en caso de que haya población privada de libertad en riesgo.

Este Consejo debe:

1. Evaluar la situación; asesorar al Fiscal Regional sobre la admisibilidad del sujeto. Se realiza, desde integrantes de URAVIT, perfiles psicológicos y criminológicos del sujeto a proteger, como antecedentes. Y también una evaluación de riesgo.
2. Proponer estrategias de protección para cada caso
3. Proponer la aplicación de medidas preventivas de protección urgentes mientras se evalúa.
4. Elaborar estrategias de protección, de apoyo, preventivas o subsidiarias.
5. Evaluar la eficacia y eficiencia de la estrategia de protección
6. Proponer el término o suspensión de la aplicación de la estrategia de protección.

Así, este modelo busca elaborar e implementar estrategias de protección para casos complejos a partir de evaluaciones especializadas de riesgo, y coordinar la actuación de instituciones involucradas en la implementación de la estrategia. Donde el primer contacto es el fiscal del Ministerio Público, quien deberá entregar los antecedentes al fiscal regional, para que este convoque al Consejo Regional de Protección.

Los sujetos a proteger son, por un lado, i) las **víctimas**, quienes sufren de manera directa o indirecta los efectos del delito. Y por otro, ii) los/as **testigos**, que refiere a personas citadas legalmente para participar en un proceso penal, lo que refiere a: informante, que suministran antecedentes; cooperador eficaz, el imputado que entrega datos o informaciones precisas y verídicas que contribuyen a la investigación; el agente encubierto, funcionario policial que oculta su identidad oficial o se involucra en las organizaciones delictuales para reunir información; y el agente revelador, funcionario policial que simula ser comprador o adquiriente de sustancias. A su vez, también están los iii) **peritos**, un tercero imparcial que participa en el proceso dando a conocer apreciaciones técnicas; las iv) **familias de estas personas mencionadas**; y las v) **personas de especial significación afectiva para estas personas**.

Los principios orientadores de este modelo son:

1. Reserva o confidencialidad

Todos los/as funcionarios/as del Ministerio Público, las instituciones policiales y todo organismo que participe del modelo ya sea de manera directa o indirecta debe actuar bajo este principio de manera irrestricta. Se solicita una estricta reserva de todos los antecedentes que puedan conducir a la identificación o ubicación del sujeto/a de protección, o de la estrategia de protección diseñada. Además, en caso de que otra instancia, institución o funcionario/a requiera de información, se debe dar solo antecedentes que sean estrictamente necesarios.

Este principio incluye al sujeto protegido, quien debe firmar un memorando de acuerdo con el modelo y estrategia de protección especializada y las condiciones que se establecen: no poner en riesgo su seguridad

o estrategia, mantenerse en reserva, abstenerse de toda acción u omisión que ponga en riesgo la estrategia de protección, y velar porque las personas que de él dependen no tengan una conducta que vulnere el principio de confidencialidad.

2. Temporalidad

Este modelo se extenderá por el tiempo que subsista la situación de riesgo grave y excepcional que la hizo necesaria, sin perjuicio de las situaciones que podrían llevar al término anticipado de la estrategia.

3. Voluntariedad

El consentimiento del sujeto es un requisito esencial. Para esto, es necesario informarlos/as con anticipación de manera de que acepten voluntaria y expresamente someterse a las condiciones del modelo. Especialmente las que se relacionan con su integridad física y de quienes ejecutan las medidas de protección, y aquellas relativas a la correcta utilización de elementos y aportes económicos entregados.

4. Objetividad

Las estrategias adoptadas obedecerán a protocolos y pautas preestablecidas para establecer medidas de manera objetiva.

5. Proporcionalidad

Las estrategias que se adopten deben establecer medidas de protección proporcionales a la situación de riesgo y a los recursos disponibles.

6. Subsidiariedad

La estrategia solo se aplicará en casos donde exista un riesgo que no pueda ser minimizado por las medidas ordinarias de protección.

D. Mecanismos dirigidos a poblaciones específicas

A continuación, se reportan un conjunto de modelos de prestación de servicios a víctimas dirigidos a población específicas. Estos se han ido generando durante los últimos años al margen del modelo general OPA y de sus modelos especializados, como forma de satisfacer necesidades particulares de grupos de víctimas específicas. En muchos casos su diseño se he hecho al margen del modelo general OPA, con referencias más o menos explícitas a este, pero en otros casos con prescindencia al modelo general. Sin desmedro de ello, en la mayoría de los casos las acciones que derivan de ellos recaen en profesionales de las URAVIT.

i. Víctimas de delitos violentos

El Modelo de Atención y Protección a víctimas y testigos de delitos violentos recoge los principios y deberes dispuestos en instrumentos internacionales, la Constitución Política de la República, la LOC del Ministerio Público y la ley procesal penal.

Se enmarca dentro de la estrategia de establecer modelos de atención diferenciada por tipo de usuario, para poder entregar una respuesta estandarizada y oportuna a los requerimientos específicos de víctimas y testigos, desde un enfoque de derechos humanos y un enfoque de género.

Reconoce, también, una creciente demanda por más y mejor atención y protección sobre víctimas y testigos, y particularmente sobre la demanda de mayor y mejor información sobre los hitos procesales de sus causas.

Entiende por delitos violentos aquellas conductas ilícitas establecidas en la legislación chilena, en que se afectan, principalmente, la vida, la integridad física o psíquica, la integridad sexual y/o la propiedad de las personas, y cuyo impacto en las víctimas/testigos puede implicar:

- Un alto riesgo de revictimización para la víctima, o de victimización para el testigo, y las consecuentes necesidades de protección para éstos, atendida la naturaleza de los hechos y la gravedad del delito;
- Una especial situación de vulnerabilidad de la víctima (por ejemplo, en casos de tratade personas);
- Un significativo nivel de daño, cuando, con ocasión del delito se presente una relevante alteración en la víctima y su familia (como es el caso de los homicidios);
- Una sobreexposición mediática por la connotación pública del delito ocurrido, acompañado de afectación emocional en la víctima.

Definición de público objetivo

Para la aplicación del Modelo de atención de víctimas de delitos violentos, se considera como público objetivo los siguientes casos:

- a) Víctima y testigo mayor de 18 años, respecto de los siguientes delitos:
 - i. Homicidio
 - ii. Homicidio calificado
 - iii. Infanticidio
 - iv. Parricidio
 - v. Femicidio
 - vi. Violación con homicidio
 - vii. Secuestro con homicidio

- viii. Secuestro con violación
 - ix. Secuestro con lesiones
 - x. Castración y mutilación
 - xi. Robo con homicidio
 - xii. Robo con violación
 - xiii. Trata de personas para explotación sexual
 - xiv. Trata para trabajos forzados, servidumbre o esclavitud o prácticas análogas a esta, trata de personas con fines de extracción de órganos
 - xv. Tráfico ilícito de migrantes
 - xvi. Asociación ilícita para tráfico y/o trata de personas
 - xvii. Promover o facilitar entrada o salida de personas del país para prostitución
 - xviii. Abuso sexual calificado
 - xix. Abuso sexual de mayor de 14 años
 - xx. Violación de mayor de 14 años. Para abuso sexual y violación de mayor de 14 años, sólo registrará este Modelo respecto de los mayores de 18 años. Las víctimas entre 14-18 serán atendidas por el Modelo de Intervención Especializada en NNA.
 - xxi. Lesiones graves, gravísimas
 - xxii. Secuestro
- b) Víctima y testigo, sin importar edad, respecto de los siguientes delitos:
- i. Robo con castración, mutilación o lesiones graves gravísimas
 - ii. Robo con retención de víctimas o lesiones graves
 - iii. Conducción bajo la influencia del alcohol causando muerte
 - iv. Conducción en estado de ebriedad causando muerte
 - v. Cuasidelito de homicidio código agrupador
 - vi. Incendio con resultado de muerte y/o lesiones
 - vii. Conducción bajo la influencia del alcohol causando lesiones graves, graves gravísimas o muerte
 - viii. Conducción en estado de ebriedad causando lesiones gravísimas
 - ix. Robo con violencia
 - x. Robo con intimidación
 - xi. Robo en lugar habitado, cuando hubiere personas al interior del domicilio al momento del robo
 - xii. Lesiones graves

Además, el Manual de atención y protección a víctimas y testigos de delitos violentos considera dos criterios de exclusión:

- a) Testigos de la defensa;
- b) Funcionarios públicos.

Servicios y procesos clave

El Modelo de atención y protección a víctimas y testigos de delitos violentos busca adoptar medidas de protección de víctimas y testigos para asegurar su integridad y participación en el proceso penal. Para ello distingue en la atención según el tipo de víctima o testigo, en función del delito sufrido, en dos grandes grupos:

- Grupo A:
 - i. Cuasidelito de homicidio código agrupador (Art. 492, inc. 2º, CP),
 - ii. Abuso sexual calificado (Art. 365 bis, CP)
 - iii. Abuso sexual de mayor de 14 (Art. 366, CP)
 - iv. Violación de mayor de 14 años (Art 361, CP)
 - v. Lesiones graves, gravísimas (Art. 397 N° 1, CP).
 - vi. Secuestro (Art. 141, CP).
 - vii. Incendio con resultado de muerte y/o lesiones (Art. 475 y ss del CP)
 - viii. Conducción bajo la influencia del alcohol causando lesiones graves, graves gravísimas o muerte (Art. 193 inc. 4, Ley de tránsito).
 - ix. Conducción en estado de ebriedad causando lesiones gravísimas (Art. 196, inc. 3, Ley de tránsito).
 - x. Robo con violencia.
 - xi. Robo con intimidación.
 - xii. Robo en lugar habitado, cuando hubiere personas al interior del domicilio al momento del robo.
 - xiii. Lesiones graves.

En el caso del Grupo A, también se excluyen de la atención del Modelo a los testigos, cuando el imputado es desconocido.

- Grupo B:
 - i. Homicidio calificado (Art. 391, CP),
 - ii. Homicidio (Art. 391, CP)
 - iii. Infanticidio (Art. 394, CP)
 - iv. Parricidio (Art. 390 inciso primero, CP)
 - v. Femicidio (Art. 390 inciso segundo, CP)
 - vi. Violación con homicidio (Art. 372 bis, CP)

- vii. Secuestro con homicidio (Art 141, inc. final, CP)
- viii. Secuestro con violación (Art 141, inc. final, CP)
- ix. Secuestro con lesiones (Art 141, inc. final, CP)
- x. Castración y mutilación (Art. 395 y 396, CP)
- xi. Robo con homicidio (Art. Art 433 N° 1, CP)
- xii. Robo con violación (Art. 433 N°1, CP)
- xiii. Robo con castración, mutilación o lesiones graves gravísimas (Art. 433 N° 1, CP)
- xiv. Robo con retención de víctimas o con lesiones graves (Art. 433 N° 2, CP)
- xv. Trata de personas con fines de explotación sexual (Art. 411 quater, CP)
- xvi. Trata de personas con fines de trabajos forzados y otros (Art 411 quater, inc. 1°)
- xvii. Tráfico de migrantes (411 bis, inc. 1,2 y 3, CP)
- xviii. Asociación ilícita para tráfico y/o trata de personas (Art. 411, quinquies, CP)
- xix. Promover o facilitar entrada o salida de personas del país para prostitución (Art. 411 ter, CP)
- xx. Conducción bajo la influencia del alcohol causando muerte (Art. 193, inc. 4, Ley de Tránsito)
- xxi. Conducción en estado de ebriedad causando muerte (Art. 196, inc. 3, Ley de Tránsito)

La distinción sirve para la focalización de los recursos en las víctimas y testigos que, en principio, serían los que se encuentran en una mayor posición de vulnerabilidad. El Grupo B indicado en el apartado anterior es el de mayor nivel de riesgo de sufrir represalias por su participación y, derivado de lo anterior, quienes podrían mostrar mayor nivel de reticencia en participar. En el caso del Grupo A, son personas que, habiendo sufrido delitos de carácter violento, no presentarían los mismos índices de riesgo o reticencia que los del segundo grupo.

Esta división por grupos de víctimas y testigos según el delito en el que intervengan definirá también la estructura de atención, los responsables, actividades y plazos asociados.

Etapas del modelo

El Modelo considera tres etapas de: (i) ingreso del caso; (ii) etapa intermedia; (iii) etapa de juicio oral. En algunos casos, las actividades de contacto y derivación dependerán de si se trata de víctimas y/o testigos del Grupo A o del Grupo B.

Ingreso del Caso

Para el caso VyT del Grupo A, la pauta de evaluación de riesgo del Modelo OPA será aplicada por el Atendedor que recibe la denuncia (denuncia directa o por parte policial), o por el profesional a cargo de la toma de declaración (en caso de testigos, o de no haberse aplicado antes).

Si de la evaluación resulta un alto riesgo, el Manual ordena derivar a la Jefatura URAVIT para la asignación a un profesional de la Unidad. Si se obtiene un caso de riesgo medio o bajo, se ordena derivar a la red local pertinente. En este caso juega un rol clave el Gestor de Red y el funcionario que actualiza la red pública en el sistema informático (Modelo OPA).

Para el caso de VyT del Grupo B, se les ingresa automáticamente al Sistema URAVIT para la asignación del profesional a cargo.

Lo anterior implica que las VyT de los delitos contemplados en el Grupo B no tienen una evaluación de riesgo o reticencia inicial, sino que son incorporados al listado diario del Jefe URAVIT, quien se encarga de validarlos y derivarlos a algún profesional de la unidad para su atención y coordinación con el equipo jurídico a cargo.

La distinción se realiza conforme al tipo de ingreso que presenten:

- a) Ingreso por parte policial:
 - Creado el RUC se ingresa directamente a URAVIT
 - El Jefe URAVIT tendrá un listado informático diario de estos casos
- b) Ingreso por flagrancia
 - Estos casos serán derivados por la Unidad de Flagrancia a la URAVIT
 - En las Fiscalías en que no exista una unidad de Flagrancia, el Administrador o quien designe deberá informar al Jefe URAVIT los RUC de dichos causas.
 - El Fiscal también deberá informar al Jefe URAVIT, si existen detenidos, hora de la audiencia de control de formalización y diligencias en curso.
- c) Ingreso de caso de conmoción pública (excluye casos ingresados por parte policial)
 - La evaluación de “conmoción pública” se realizará por el Jefe URAVIT.
 - Para ello deberá considerar distintas fuentes de información, entre ellas, la prensa.
 - El Modelo indica como criterios para considerar un caso como de conmoción pública que el caso haya ingresado por flagrancia y que presente víctimas que con condiciones de vulnerabilidad.
- d) Ingreso por derivación del Servicio de Intervención Inmediata del Ministerio del Interior y Seguridad Pública:
 - Servicio de la Subsecretaría de Prevención del Delito que entrega intervención en crisis en el sitio del suceso;
 - En las regiones en que existe, estos equipos comunican el caso al Jefe URAVIT y, generalmente, con posterioridad a la realización de una primera entrevista con la víctima.

- Del Manual no es posible conocer el diseño de la coordinación entre esta intervención y la que se ordena realizar a URAVIT. Tampoco queda claro si abarca a los testigos ni cuál es su cobertura.

Etapas intermedia

Durante esta etapa, se ordena aplicar la pauta de evaluación de riesgo a las víctimas, que no hubieran sido evaluadas previamente, y a los testigos citados a declarar. En los mismos términos que en la etapa de ingreso del caso, derivará de la evaluación la implementación de medidas de protección.

Además, durante esta etapa, y en los casos en que existan dudas sobre la disposición a participar de la víctima y/o testigo, se aplicará una evaluación de reticencia, según la presencia de algún tipo de reticencia indicada en el Anexo N°2 del Manual, que entrega sugerencias de intervención. En caso de existir reticencia de la víctima y/o testigo se derivará al jefe de URAVIT a través del Sistema OPA, como “Reticencia delitos violentos”.

El jefe URAVIT deberá volver a evaluar la reticencia, y definirá si se rechaza la derivación o si se asigna a algún profesional de la unidad. Si se deriva a un profesional, él deberá verificar la reticencia, conocer los motivos e intentar revertir la situación, comunicando su resultado, aunque sin especificar a quién se comunicará la gestión (si al jefe URAVIT o al equipo jurídico).

Esta evaluación y trabajo frente a reticencia se considera sólo respecto de las causas en que existe imputado formalizado. En los casos en que la investigación no se encuentra formalizada, el Modelo nada dice.

Es en la etapa intermedia en que la URAVIT presta sus servicios de atención. Dentro de ellos se comprende la profundización en la evaluación para los casos de alto riesgo; la orientación a la víctima sobre el proceso penal y el reporte al Fiscal del caso con la apreciación profesional, sugerencia de actividades, diligencias de investigación o solicitudes de medidas de protección.

Por último, considera un sistema de seguimiento para los casos de alto riesgo, con víctima con daño significativo o con hitos procesales determinados, que se apoya de un sistema de alertas de plazos fijados para determinados hitos procesales, con el objeto de informar y comunicarse oportunamente con la víctima y/o testigo.

Etapas Juicio Oral

Para la etapa de juicio oral, el Manual distingue entre si la persona ya tuvo una derivación a URAVIT. En el caso de que la persona haya sido derivada previamente a URAVIT, su información estará registrada y disponible para el Jefe de URAVIT, quien recibirá la fecha de JO y derivará al mismo profesional que hubiese atendido a la persona antes.

Si la persona no hubiese tenido una derivación previa a URAVIT, deberá ser derivado en el momento que se fije la fecha de Juicio Oral, para que el profesional URAVIT o la Unidad de Juicio Oral, en las Fiscalías en que exista, realice las gestiones pertinentes de forma oportuna. Sobre esto último, el Manual no dice quién será el responsable de derivarlo a la URAVIT o Unidad de Juicio Oral, según corresponda.

Instrumentos de gestión

Las directrices de este Modelo especializado se regulan desde el “Modelo de Atención y Protección a las víctimas y testigos de delitos violentos”, de septiembre de 2018, y sus Anexos.

Para la evaluación de riesgo, se aplica la pauta de evaluación de riesgo contemplada en el Modelo OPA. De igual forma, se vincula con el Gestor de Redes y el profesional encargado de actualizar el sistema informático con la red local para la atención de necesidades prestadas por otras entidades públicas.

También utiliza el Sistema OPA para la derivación de los casos, como aquellas VyT que presentan “Reticencia delitos violentos”.

ii. Víctimas de violencia institucional

El Manual de atención de víctimas de violencia institucional entrega orientaciones que surgen a propósito del deber del Estado de facilitar el acceso a la justicia a las víctimas de violencia institucional.

Se propone como objetivo brindar atención y protección a las VyT de violencia institucional, acorde a estándares internacionales de derechos humanos y a la normativa nacional e interna del Ministerio Público, para facilitar su efectivo acceso a la justicia.

Este documento nace como respuesta al diagnóstico realizado con la Mesa Nacional de la Red de Asistencia a Víctimas se identificaron como nudos críticos:

- Falta de información de las víctimas de violencia institucional sobre sus derechos y cómo ejercerlos;
- Débil adhesión de las víctimas de violencia institucional a los procesos penales.

Ante esto, según se indica, se entregaron instrucciones generales en materia de violencia institucional (mediante Oficio de la Fiscalía Nacional N°618/2021) y se reconocen las intervenciones de la URAVIT sobre víctimas de violencia institucional para apoyar su participación en los procesos penales, mediante la entrega de prestaciones que facilitan su comparecencia a diligencias de investigación, brindar atención psicológica y psiquiátrica, asistencia médica, traslados, además del otorgamiento de medidas autónomas de protección.

Definición de público objetivo

Se define la población objetiva a partir de una tipología de delitos particular que se describen en el Manual (Ministerio Público, 2022:13), que contiene los delitos de tortura y apremios ilegítimos (art. 150 A, inc. 1º; art. 150 A, inc. 2º; art. 150 B N°1; art. 150 N°3; art. 150 D; art. 150 E N°1); los delitos de abusos contra particulares y de vejaciones injustas (art. 255); las muertes bajo custodia y ocasionadas por uso excesivo de la fuerza ejecutadas por agentes del Estado; la desaparición forzada (delitos de detención ilegal o arbitraria, secuestro o sustracción de menores); la obtención de declaraciones forzadas (art. 19 DL 2460 LOC PDI); y otros delitos en contexto de manifestaciones sociales cometidos por agentes del Estado.

Dentro del público objetivo, el Manual se encarga de identificar y definir medidas específicas de atención para los siguientes subgrupos de víctimas, como medida de trato digno y no discriminatorio:

- (i) Víctimas en general
- (ii) Víctimas de violencia sexual
- (iii) Víctimas y testigos LGBTI
- (iv) Víctimas migrantes
- (v) Víctimas indígenas
- (vi) Víctimas con discapacidad
- (vii) Víctimas fallecidas
- (viii) Víctimas de desaparición forzada
- (ix) Víctimas de muerte bajo custodia del Estado
- (x) Personas bajo cuidado, control o custodia del Estado

Servicios y procesos clave del Modelo

Los servicios que brinda el Modelo de atención de víctimas de violencia institucional, se refieren a:

- a) Entrega de información clara de la investigación.
- b) Acceso a información de la causa y a copia de la carpeta investigativa.
- c) Información oportuna a las víctimas en caso de desaparición forzada o muerte bajo custodia del Estado.
- d) Evaluar nivel de riesgo en función de la Pauta de Intimidación (Sistema OPA) para conocer las necesidades de protección y apoyo.
- e) Brindar apoyo durante el proceso penal:
 - a. Orientación sobre la red de apoyo existente
 - b. Medidas de protección.
- f) Reportar información al Fiscal sobre el riesgo, secuelas y consecuencias observables atribuibles al haber sido víctimas de este tipo de delitos.

El Oficio N°618/2021 entrega también criterios orientadores para la atención de VyT, que fijan algunos procesos clave:

1. Los Fiscales deben derivar obligatoriamente a URAVIT¹ en los siguientes casos:
 - a. Víctimas que lo requieran por su grado de afectación:
 - b. Víctimas de tortura
 - c. Víctimas con consecuencias de lesiones graves o de mayor entidad
 - d. Víctimas de delitos que consideren violencia sexual
 - e. Víctimas con ideación suicida
 - f. “Víctimas del artículo 108” a esto lo vuelve de aplicación universal (no focalizada), en tanto el artículo 108 considera tanto al ofendido del delito, como al resto de víctimas indirectas en su ausencia.
 - g. Víctimas NNA
 - h. Víctimas y testigos que, por un análisis de afectación interseccional, se estime de necesaria atención de URAVIT.
2. URAVIT evaluará el riesgo, en función de la Pauta de Intimidación de OPA, junto a las necesidades de protección y apoyo.
3. Para víctimas o testigos privados de libertad, se podrá adoptar medidas o solicitar al tribunal que adopte medidas de protección, tales como, el traslado o alejamiento de los imputados, la comparecencia periódica al tribunal, el examen por instituciones externas a GENCHI, o la entrevista en contexto de visita judicial.

Instrumentos de gestión

En primer lugar, el modelo se estructura en base a la regulación contenida en el Oficio de la Fiscalía Nacional N°618/2021. En él se detallan los alcances, directrices y actividades que los profesionales deben entregar para la población objetivo.

La operacionalización de las obligaciones y deberes que emanan del Of. N°618/2021 se encuentra contenida en el Manual para la Atención de Víctimas de Violencia Institucional, de septiembre de 2022, y sus Anexos.

Respecto a los modelos generales de atención, este modelo de atención especializada se vincula al Sistema OPA, mediante la aplicación de la Pauta de Intimidación ahí considerada para la evaluación de riesgo de VyT.

iii. Personas usuarias de la ley 21.120 (identidad de género)

El Modelo de atención se encuentra operacionalizado en el Manual de Atención a personas usuarias de la Ley N°21.120, con el objetivo de establecer procedimientos acordes a estándares internacionales de derechos humanos, a la normativa nacional y a la política de igualdad de género de la Fiscalía de Chile, para la atención a personas víctimas, testigos y usuarias en general, con pleno respeto a la orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género.

Para el cumplimiento de esta atención se plantea como objetivos específicos (a) brindar una atención centrada en el trato digno, no discriminatorio y orientada a favorecer la protección integral de los derechos de las personas usuarias con pleno respeto a la orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género; y (b) facilitar la participación de víctimas y testigos de delitos en el proceso penal, con pleno respeto a la orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género.

Definición de público objetivo

La aplicación de este modelo de atención recae sobre todas las personas usuarias de los servicios del Ministerio Público, cuya identidad y/o expresión de género es diversa. El Manual brinda medidas generales para la atención de personas usuarias, centradas en el trato digno y no discriminatorio.

Servicios y procesos clave

El Manual entrega medidas generales para la atención que deben ser cumplidas a lo largo de las etapas de atención. En este sentido, entrega pautas de comportamiento para el trato de funcionarios con personas que presenten una identidad de género y/o expresión de género diversa.

Fuera de las instrucciones sobre el trato y atención, se ofrece a la persona usuaria un formulario de solicitud de registro de nombre social para sus causas asociadas en el sistema como interviniente. En cada uno de los procedimientos de atención se considera el trato de la persona según su nombre social y el ofrecimiento del formulario de solicitud para el registro en el sistema de su nombre social.

Las medidas generales que entrega el Manual corresponden a:

1. Brindar un trato digno a la persona usuaria.
2. Respetar la identidad de género, orientación sexual y nombre social de la persona.
3. Respetar la expresión de género de la persona.
4. Las personas que realizan atención de usuarios procurarán ser conscientes de su expresión corporal y lenguaje verbal.
5. Informar en lenguaje claro y entregar información de redes de apoyo.

Cada una de estas medidas generales es explicada y descompuesta en distintas medidas específicas para la atención, las que deben ser adoptadas en los distintos procesos de atención de personas usuarias. En este sentido, el Manual reconoce algunos procedimientos de atención en los que los funcionarios del Ministerio Público deberán aplicar las pautas que allí se indican:

A. De la recepción y atención a personas usuarias en dependencias del Ministerio Público

El Manual se encarga de entregar directrices y orientaciones para la atención durante esta etapa, a quienes cumplan el rol de recepcionistas o atendedores. Dentro de este apartado, se entrega una pauta de preguntas e instrucciones sobre cómo abordar los casos en que una persona se identifica con un nombre distinto al registrado en su documento o en el sistema. En él se considera un formulario de solicitud de cambio de nombre en caso de que la persona manifieste su deseo de registrar su nombre social en sus causas asociadas.

Fuera de lo anterior, la atención deberá seguir las indicaciones contenidas en el Manual Operativo del SIAU.

B. De la denuncia directa en la Fiscalía

Al igual que para la atención, el Manual entrega una pauta de preguntas e instrucciones para el funcionario encargado de recibir la denuncia, para el trato y registro de la persona usuaria conforme a su nombre social.

El Manual se anticipa a algunas situaciones particulares, remitiéndose a otros modelos especializados. Por ejemplo, en el caso de víctimas de delitos contemplados en la Ley N°21.057 cuya denuncia deberá ser recibida conforme al Protocolo que regula entrevistas videograbadas. Asimismo, si se denuncia la presunta desgracia de una persona desaparecida cuya orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género es diversa, se remite a los lineamientos contenidos en el Protocolo de Actuación en Materia de Presuntas Desgracias.

Por último, cabe relevar que el Manual entrega una pauta de preguntas para que el funcionario a cargo de recibir la denuncia indague sobre un posible caso de violencia por prejuicio. Ante la presencia de algún factor que permita considerar el delito como de violencia por prejuicio, señala el Manual que se deberán adoptar las medidas de protección de forma inmediata por los fiscales o atendedores de la Fiscalía Local.

C. De la toma de declaración o atención de personas usuarias citadas

Víctimas, la posibilidad de solicitar el registro de nombre social en la causa asociada y la eventual derivación a la URAVIT en caso de que corresponda (según se detalla en el punto E).

D. De la resolución de solicitudes de registro de nombre social en causas anteriores

La solicitud de registro de nombre social no podrá ser rechazada, y su resolución corresponde al preclasificador o al Fiscal a cargo de la causa. El Manual entrega, en este punto, directrices sobre cómo registrar el nombre social en el SAF.

E. De la derivación a URAVIT

El Manual entrega los criterios que definen los casos en que deberá derivarse a la atención de URAVIT de la persona usuaria. Para ello, distingue entre personas usuarias menores y mayores de 18 años.

- a. Menores de 18 años:
 - Se remite al Modelo de Atención de NNA para la derivación a URAVIT que define los delitos de derivación inmediata.
 - En subsidio, ante la inexistencia de delitos no contemplados en el modelo señalado, entrega los siguientes supuestos de derivación a URAVIT:
 - NNA víctimas respecto de los cuales se tiene antecedente o sospecha de ideación suicida.
 - NNA víctimas de un delito motivado por prejuicio, donde existen contactos, hostigamientos o hechos de violencia con posterioridad al delito por parte del agresor.
 - NNA víctimas de delito que, por la gravedad de los hechos y el daño ocasionado, causan conmoción pública.

- b. Mayores de 18 años:
 - Ordena derivar inmediatamente los casos en que la evaluación de intimidación y riesgo de violencia por prejuicio
 - Ordena derivar, también, en los casos en que concurra alguno de los siguientes supuestos:
 - Víctimas con antecedentes o sospecha de ideación suicida.
 - Víctimas de un delito motivado por prejuicio, donde existen contactos, hostigamientos o hechos de violencia con posterioridad al delito por parte del agresor.
 - Víctimas de delito que, por la gravedad de los hechos y el daño ocasionado, causan conmoción pública.
 - Víctimas que son activistas o líderes del movimiento LGBTI.

Instrumentos de gestión

El Modelo de atención a personas usuarias de la Ley N°21.120, que reconoce y da protección al derecho a la identidad de género, del Ministerio Público, se encuentra regulado desde el Oficio de la Fiscalía Nacional N°526/2021.

El Oficio hace referencia, a su vez, al Protocolo para el registro de nombres y género en el marco de la implementación de la Ley N°21.120, contenido en la Resolución de Fiscalía Nacional N°1263/2020, para la actualización de Registros en el marco de la Ley N°21.120.

Asimismo, el Modelo es complementado por las instrucciones contenidas en el Oficio de la Fiscalía Nacional N°1032/2021 que imparte criterios de actuación en delitos de violencia de género y violencia intrafamiliar, en lo que respecta a las obligaciones de atención y protección a las víctimas.

La operacionalización de los servicios de atención y protección se encuentra contenida en el Manual de atención a personas usuarias Ley N°21.120.

El Manual se remite a otros modelos especializados ante algunos casos particulares. Por ejemplo, para abordar la atención de VyT menores de 18 años, sujeta la derivación a la URAVIT al Modelo de Atención para NNA. De igual forma, ante la denuncia de una persona usuaria de la Ley N°21.120

Respecto a los modelos generales de atención, este modelo especializado complementa los servicios considerados desde el SIAU, desde un enfoque de género, interseccional, diferencial y de derechos humanos. En este sentido, sujeta el trabajo de atención y trato de las personas usuarias cuya identidad y/o expresión de género sea diversa a sus orientaciones y directrices.

iv. Víctimas que comparecen a juicio oral

Ante la importancia identificada de la declaración de VyT, el Ministerio Público elaboró el Modelo de Atención a Testigos que deben declarar en Juicio Oral. En el documento, se ordena realizar actividades de contacto, orientación, evaluación de necesidades de apoyo y de protección y responder a ellas.

El objetivo que se propone el Modelo es lograr la participación de VyT en las audiencias de Juicio Oral, mediante la orientación y entrega de apoyo y protección ante las necesidades evaluadas.

La distinción entre necesidades de apoyo y de protección tiene que ver con distinguir entre aquellos requerimientos de víctimas y testigos relacionados a condiciones materiales que faciliten su participación durante el proceso penal, versus aquellas situaciones de riesgo o peligro de daño, derivadas del delito o de la participación en el proceso penal que demandan la aplicación de medidas de protección.

Definición de público objetivo

El Modelo indica que los usuarios contemplados dentro de la atención especializada corresponden a:

- Víctimas de delito que deban declarar en Juicio Oral
- Testigos civiles que deben declarar en Juicio Oral.

Como criterios de exclusión del modelo de atención, quedan fuera los testigos que no declaren en calidad de civil (funcionarios policiales o peritos, por ejemplo), y las víctimas que no son personas naturales.

Cabe señalar que el documento sobre el Modelo de atención, en su Introducción, objetivos específicos y redacción de orientaciones, sólo menciona a los testigos como posibles usuarios. Esto, en contraste a lo que se indica en el apartado de Usuarios, corresponde probablemente a un error de forma que se sugiere resolver, a fin de no confundir sobre el alcance del Modelo.

Servicios y procesos clave

El Modelo considera los siguientes ámbitos de acción:

Orientación

El Manual ordena la entrega de información, principalmente, por vía telefónica, sobre el proceso penal, el rol de testigo o víctima en el Juicio Oral y la importancia de su declaración.

Esta orientación se entrega desde el Call Center, respecto de la información relacionada a los datos del juicio (fecha, hora, lugar, etc.), o bien, desde la Fiscalía.

Evaluación

- a. Necesidad de protección
- b. Necesidad de prestaciones de apoyo
- c. Disposición a declarar en el juicio oral

La evaluación se realiza por el funcionario que toma contacto con la víctima y/o testigo, mediante la aplicación de una Pauta de Necesidades, que contiene un cuestionario sobre factores que podrían dificultar la participación de la víctima y/o testigo durante el Juicio Oral.

De esta pauta, se podrán evaluar las necesidades de protección, relacionadas a la existencia de amedrentamiento, amenazas o agresiones que puedan haber sufrido y que puedan afectar la participación en Juicio Oral. Los casos evaluados con intimidación o un nivel alto de riesgo serán derivados a la Jefatura URAVIT, por el Sistema OPA-MAPVT, para que designe a un profesional de dicha unidad a cargo del caso.

De la misma Pauta de Necesidades es posible conocer la existencia de necesidades de apoyo, para la entrega de prestaciones que puedan hacer frente a obstaculizadores de su participación, tales como, impedimentos físicos, de salud o de distancia para asistir a declarar, tenencia de cédula de Identidad, requerimiento de lucro cesante, necesidad de asistir con acompañante y forma de traslado a la Audiencia, entre otros.

Por último, la evaluación mediante la Pauta de Necesidades tendrá por objeto conocer si existe reticencia de la víctima o testigo a declarar en Juicio Oral. Si el profesional encargado considera que existe un nivel alto de reticencia (definido como “El testigo no está dispuesto a participar a pesar del apoyo que la Fiscalía le ofrece”, Modelo de Atención a víctimas y testigos que deben declarar en Juicio Oral, p.11), al igual que en el caso de alto riesgo o intimidación, se derivará a la Jefatura URAVIT para la designación de un profesional encargado.

Sobre la evaluación de reticencia, el Modelo no hace referencia al instrumento de evaluación utilizado en el Modelo de Delitos Violentos (Anexo N°2), sino que entrega al profesional a cargo de la aplicación de la Pauta de Necesidades evaluar el nivel de reticencia existente.

Ordena derivar, también, en los casos en que concurra alguno de los siguientes supuestos:

- a. Informar sobre medidas de protección y cese de cautelares si corresponde
- b. Informar sobre las prestaciones de apoyo que se brindarán
- c. Comunicar resultados del juicio oral a víctimas y testigos

Realizada la evaluación e identificación de necesidades de apoyo y de protección, se informará al testigo y/o víctima sobre las medidas de protección a implementar, las medidas de apoyo que se pueden prestar conforme a sus necesidades, y los resultados del juicio.

Implementación

- a. Prestaciones de apoyo
- b. Medidas de protección
- c. Otras acciones a gestionar

La gestión de la entrega de las prestaciones de apoyo y protección de las víctimas deberá coordinarla quien evalúe las necesidades. Ello dependerá de la organización que asuma cada Fiscalía, lo cual puede recaer sobre la Unidad de Juicio Oral o sobre el equipo jurídico a cargo de la causa. En los casos de alto riesgo, esta gestión recaerá sobre la URAVIT.

Dentro de las prestaciones de apoyo se considera la indemnización por lucro cesante, gastos por traslado, alojamiento o alimentación, entre otras prestaciones como apoyo psicológico, pago de trámites legales y otros. Para estas entregas que suponen transferencias monetarias, se remite a la regulación del Reglamento de Aportes Económicos del Ministerio Público.

Sobre las medidas de protección, se consideran aquellas que son implementadas al momento del Juicio Oral, tales como, la instalación de un biombo, aplicación de un distorsionador de voz, entre otras medidas similares para mantener la reserva de la víctima o testigo.

Por último, como otras acciones posibles de gestionar para facilitar la participación de víctimas y/o testigos durante el Juicio Oral, se consideran, por ejemplo, la contratación de intérprete, declarar bajo video conferencia o entregar justificativos para presentar en lugares de estudio o de trabajo.

Instrumentos de gestión

La atención de víctimas y/o testigos que presten declaración en el Juicio Oral supone que dichas VyT ya hayan tenido un contacto previo con el Ministerio Público. Ello podrá implicar que, en algunos casos, las víctimas o testigos ya se encuentren siendo atendidos bajo el modelo general de atención (SIAU) o el modelo general de protección (OPA). Asimismo, es posible que sean considerados como parte de un modelo especializado de atención, conforme a las características que presenten o al delito que se encuentren vinculados (delitos violentos, violencia institucional, NNA, entre otros). En este caso, su atención será brindada por la URAVIT correspondiente.

Es por ello que este Modelo de atención, para el Juicio Oral, se relaciona con los diversos modelos generales y especializados. Además, hace referencia expresa al Reglamento de Aportes Económicos, y al Modelo OPA para la derivación de casos de alto riesgo que requieren de la atención de URAVIT.

v. Víctimas NNA de delitos graves: Ley de Entrevistas Videograbadas (EVG)

La ley de entrevistas videograbadas (ley N°21.057) fue publicada en enero del 2018, la cual regula el sistema de entrevistas videograbadas y otras medidas de resguardo para NNA víctimas de delitos. Su objetivo es prevenir la victimización secundaria, evitando las consecuencias negativas que pueden sufrir debido a su interacción en el proceso penal, desde la denuncia hasta el juicio, y el delito en sí mismo. Sobre todo, considerando a los/as NNA como víctimas priorizadas debido a su situación de mayor vulnerabilidad dado por la fase del proceso vital en la que se encuentran. En este sentido, es un sistema que busca mejorar la atención y el trato hacia NNA víctimas de delitos graves y de difícil reparación.

Entre sus principios destacan, acorde a normativas internacionales como la Convención de Derechos del Niño: i) el interés superior del NNA; ii) la autonomía progresiva; iii) la participación voluntaria; iv) la prevención de la victimización secundaria; v) la asistencia oportuna y preferente; vi) el resguardo de la dignidad; vii) el enfoque de derechos humanos; y viii) el acceso a la justicia e igualdad sustantiva.

Este modelo es posterior al modelo especializado para NNA víctimas del modelo OPA, no obstante, al aparecer la ley, se añadió y se implementó en la práctica.

Definición de público objetivo

El público objetivo de este sistema corresponde a los y las NNA víctimas de delitos sexuales, trata y tráfico de personas, secuestro y sustracción, y otros delitos violentos (parricidio, homicidios, castración, lesiones graves gravísimas, robo con violencia o intimidación con resultado de homicidio y/o violación).

Servicios y procesos clave

Este sistema contempla distintos momentos en que existe una interacción del NNA con el sistema judicial, para lo cual se tienen diferentes medidas.

- Al ingresar al sistema, deben tener preferencia de tramitación y debe haber celeridad para estos casos. El ingreso es mediante la denuncia, en donde se comienzan a contar las 24 horas en que se deben llevar a cabo las diligencias de investigación y medidas de protección que correspondan.
- El/la Jefe URAVIT debe asignar un/a evaluador/a.
- Evaluación previa a la EIVG: para la toma de declaración mediante la EIVG, el/la profesional URAVIT debe evaluar previamente (con el formulario de factores de riesgo) si están en condiciones óptimas para participar de esta instancia. Para esto, se tienen evaluaciones psicológicas y sexológicas, y antecedentes de la denuncia, como si acudió solo/a o acompañado/a.
- La evaluación previa es enviada al fiscal, quien debe designar a un entrevistador/a de EIVG.
- EIVG: se realiza en una sala especial para la ocasión, la que está acondicionada para recibir a NNA y para la EIVG (sala de observación). Además, la entrevista es realizada por un/a profesional del MP que está acreditado y capacitado para ser entrevistador/a en el contexto de este sistema. Esta instancia debe realizarse en el tiempo más próximo a la denuncia. Además, en el caso de que existan nuevos antecedentes, se debe evaluar realizar otra entrevista adicional.
- Declaración judicial: en esta instancia, está la presencia de un mediador/a para acompañar a la familia y al NNA en este proceso. Además, también se tiene una sala especial para la ocasión, salas de intermediación con su respectiva sala de observación. En ciertos casos especiales se pide una declaración anticipada, pero esto sucede en pocos casos. Asimismo, se da el espacio para la declaración del entrevistador/a y para reproducir la EIVG.
- Se implementan medidas de protección generales y especiales: las acciones iniciales las realiza la policía y/o fiscal, dentro de las primeras 24 horas se debe decidir las medidas de resguardo a partir de una evaluación de riesgo físico y emocional. En este sistema, se abre más la posibilidad del uso de estas herramientas.

vi. Víctimas de presunta desgracia

Presentación/definición/Concepto/

Consiste en un protocolo de actuación en caso de búsqueda de personas desaparecidas con miras a determinar si han sido objeto de algún delito contra la vida, integridad física o sexual o contra su libertad, y que tiene lugar luego de una denuncia por presunta desgracia, esto es, por la pérdida o extravío temporal o permanente, de una persona sobre la cual se ignora su paradero.

Definición de público objetivo

La reciente modificación al protocolo de actuación en esta materia define como criterios de derivación los siguientes:

- Existen antecedentes o se sospecha que la desaparición de la persona fue causada por acción de terceros, entendiéndose sospecha de homicidio, secuestro, desaparición forzada u otro tipo de delito en que la persona desaparecida es víctima.
- Existen antecedentes que la persona desaparecida es o ha sido víctima de violencia común, de amenazas u hostigamientos, de violencia en contexto de crimen organizado, explotación sexual comercial, violencia de género, violencia por prejuicio fundada en su identidad, expresión de género u orientación sexual, entre otros, sea que cuente o no con medidas de protección en el momento de la desaparición
- Existen antecedentes que la persona desaparecida es víctima de violencia intrafamiliar¹.
- Casos que por su gravedad causan conmoción pública con víctima fallecida y cuyo cadáver fue encontrado.

Servicios y procesos clave

- Denuncia ante la policía y procedimiento policial / denuncia directa ante la fiscalía
- Evaluación de riesgo
- Diligencias investigativas
- Asignación de un profesional URAVIT
- Atención telefónica o presencial con la víctima indirecta o familiares del desaparecido,
- Acorde a las circunstancias del caso, decretar medidas de protección autónomas o solicitar medidas cautelares judiciales
- Sugerir al fiscal su apreciación del caso junto a diligencias de investigación
- Comunicar a la víctima indirecta la posibilidad de obtener información del caso y del proceso judicial

Instrumentos de gestión

- Protocolo de actuación en materia de presuntas desgracias
- Modificación interna sobre derivación a URAVIT

vii. Proyecto homicidios (ECOH)

Dentro del marco de implementación del “Plan Calles sin violencia”, se estructuró el proyecto de “Fuerza de trabajo de reacción temprana para homicidios en contexto de crimen organizado” que considera, dentro del equipo de fuerza de trabajo, un profesional dedicado a la Atención Temprana de Víctimas y Testigos (ATVT). Para estos profesionales, se elaboró el Protocolo de trabajo para profesional de atención temprana a víctimas y testigos, que sirve como instrumento de trabajo para operativizar la función que les corresponde desarrollar.

Como objetivo se plantea otorgar atención y protección temprana, oportuna y efectiva a las víctimas y testigos de delitos de homicidio, secuestro y sus delitos conexos en contexto de crimen organizado, así como facilitar su adherencia al proceso investigativo y penal. Especial énfasis, en estos objetivos generales, debe darse a casos donde hay involucrados niños, niñas y adolescentes.

Así, plantea que el rol que cumple el profesional ATVT tiene por finalidad otorgar una atención y protección oportuna y eficaz al público definido como objetivo, mediante una acción coordinada con el equipo Fuerza de trabajo, tanto en su intervención en el sitio del suceso, como en las etapas posteriores.

Definición de público objetivo

Como público objetivo, el Protocolo señala que la atención temprana se prestará respecto de víctimas y testigos de delito de homicidio y secuestro cometidos en contexto de crimen organizado.

La definición sobre el contexto de crimen organizado vendrá dada por la concurrencia de alguno de los siguientes criterios que permiten presumir que un delito de homicidio y/o secuestro fue cometido en contexto de crimen organizado (los criterios están definidos en la “Guía operativa y orientativa. Fuerza de Trabajo de Reacción Temprana para homicidios cometidos en contexto de crimen organizado. Plan ‘Calles sin violencia’”, y se reiteran en otros documentos como el Protocolo para el trabajo en el sitio del suceso del delito de homicidio cometido en contexto de crimen organizado:

- a) Homicidios y/o secuestros que cumplen con, al menos, dos de los siguientes supuestos:
 - a. Utilización de armas de fuego.
 - b. Participación de autores o víctimas extranjeras, particularmente colombianos, venezolanos, ecuatorianos, peruanos y dominicanos.
 - c. Lugar de homicidio en vía pública o cité.

- d. Hipótesis de sicariato.
 - e. Existan signos evidentes de tortura, mordazas o apremios.
 - f. Asociado a bandas o delito de drogas.
 - g. Múltiples disparos, disparos a quema-ropa.
 - h. Movilización de autores en vehículos o motocicletas.
- b) Casos de relevancia, conmoción o gravedad asignados por el Fiscal Regional responsable de la Fuerza de Trabajo o por la asignación mediante resolución del Fiscal Nacional.
 - c) La notitia criminis de la existencia de un herido de gravedad, que pudiera derivar en homicidio de no mediar atención médica.
 - d) La notitia criminis de un secuestro, donde existan antecedentes para presumir que se trata de un:
 - a. Secuestro extorsivo
 - b. Entre grupos delictivos
 - e) Casos que hayan ocurrido con anterioridad al inicio del proyecto y que, por informe fundado efectuado por el equipo análisis, se haga necesario su agrupación a alguna de las investigaciones que lleve este grupo especial, para su mejor resultado.

Además, propone criterios de exclusión de delitos de homicidio que cumplan con algunas de las características, que impedirían considerarlos como cometidos bajo contexto de crimen organizado:

1. Utilización de elementos distintos a armas de fuego (arma blanca, objeto contundente, golpes, etc.).
2. Femicidio, parricidio, homicidio en contexto VIF o conflicto familiar.
3. Muertes accidentales y cuasidelitos.
4. Muertes en contexto de riña, conflicto vecinal o venganza personal (salvo bandas).
5. Crímenes de odio (dirigidos a un grupo social específico).
6. Muertes cometidas por funcionarios policiales o hacia funcionarios policiales en cumplimiento de sus funciones.

En suma, las VyT de un delito de homicidios y/o secuestro que cumpla con, al menos, dos de los criterios propuestos, y en que no exista ningún criterio de exclusión que propone la Guía, serán el público objetivo del Modelo de atención.

Dentro del Modelo, el Protocolo mandata una especial atención respecto de víctimas y/o testigos en situación de vulnerabilidad, entre los que considera: personas mayores; personas migrantes; personas con discapacidad; niños, niñas y adolescentes; personas pertenecientes a colectivos LGBTIQ+A; personas privadas de libertad; personas pertenecientes a pueblos originarios y mujeres.

Servicios y procesos clave

En términos generales, los servicios encomendados al profesional de atención temprana (ATVT), se podrían agrupar en servicios de (a) contacto y de contención con VyT, (b) la evaluación del nivel de riesgo y de intimidación de las VyT, (c) el diseño, implementación y evaluación de un Plan de Protección, y (d) contribuir a la investigación del delito.

Estos servicios se encuentran descritos en diversos documentos que integran al proyecto de Fuerza de Trabajo de atención temprana: Lineamientos básicos para la implementación...

El Protocolo describe las funciones del profesional ATVT, como encargado de asistir al sitio del suceso, en conjunto con el equipo de reacción temprana; contactar y levantar antecedentes de VyT; realizar primer abordaje y las actividades iniciales que favorezcan su protección, tales como: contención e intervención en crisis, primeros auxilios psicológicos, calificación de riesgo, aplicación de medidas de protección urgentes y la intervención posterior durante el proceso penal (Protocolo, p.2).

El Protocolo considera 11 componentes operacionales, operacionalizados mediante procesos y actividades que deberán ser realizadas por el profesional ATVT (Atención y protección de víctimas y testigos en el Sitio del Suceso; Atención y protección de víctimas y testigos durante el proceso penal; Coordinación técnica con la Unidad Regional de Atención a Víctimas y Testigos, URAVIT; Coordinación Interinstitucional; Colaboración solicitada por el fiscal; Participación en Reuniones de equipo; Informes y registro; Atención y Protección de víctimas y testigos en la fase de juicio oral).

En lo que respecta a la atención de las VyT, es posible identificar tres grandes componentes con sus respectivas actividades:

1. Atención y protección en el Sitio del Suceso
 - a. Contención emocional, atención en crisis o primeros auxilios psicológicos
 - b. Levantamiento de información
 - c. Protección inicial según evaluación de riesgo
 - d. Registro e informe

En el componente de atención en el Sitio del Suceso, las actividades se relacionan a una contención emocional de VyT tomar sus datos, evaluar su estado emocional y entregar información general sobre su calidad, derechos y servicios de la Fiscalía.

Durante esta etapa el profesional levantará y comunicará la información al Fiscal a cargo. Se aplica, también, la evaluación de riesgo considerando la Guía de Factores y Variables de Riesgo (Anexo N°5 del Protocolo).

Por último, el Protocolo ordena registrar todos los datos y actividades realizadas, considerando la evaluación de riesgo, las necesidades psico-socio-jurídicas y las medidas de protección adoptadas. Este registro se lleva a cabo en el Sistema OPA.

2. Atención y protección durante el proceso penal

- a. Apoyo en necesidades para participar en el proceso penal
- b. Plan de Protección (Anexo N°3)
- c. Seguimiento del plan y todas las acciones en marcha
- d. Revisión y actualización del Plan de Protección
- e. Prestarles asistencia en las diligencias solicitadas por el Fiscal respecto de VyT
- f. Trabajo en adherencia o retenciones

Efectuada la primera etapa de apoyo en el Sitio del Suceso, el profesional ATVT se encargará de apoyar en las necesidades que presentan las víctimas y/o testigos para facilitar su participación en el proceso penal.

Bajo este Modelo, el profesional ATVT deberá elaborar un Plan de Protección que considere las medidas de protección necesarias y demás sugerencias al Fiscal preferente del equipo. Para el diseño del Plan de Protección el Protocolo entrega una caracterización de las VyT vinculados a delitos cometidos por el crimen organizado.

El Protocolo ordena al profesional realizar el seguimiento, revisión y actualización del Plan de Protección, según los cambios en las condiciones que puedan ir experimentando las VyT.

3. Atención y protección en la fase de juicio oral

- a. Orientación
- b. Evaluación
- c. Protección especializada
- d. Apoyo especializado

Durante el juicio oral, el Modelo considera como actividades el contacto y entrega de información a las víctimas conforme al Modelo de Juicio Oral, una evaluación de sus necesidades de apoyo o de protección para declarar, y la adopción de protección o apoyo especializado (traslados, instalación de biombo, alojamiento, alimentación, entre otros).

A lo largo de la atención, los profesionales ATVT deberán coordinarse con la jefatura URAVIT que les corresponde para requerir orientación técnica o autorización de medidas del Reglamento de Aporte Económico, y obtener retroalimentación de Jefatura URAVIT sobre los casos.

Además, se les encarga la coordinación interinstitucional para el contacto con la red pública y privada existente y la generación de nuevos acuerdos, con el objetivo de contar con prestaciones de apoyo o que medien en la protección. Sin perjuicio de las demás tareas asociadas a la colaboración solicitada por el Fiscal en la investigación, la participación en reuniones de equipo y en reuniones de coordinación citadas por el Fiscal a cargo.

Por último, todas las actividades, evaluaciones y medidas deberán ser registradas en el Sistema OPA, y deberá realizar los Informes que requiera el Fiscal y el equipo, con las gestiones y características relevantes del caso.

Instrumentos de gestión

Tal como se indicó, la atención de VyT de delitos de homicidio y/o secuestro, en contexto de crimen organizado, nace dentro del marco del plan Calles sin Violencia, en que el Ministerio Público desarrolló el Proyecto de fuerza de trabajo de atención temprana, considerando dentro de sus componentes, uno de atención temprana. Es por ello, que las directrices sobre la atención se encuentran en distintos documentos asociados al proyecto y al plan.

El documento matriz corresponde al documento de trabajo denominado “Lineamientos básicos para la implementación del proyecto ‘Fuerza de trabajo de reacción temprana para homicidios en contexto de crimen organizado’”. Este documento considera como uno de sus pilares al profesional de atención a VyT en el sitio del suceso, al igual que la Guía operativa y orientativa referida previamente.

La operacionalización de las tareas asignadas a profesional destinado a la atención de VyT en homicidios y secuestros bajo contexto de crimen organizado corresponde al “Protocolo de Trabajo para Profesionales de Atención Temprana a Víctimas y Testigos”. Esto es complementado, a su vez, con lo descrito en los Protocolos de Trabajo tanto del equipo de la región Metropolitana como en el Protocolo diseñado para el resto de las regiones.

Por último, cabe mencionar que el “Protocolo para el trabajo en el sitio del suceso del delito de homicidio cometido en contexto de crimen organizado” que considera al profesional ATVT dentro del equipo especializado que debe constituirse en el sitio del suceso, no entrega lineamientos sobre su trabajo, ya que estos profesionales los reciben en el protocolo de actuación generado para su perfil, profesional ATVT, elaborado por la DAVT, con insumos de retroalimentación de expertos de jefaturas y/o profesionales de URAVIT

En relación a los sistemas generales de atención, el Protocolo considera el registro de las actividades de atención y protección a través del Sistema OPA, y la aplicación de muchas de sus posibles medidas se sujetan a la regulación del Reglamento de Aportes Económicos para víctimas y testigos.

E. Fondo de Aporte Económico

El Fondo de Aporte Económico (FAE) corresponde a un fondo destinado a la protección y apoyo, según el caso, a víctimas, testigos, peritos y otros terceros que intervengan en el procedimiento penal.

Su regulación se encuentra contenida en el Reglamento de Aportes Económicos ya referido, el cual fue aprobado mediante la Resolución FN N°2.682 de diciembre de 2018, y operacionalizado a través del Manual de Procedimiento del Reglamento de Aportes Económicos, de enero de 2019. Ambos documentos entregan los lineamientos generales y el marco normativo para ejecutar la entrega de los aportes económicos.

El Reglamento entrega la administración técnica del FAE a las URAVIT, lo cual comprende, entre otras facultades, a la evaluación de pertinencia de las prestaciones, la autorización de los gastos imputables al FAE y distribuir los recursos del FAE a las fiscalías locales (artículo 5°).

La administración financiera recae en la Unidad Regional de Administración y Finanzas (UAF), asumiendo el rol de controlar y supervisar la ejecución del FAE, informar mensualmente a la Fiscalía Nacional sobre el nivel de gasto y elaborar las contrataciones y convenios para el otorgamiento de las prestaciones, entre otras facultades (artículo 6°).

Señala el artículo que las prestaciones también podrán ser entregadas a la familia de las víctimas, testigos y peritos, y distingue entre prestaciones por protección y prestaciones de apoyo.

Sobre las prestaciones por protección consideradas para víctimas, testigos y peritos, y sus familias, que se encuentren en situación de riesgo por haber sufrido intimidación, amenazas o atentados, se encuentran enlistadas en el artículo 10 del Reglamento, y son las siguientes:

- a) Traslado;
- b) Alimentación en casos de implementación de medidas de protección;
- c) Entrega de elementos de seguridad personal y vivienda;
- d) Asistencia social;
- e) Atención psicológica y psiquiátrica;
- f) Reubicación temporal y definitiva;
- g) Otras que cumplan el objetivo de dar protección.

En los casos de atención psicológica y psiquiátrica, la instrucción es acudir primero a la red pública que pudiera otorgar las prestaciones requeridas. Cuando no exista o no permita otorgar la prestación de forma oportuna, se podrá recurrir a la red privada, priorizando la utilización de los convenios existentes. Las prestaciones de la red privada deben ser autorizadas por la Jefatura URAVIT (artículo 21).

Se consideran también dentro de las prestaciones de protección, las medidas de Reubicación Temporal y de Reubicación Definitiva.

La reubicación temporal (artículo 25-29) se define como el traslado temporal del sujeto protegido y su familia a un hogar distinto para minimizar el riesgo que afecta su vida o integridad física. Esta medida se aplicará en los casos en que concurran los siguientes requisitos:

- i. Situación de riesgo para el sujeto protegido;
- ii. Relación directa entre el riesgo y el delito que se investiga o persigue;
- iii. No exista otra medida de protección de mayor eficacia para minimizar el riesgo;
- iv. Exista disponibilidad presupuestaria.

La reubicación definitiva (artículos 30-34), se define como el traslado permanente del sujeto protegido y su familia, para minimizar el riesgo grave que afecta a su vida o integridad física. Esta medida se aplicará en los casos en que concurran los siguientes requisitos:

- i. Situación de riesgo grave para la vida o integridad física del sujeto protegido o su familia, emanada de la evaluación de riesgo realizada;
- ii. Relación directa entre el riesgo y la intervención del sujeto protegido en el proceso penal;
- iii. No exista otra medida de protección de mayor eficacia para minimizar el riesgo;
- iv. Disponibilidad presupuestaria.

Sobre las prestaciones de apoyo, se definen y clasifican según si tienen por objeto:

1. Facilitar la participación de las víctimas o testigos en el proceso penal:

- Para comparecer al juicio, otras audiencias judiciales o a diligencias de investigación, se consideran las siguientes medidas de apoyo: i) lucro cesante; ii) traslado de personas; iii) alojamiento; y iv) alimentación.
- Atención psicológica o psiquiátrica: aquellas que tienen por objeto otorgar terapias profesionales a las víctimas y testigos que han sufrido trastornos psicológicos o psiquiátricos como consecuencia directa de un delito, a fin de facilitar su participación en el proceso penal (artículo 62). Al igual que la atención psicológica o psiquiátrica como medida por protección, se instruye acudir primero a la red de atención pública y, en caso de que no exista o no haya atención oportuna, recurrir a la red privada.
- Otras prestaciones de apoyo: dentro de estas se consideran todos los gastos en que deba incurrir la víctima o testigo con ocasión de los trámites necesarios para participar en el proceso penal.

2. Disminuir las perturbaciones que hubiere de soportar la víctima con ocasión del delito:

- Artículos para víctimas de agresiones sexuales, delitos violentos, trata de personas y tráfico ilícito de migrantes: dentro de estos artículos, el Reglamento señala que corresponden a artículos de vestuario y calzado para víctimas de delitos sexuales, delitos violentos, trata de personas y tráfico ilícito de migrantes, que constituyan evidencias de investigación o se hubieren extraviado. Asimismo, test de embarazo, artículos de aseo personal de primera necesidad y otros de similar naturaleza (artículo 67).
- Pagos funerarios parciales: esta medida de apoyo busca cubrir, parcialmente, los gastos funerarios y trámites de sepultura para familiares de víctimas de delitos con resultado de muerte, de acuerdo a su situación socioeconómica.
- Asistencia médica: estas medidas tienen por objeto el pago de consultas médicas y atenciones de profesionales de la salud no médicos, como, asimismo, exámenes médicos en carácter de urgentes y debidamente prescritos, a favor de las víctimas.

El Manual describe cada una de las prestaciones indicadas, tanto de las medidas por protección como de las medidas de apoyo, define sus posibles beneficiarios, montos máximos de gasto, los requisitos para su aprobación y el responsable de su resolución.

De igual manera, y conforme al Reglamento, define el término del caso que implica el término de la entrega de la prestación. El plazo de las prestaciones se cumple con el término del caso, salvo casos graves o complejos que, con autorización de la Jefatura URAVIT, puede extenderse por 6 meses y prorrogarse por otros 6 meses, con la autorización del Director Ejecutivo Regional (DER). En caso de que se requiera ampliar más el plazo, deberá contar con la autorización del Director Ejecutivo Nacional (DEN) (artículo 11).

Un caso se entiende por terminado, conforme al Manual corresponden al cierre de las causas por archivo provisional, por facultad de no iniciar la investigación, aplicación del principio de oportunidad, comunicación de decisión de no perseverar, aprobación de un acuerdo reparatorio, ejecutoria de la resolución que aprueba una suspensión condicional del procedimiento, o que decreta un sobreseimiento temporal o definitivo, o de una sentencia definitiva (Manual FAE, p.p. 11-12).

Etapas de denuncia

La mayoría de las denuncias son realizadas en Carabineros de Chile, momento en el que se incluyen antecedentes en el parte policial, además de las acciones a realizar según el tipo de delito y riesgo, y la remisión a la fiscalía.

Así, esta es la puerta de entrada al sistema penal, por lo que debe ser la instancia en que se entrega orientación a las víctimas y testigos respecto de los servicios y prestaciones que entrega la Fiscalía. Para esto, los/as carabineros deben hacer entrega de las cartillas informativas y orientar respecto de las posibles

acciones de protección antes de la intervención de la Fiscalía, como el Plan Cuadrante, e incentivar la utilización del call center para el contacto con la Fiscalía.

Etapa de toma de declaración o denuncia en la Fiscalía

Esta etapa es el primer contacto con la fiscalía, en donde se entregan los servicios que el modelo define:

- i) El/la funcionario/a o fiscal que toma la declaración entregará una **cartilla informativa**. Debe mostrarle los contenidos de la cartilla y explicarle en base al **Protocolo de entrega comentada de la cartilla “Guiamos sus pasos”**: pasos a seguir; derechos y deberes de testigos/as; derechos de las víctimas; lugares a los que puede dirigirse para tener mayor información; teléfono de Carabineros, según el Plan Cuadrante o Comisaría; antecedentes básicos de la causa en la que participa (RUC, fiscalía, fiscal, entre otros; rol de cada actor y el RUC; registro de citaciones; además de darle espacio para que tome notas, haga dudas, y agradecerle por su participación en el proceso.
- ii) Luego, se debe completar la **“Pauta de evaluación de intimidación”** y según sus resultados implementar medidas pertinentes.
 - En el caso de **intimidación alta**, el sistema debe enviar automática un mail al fiscal a cargo del caso y a la URAVIT, con la pauta y su resultado.
 - Se evaluarán las necesidades que cada usuario manifieste (traslados, alimentación, u otras), las que están reguladas por el Reglamento de Aportes Económicos (RAE).
- iii) En caso de requerir activar la red social, se debe referenciar al usuario entregándole información de la red de apoyo a la que puede acceder. Esto, bajo el **“Protocolo de intervención con la red de instituciones públicas y privadas”**, el que refiere a una gestión intersectorial.
 - Frente a casos de mayor gravedad que, no obstante, su nivel de evaluación de riesgo e intimidación, presenten problemas de salud mental como ideaciones suicidas o depresión severa, se debe derivar a URAVIT de manera expedita para que éste derive a la red de salud.

Etapa intermedia

Esta etapa es posterior a la denuncia, y comprende todos los procedimientos y diligencias que son parte del proceso de investigación, en los que se requiere la participación del usuario.

- i) Incluye la orientación de los usuarios/as que acudan al Ministerio Público.
- ii) También la evaluación del nivel de intimidación y las medidas de protección pertinentes, implementando el Fondo de Apoyo Económico cuando se requiera.

- iii) El call center cumple un rol fundamental y debe ser promovido por los atendedores/as, en donde se entregan respuestas y orientación a los usuarios/as.
- iv) Los/as agentes seniors deben recoger información para completar la evaluación de intimidación y de riesgo, transfiriendo esta información a las fiscalías locales.
- v) Intervenciones directas a realizar por la URAVIT: este caso aplica para víctimas de VIF en situación de riesgo vital/alto/medio; NNA víctimas de delitos sexuales; y VyT de otros delitos que se encuentren en riesgo alto. En estos casos, el/la profesional URAVIT:
 - Detectan necesidades de usuarios/as
 - Derivan a usuarios/as para atenciones reparatorias en términos sociales o jurídicos, o para intervenciones proteccionales como la obtención de ingresos o una vivienda (por ejemplo).
 - En el caso de NNA, el Ministerio debe garantizar la atención de estas víctimas por URAVIT, ya sea mediante derivación a la red pública o utilizando los Fondos de Aporte Económico y derivando a la red privada.
- vi) Intervenciones indirectas a realizar por la URAVIT
 - Asesoría a atendedores de Fiscalía Local en casos de mayor gravedad: entregar orientaciones de cómo abordar a un usuario/a que asiste a la Fiscalía local a prestar declaración, donde profesional URAVIT apoyará al atendedor en la identificación.
 - Gestión intersectorial a nivel regional: función permanente de profesionales URAVIT y profesionales de la División de Atención a Víctimas y Testigos (DAVT), a través de un contacto permanente con instituciones públicas y privadas como el SERNAMEG, CAVDV del Ministerio del Interior, CAVDV de la CAJ, SENAME, SERVIU, Programas Municipales, entre otros.
 - Asesoría a administrador de Fiscalía Local para mejorar el sistema de atención: entregar orientaciones o sugerir estrategias de gestión interna de la fiscalía local o global para mejorar la intervención, con el fin de contribuir al mejoramiento del sistema integral de atención a VyT.

Etapas de juicio oral

Es importante sensibilizar y tener conciencia de las consecuencias emocionales y el riesgo que puede significar para una VyT acudir a la declaración en el juicio oral, además de las implicancias en tiempo y recursos. La intervención será efectiva desde el momento en que el Fiscal presenta la acusación respectiva ante el Tribunal de Garantía, momento en el que los/as usuarios/as serán contactados para la evaluación de sus necesidades.

- i) Detección de necesidades a través de la aplicación de una **pauta de evaluación**, aplicada por un funcionario/a capacitado, la que puede ser telefónica o presencial.
- ii) En el momento de la evaluación, también se le entregará información respecto al juicio y se le orientará.

- iii) Se evaluará la implementación de medidas de protección antes y durante el juicio, y se establecerán necesidades de apoyo que sean requeridas.
- iv) Terminado el proceso penal, se debe informar sobre la sentencia respectiva a las VyT.

F. Programa de apoyo a víctimas del Ministerio del Interior y Seguridad Pública

i. Características generales

El Programa de Atención de Víctimas corresponde a la oferta de atención y reparación de víctimas que ofrece el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, a través de la Subsecretaría de Prevención del Delito.

Según se describe en su modelo, es un programa de carácter universal para toda víctima directa e indirecta (familiares, amigos, testigos y otros), que experimenten consecuencias negativas asociadas a alguno de los grupos de delitos priorizados.

El Programa nace, el año 2007, con un enfoque de focalización en delitos violentos. El “carácter universal” de la atención se asume a partir del Modelo de Intervención del Programa Apoyo a Víctimas (Mint-PAV) del Año 2016, según se describe en el documento que contiene el catálogo de delitos priorizados del PAV (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2020).

Actualmente, se priorizan nueve grupos de delitos violentos: homicidios; cuasidelitos de homicidio; secuestros; violación a mayores de 14 años; abuso sexual calificado; trata de personas; robos violentos; lesiones graves; y lesiones/muertes por manejo en estado de ebriedad o bajo la influencia del alcohol.¹¹

El Programa de Atención de Víctimas sufrió un impacto con la publicación de la Ley N°21.057 de Entrevistas Videograbadas (LEV). El aumento de la demanda de atención y realización de entrevistas llevó a modificar el programa para incluir, como uno de sus componentes, el cumplimiento del deber legal subsidiario que entregó la LEV al Ministerio del Interior y Seguridad Pública en la realización de entrevistas e intermediaciones con niños, niñas y adolescentes.

“Hay una variabilidad (en el funcionamiento del PAV) a partir de la implementación la Ley de entrevistas videograbadas ya que eso, lo que ha ocurrido como repercusión de eso, es que las URAVIT, todo el personal de URAVIT ha quedado inundado por las gestiones de la Ley de entrevistas, y los casos de VIF y las víctimas de delitos violentos como que no tienen capacidad de llegar a ellos” (Profesional Encargada PAV).

¹¹ El catálogo de delitos de cada uno de los grupos se encuentra en la página 5 del documento, disponible online en: https://www.apoyovictimas.cl/seguridadpublica/wp-content/uploads/2021/04/Catalogo-de-delitos-PAV_v1.5_.pdf

ii. Componentes del programa

Actualmente, los componentes del PAV corresponden a:

- 1) **Componente 1. Primera Respuesta:** servicio de orientación e información, de carácter contingente y especializado, en los ámbitos psicológico, social y legal. Se entrega a través de dos servicios:
 - a. Servicio de Información Contingente: servicio orientación e información social y jurídica de manera telefónica, además de brindar primeros auxilios psicológicos e intervención en crisis.
 - b. Casos de conmoción pública: intervenciones en casos de alto impacto que se dan a conocer a través de los medios de comunicación masiva, mediante intervenciones presenciales y telefónicas.
- 2) **Componente 2. Segunda Respuesta:** servicio de intervención integral, especializada y progresiva en los ámbitos psicológico, social y legal, orientada a la superación de las consecuencias negativas de la victimización. La atención es ejecutada por los Centros de Apoyo a Víctimas (CAVD) y Puntos de Atención (PA) (47 a nivel nacional).
- 3) **Componente 3. Ley 21.057:** componente encargado de la realización de entrevistas investigativas videograbadas y/o intermediaciones judiciales con niños, niñas y adolescentes, en el marco del rol subsidiario que la Ley 21.057 asigna al Ministerio del interior y Seguridad Pública.

El Servicio de Segunda Respuesta cuenta con 42 Centros de Apoyo a Víctimas (CAVD) y 9 Puntos de Atención (PA), los cuales proporcionan atención a las víctimas independiente de su comuna de residencia, relación con la víctima, situación socioeconómica u otro factor (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2022, p. 8).

El número de ingresos del año 2022 fue un 25% superior al del año anterior, pasando de 46.521 a 58.215 personas a nivel nacional. De dicho total, 41.519 fueron atendidas durante el año 2022 (con un 21% de aumento, respecto al año 2021). Pese a dichas alzas, las atenciones totales se mantuvieron en un número similar al año anterior, experimentando sólo un 0,2% de aumento (151.738 atenciones en total).

El grueso de las atenciones se concentra en los Servicios de Intervención Contingente (63%), seguido por el componente de Segunda Respuesta (32%) y los Casos de Conmoción Pública (4%). Sobre los delitos, la mayor parte corresponde a la categoría de robos violentos (58%), delitos sexuales (21%) y de lesiones (8%).

Las principales vías de ingreso al componente de Intervención Contingente durante el año 2022 fueron las Unidades Policiales (66%), “Otros Derivantes” (29%) y “Fono 600” (4%). Sobre ello, se plantea que la categoría de “Otros Derivantes” corresponde principalmente al Ministerio Público. En el caso del componente de Segunda Respuesta, el Ministerio Público también representa un número importante de casos derivados (24%).

iii. Actividades y servicios prestados

El Programa de Atención de Víctimas entrega, dentro de los servicios, la asesoría jurídica y representación mediante la interposición de querellas. Durante el año 2022, se presentaron 373 querellas en total, representando la región Metropolitana el 43% de los casos, seguido por la región de Los Ríos (8%) y la región del Biobío (6%).

En el caso de presentación de querellas, estas son principalmente frente a delitos de homicidios (un 35% del total de querellas) y delitos sexuales (33%).

En el caso del componente destinado a la realización de entrevistas e intermediaciones de la Ley N°21.057, se realizaron 245 entrevistas videograbadas y un total de 12 intermediaciones judiciales a nivel nacional.

Por otro lado, el Modelo de Intervención del PAV contempla la realización de “Actividades Macrosociales”, a través de dos grandes instrumentos: mesas intersectoriales y protocolos intersectoriales.

Dentro de lo primero, el Programa coordina nacional y regionalmente la Red de Asistencia a Víctimas, compuesta por diversas instituciones públicas dentro de las cuales se encuentra el Ministerio Público.¹² El Plan de Trabajo de la RAV durante el año 2023 propuso la realización de las siguientes actividades y productos:

- 1) Curso “Introducción a los Derechos Humanos para funcionarios y funcionarias públicas”.
- 2) Curso virtual “Derechos de los niños, niñas y adolescentes para funcionarios y funcionarias públicas”.
- 3) Generación de un Tríptico de Prevención del Femicidio en la Vejez.
- 4) Informe de actualización de la oferta pública en materia de atención a víctimas de delitos contemplados en la Ley 21.523.
- 5) Curso sobre acceso a la justicia de personas con discapacidad, que permita capacitar a funcionarios/as públicos/as sobre la materia.
- 6) Capacitación a las instituciones de la Red en torno a la implementación de la Ley 21.057.
- 7) Diseño de un modelo de inserción y trabajo intersectorial – territorial de las Salas de Familia /Oficinas VIF de Carabineros de Chile.
- 8) Plan trianual sobre Taller Presencial – Experiencial de Sensibilización en Género-Masculinidades-Violencia para el personal de hombres de Carabineros de Chile.

¹² Integran la Red de Asistencia a Víctimas el Poder Judicial, el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, el Ministerio de Justicia y DDHH, el Ministerio Público, el Servicio Médico Legal, SENAME, SERNAMEG, Ministerio de Salud, Policía de Investigaciones, Carabineros de Chile, SENAMA, SENADIS y Mejor Niñez.

- 9) Plan cuatrienal de sensibilización y capacitación presencial en violencia de género contra las mujeres, especialmente primera acogida y labor investigativa a las BICRIM de la Policía de Investigaciones de Chile (producto de continuidad año 2022).

Además, participa la Mesa Intersectorial sobre Trata de Personas, y a través de comisiones, consejos temáticos o redes locales. En el caso de los protocolos, el PAV coordina el Protocolo intersectorial de atención a víctimas de femicidio y el Protocolo intersectorial de atención a víctimas de trata de personas (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2022, p. 26).

Por otro lado, considera como actividades macrosociales la inserción del Programa en el territorio a través de actividades con la red local, que busca fortalecer los centros de atención territoriales y facilitar el acceso a sus servicios.

También considera como tal la articulación del Programa con la oferta de Seguridad Pública, para promover el ejercicio de derechos de las personas afectadas por un hecho delictual. Tiene como intención realizar un trabajo de gestión con los distintos Programas de la Subsecretaría, vincular el programa con los consejos comunales y regionales de Seguridad Pública.

iv. Funcionamiento y coordinación con las URUVIT

Del levantamiento cualitativo fue posible extraer que, junto a Carabineros, el Ministerio Público es una de las principales fuentes de derivación de casos para ser atendidos por el PAV. En el caso de la derivación policial, ésta se realiza mediante el envío de los datos de las víctimas de delitos de su competencia, con una periodicidad de tres veces por semana. Sobre ello, se planteó que la información era insuficiente, muchas veces incorrecta, lo que implicaba una actividad adicional de búsqueda y captación por parte del programa.

“Creemos que la información de la Fiscalía es más rica en términos de dato porque al menos viene el relato de los hechos, en la base AUPOL no, entonces ya para evitar la victimización secundaria no tenemos que preguntarle al usuario lo que le pasó” (Profesional encargada PAV).

En el caso de las derivaciones realizadas desde el Ministerio Público, se reconoció la intención de consolidar y avanzar en la celebración de convenios para coordinar la derivación de casos. Junto a la derivación, el PAV atiende también, en la región Metropolitana, al interior de las oficinas de algunas Fiscalías.

La atención y derivación de casos del Ministerio Público se explicaría, desde la óptica de la entrevistada, por la diferencia en el objeto de la prestación que realiza cada una de las instituciones. Por un lado, el Ministerio Público tendría a su cargo la protección de la víctima y, por otro lado, el PAV se encargaría de la reparación de las consecuencias del daño sufrido por el delito.

“No son las mismas prestaciones, no. URAVIT lo que hace es revisar el riesgo, no el daño, no la afectación. Lo que ellos hacen es revisar riesgo y generar medidas de protección. Lo que nosotros hacemos es brindar atención reparatoria para disminuir las consecuencias negativas de la victimización” (Profesional encargada URAVIT).

La acción del PAV, además de complementaría, sería también dependiente del trabajo de protección que debe realizar el Ministerio Público ya que, según plantearon, el trabajo de reparación requiere que no exista riesgo, pues impide la resignificación de la víctima sobre la experiencia vivida con el delito.

Una vez derivado el caso al PAV, URAVIT procede al cierre del caso. Desde el PAV confirman la inexistencia de seguimiento de los casos derivados, salvo en situaciones puntuales, por la falta de capacidad funcionaria para realizar dicha tarea.

El egreso de las víctimas del PAV, hoy en día, no considera un plazo determinado, y dependerá del nivel de logro de cumplimiento de los objetivos que se proponen a partir de la evaluación de las necesidades de reparación integral.

6 Mecanismos de atención a víctimas y testigos recogidos de la experiencia comparada

6.1 México

G. Fundamento normativo

En México, los derechos de las víctimas se encuentran reconocidos constitucionalmente (artículo 20, apartado C). Entre ellos se encuentran el derecho a recibir asesoría jurídica, a coadyuvar con el Ministerio Público, a recibir atención médica y psicológica de urgencia, a que se le repare el daño, al resguardo de su identidad y otros datos personales, a solicitar medidas cautelares y providencias necesarias para la protección y restitución de sus derechos, y a impugnar ante la autoridad judicial las omisiones del Ministerio Público.

La atención a víctimas de delitos en México se estructura a partir del Sistema Nacional de Atención de Víctimas, creado a partir de la Ley General de Atención de Víctimas (LGAV) del año 2013, que obliga a las autoridades de los tres poderes del Estado, y a cualquier otro organismo o institución pública o privada que vele por la protección de las víctimas, a proporcionarles ayuda, asistencia o reparación integral.

En este sentido, la atención y protección de víctimas y testigos es una tarea encomendada a toda la administración pública, entre ellas, la Fiscalía General de la República (Ley Fiscalía General de la República, artículo 5). Dado el carácter federal de la república mexicana, su institucionalidad relacionada a la persecución de delitos, la Fiscalía General de la República, se distribuye territorialmente por cada uno de los Estados, asumiendo cada Fiscalía General de Estado el deber de otorgar la protección de los derechos constitucionalmente reconocidos a las víctimas.

H. Marco institucional

El Sistema Nacional de Atención a Víctimas (SNAV) corresponde al conjunto de instituciones, programas y políticas destinadas a proporcionar apoyo integral a las personas que han sido víctimas de delitos, violaciones a los derechos humanos u otras situaciones de violencia. Su propósito consiste en brindar asistencia, protección, atención médica, psicológica, jurídica y social a las víctimas, así como promover su participación en el proceso (MIAV, 2015).

La composición del SNAV en México (definida en el artículo 82 de la LGAV) está representada por los tres poderes del Estado -Ejecutivo, Legislativo y Judicial- además de otros organismos públicos (como la Comisión Nacional de Derechos Humanos y organismos de protección de derechos humanos), y se encuentra presidido por el Presidente de la República de dicho país.

Para la atención, el Sistema administra fondos de ayuda destinados a la atención y reparación de víctimas, así como a la implementación de programas y proyectos asociados. El SNAV ofrece servicios de atención médica, psicológica, jurídica, social y económica a las víctimas, con el objetivo de mitigar los impactos de la violencia en sus vidas y promover su recuperación y empoderamiento.

La oferta pública se coordina mediante una Red Nacional de Atención, de carácter interinstitucional y que opera a nivel nacional, que está compuesta por diversas instancias gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil y otras entidades encargadas de brindar atención y apoyo a las víctimas en diferentes áreas.

Por su parte, cada Fiscalía General de Estado cuenta con un Centro de Atención de Víctimas del Delito y Asesoría Jurídica (CAVID). En el caso de la Ciudad de México, la Fiscalía General de Justicia cuenta con una Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad, donde se encuentra la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito (Reglamento de la Ley Orgánica Constitucional de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, artículo 76 y siguientes).

Esta Subprocuraduría cuenta con distintos centros de atención, investigación y apoyo destinado a víctimas de delitos. Dentro de ellos, se encuentran el Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas de Delito Violento (ADEVI), el Centro de Investigación Victimológica y de Apoyo Operativo (CIVA), el Centro de Atención de la Violencia Intrafamiliar (CAVI), el Centro de Atención a Riesgos Vitimales y Adicciones (CARIVA), el Centro de Terapia de Apoyo a Víctimas de Delitos Sexuales (CTA).

En particular, los Centros de Apoyo Sociojurídico a Víctimas de Delito Violento (ADEVI) entregan servicios de terapia psicológica en crisis, familiar y grupal, así como servicios de asistencia social para estudiar socioeconómicamente las necesidades de atención. La atención médica ofertada consiste en el valorar el estado psicofísico de las víctimas y gestionar los servicios que se requieran, ante instituciones públicas o privadas. De igual forma, estos centros entregan asesoría y representación jurídica para la víctima directa e indirecta (Reglamento de la Ley Orgánica Constitucional de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, artículo 78).

El Centro de Investigación Victimológica y de Apoyo operativo, en su caso, se encarga de la atención psicológica de víctimas de amenazas y de personas generadoras de violencia intrafamiliar. Este trabajo considera una evaluación psicológica y una posterior atención psicoterapéutica para disminuir y/o erradicar la violencia. Su atención puede ser espontánea contra demanda, por derivación judicial o por imposición de la medida como parte de una condena.

I. Modelo de atención

A nivel de Sistema Nacional, y para estructurar la atención de víctimas, el Estado mexicano diseñó el Modelo Integral de Atención a Víctimas, definido como “el conjunto de procedimientos, acciones y principios fundamentales para proporcionar atención, asistencia, protección y reparación integral a las

víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, impulsar su empoderamiento y prevenir la revictimización” (MIAV, 2015. p. 10).

Su diseño se guía por los enfoques psicosocial, enfoque de género, diferencial y especializado y el enfoque de derechos humanos. En particular, el enfoque de Género, diferencial y especializado se basa en el reconocimiento la existencia de grupos de población con características particulares o en mayor situación de vulnerabilidad, por motivos de edad, sexo, género, orientación sexual, etnia, condición de discapacidad y otros. Ante ello se plantea la necesidad de otorgar una atención especializada que responda a particularidades y grado de vulnerabilidad de las víctimas (MIAV, 2015. P. 61).¹

El Modelo se estructura en función de tres grandes momentos:

- Momento 1: Ayuda inmediata.

El Momento 1 de Ayuda inmediata consiste en la adopción de medidas en seis materias distintas. Esto comprende las medidas de (i) atención médica y psicológica de emergencia; (ii) de alojamiento, alimentación y aseo personal; (iii) de gastos funerarios; (iv) de medidas de protección; (v) de transporte de emergencia; y (vi) de asesoría jurídica.

- Momento 2: Medidas de asistencia.

Las Medidas de Asistencia tienen por objeto restablecer la vigencia efectiva de los derechos de las víctimas, brindarles condiciones para llevar una vida digna y garantizar su incorporación a la vida social, económica y política. Estas medidas de asistencia se entregan luego de la incorporación de la víctima al Registro Nacional de Víctimas (RENAVI), que opera como mecanismo administrativo de soporte para el registro y derivación de las víctimas, y abarcan aspectos de educación, de salud, de la procuración y administración de justicia, y de medidas económicas y desarrollo.

- Momento 3: Reparación integral.

El Momento 3 del Modelo Integral se define como de Reparación Integral. La integralidad de la reparación se entiende que engloba medidas de restitución de derechos, de compensación por el daño, de rehabilitación, de satisfacción y de garantías de no repetición.

Durante todos estos momentos, se entregan a las víctimas las Medidas de Atención, encaminadas a dar información, orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial.

El funcionamiento del Sistema Nacional es coordinado mediante una Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV), encargada de la supervisión en la implementación de la atención a víctimas, desde el ámbito federal. Su objetivo principal es garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las víctimas y promover políticas públicas para su protección y reparación integral.

La Comisión Ejecutiva cuenta con diversas unidades administrativas que se encargan de implementar la atención y protección de víctimas en cada una de las áreas de atención. A continuación, se presenta cada una de las áreas y las descripciones que el Modelo Integral entrega en cada una de ellas (MIAV, 2015. pp. 66-86).

- 1) Unidad de atención inmediata y primer contacto: a cargo de la coordinación de las subáreas de atención médica de urgencia, la atención psicológica de urgencia, el trabajo social, la orientación jurídica de primer contacto y el Centro de Atención Telefónica (CAT).
 - a) Atención médica de urgencia: enfocado a lograr la estabilidad y recuperar la salud de las víctimas directas e indirectas del delito y de violaciones a los derechos humanos y la referencia con las instituciones públicas de salud.
 - b) Atención psicológica de urgencia: busca brindar acompañamiento psicológico y servicios de atención en crisis y contención emocional a las víctimas del delito y de violaciones a los derechos humanos. Los procesos que se llevan a cabo en esta área son los siguientes: evaluación diagnóstica, acompañamiento psicoterapéutico y seguimiento.
 - c) Trabajo social: a cargo la detección de necesidades de las víctimas y gran parte de los procesos de gestión, vinculación y acompañamiento del MIAV. El personal de esta área participa en la entrevista multidisciplinaria y da seguimiento a las derivaciones o vinculaciones realizadas
 - d) Orientación jurídica de primer contacto: esta orientación deberá brindarse con perspectiva de género, libre de prejuicios y sin discriminación alguna; y busca fomentar la denuncia, hacer la vinculación y seguimiento jurídico en materia penal, contribuyendo así a la restitución de los derechos y a la reparación integral del daño, coordinando acciones y estrategias pertinentes para garantizar los derechos de las víctimas.
 - e) Centro de Atención Telefónica: brinda atención de primer contacto de calidad y calidez vía telefónica de manera oportuna e integral a las víctimas de delitos o por violación a sus derechos humanos, asegurando su acceso a los servicios multidisciplinarios y especializados que la institución les proporciona.
- 2) Asesoría jurídica federal: área de la Comisión Ejecutiva especializada en asesoría jurídica para víctimas. Su función principal es proporcionar información, asesoría, acompañamiento y representación a la víctima de delitos o violaciones a derechos humanos en los procedimientos judiciales, administrativos o de otro tipo a fin de garantizar el acceso a la justicia, a la verdad y a la reparación integral.
- 3) Registro Nacional de Víctimas: mecanismo administrativo y técnico que soporta todo el proceso de ingreso y registro de las víctimas del delito y de violaciones de derechos humanos al Sistema. Constituye un soporte fundamental para garantizar que las víctimas tengan un acceso oportuno y efectivo a las medidas de ayuda, asistencia, atención, acceso a la justicia y reparación integral previstas en la LGV. Esta unidad administrativa es encargada de llevar y salvaguardar el padrón de víctimas a nivel nacional, e inscribir los datos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos del orden federal.

- 4) Comité Interdisciplinario Evaluador: encargado de emitir los dictámenes en los procedimientos de reconocimiento de calidad de víctima y de conclusión de servicios de atención, asistencia y protección, así como los proyectos de dictamen para el acceso a los recursos del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral por concepto de medidas de ayuda inmediata, compensación subsidiaria (por delitos federales) y compensación (por violaciones a derechos humanos cometidas por autoridades federales).
- 5) Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral: La Dirección General del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral (DGFAARI) es el área de la Comisión Ejecutiva que tiene por objeto brindar los recursos necesarios para la ayuda, asistencia y reparación integral de las víctimas de delitos del fuero federal y de las víctimas de violaciones a los derechos humanos cometidas por autoridades federales, así como el pago de la compensación subsidiaria a víctimas de delito del fuero federal y de la compensación a víctimas de violaciones a derechos humanos cometidas por autoridades federales.

El documento que describe el Modelo Integral desglosa cada una de estas áreas mediante la descripción del área y de las funciones que debe ejecutar el personal, enlista las actividades que deben aplicarse de forma inmediata y los requisitos para acceder a ellas, y establece el sistema de seguimiento. También describe el perfil de cargo esperado para el área, identifica las instituciones públicas y de la sociedad civil que pueden prestar apoyo en la ejecución de las medidas y enumera los protocolos y documentos anexos que se encuentran relacionados al área.

6.2 Colombia

A. Fundamento Normativo

La Constitución Política de la República de Colombia obliga a las autoridades a dar protección a todas las personas residentes en dicho país (Constitución Política de Colombia, artículo 2°), entregando a la fiscalía general de la Nación la obligación especial de protección sobre víctimas, jurados, testigos y demás intervinientes del proceso penal (artículo 250).

El Código de Procedimiento Penal colombiano refuerza la obligación, a nivel legal, y define como derechos de las víctimas la protección de su intimidad y seguridad, a la asistencia y reparación integral, la designación de un abogado, acceso a información y participación en el proceso, dentro de otros derechos relacionados (Ley 906 de 2004, artículo 11).

La Fiscalía General de la Nación colombiana cuenta con un Manual de Atención al Usuario que define el funcionamiento de la atención, entrega de información y recepción de denuncias. Dentro del modelo de atención, el Programa de Protección a Testigos, Víctimas, Intervinientes en el Proceso Penal y funcionarios de la Fiscalía, contenido en la Ley 418 de 1997, que se encuentra regulado mediante el Reglamento contenido en la Resolución N°2 del 16 de enero de 2024.

La dirección del Programa se encuentra a cargo de la Dirección de Protección y Asistencia de la Fiscalía General, quien deberá desarrollar y controlar las medidas de protección y los programas de asistencia integral para las personas beneficiarias.¹³

B. Marco institucional

La Fiscalía General de la Nación de Colombia tiene la titularidad de la protección de testigos, víctimas, intervinientes del proceso penal y de funcionarios de la Fiscalía, con una posición de garante respecto de la población beneficiaria, a quienes deberá otorgar protección integral y asistencia social, cuando exista el riesgo de que sufran agresión o de que sus vidas corran peligro por causa o con ocasión de la intervención en un proceso penal.

Esta titularidad en el deber de protección no exime al resto de instituciones públicas a cargo de la entrega de servicios que atiendan las necesidades de urgencia de víctimas, testigos, intervinientes y funcionarios de la Fiscalía, lo cual implica la intervención de distintas entidades que convergen en la atención pública sobre esta población.

En el caso de niños, niñas y adolescentes, su protección depende del Sistema Nacional de Bienestar Familiar de Colombia. En los casos que proceda, los niños, niñas y adolescentes bajo dicha protección podrán vincularse, también, con el Programa de Protección y Asistencia. Para dichos casos, el Programa deberá coordinar las acciones con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, rector del sistema de protección sobre niños, niñas y adolescentes.

Fuera de ello, la “Guía para el funcionamiento de los Centros de Atención de la Fiscalía” identifica algunas instituciones que podrán estar vinculadas con el quehacer institucional, dentro de las cuales se considera al Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses, a cargo de la valoración médico legal y exámenes sexológicos; a las Comisarías de Familia, encargadas de ejecutar las medidas de protección y de atención para la violencia intrafamiliar y de género; y las Alcaldías y Gobernaciones, como autoridades territoriales locales que pueden otorgar servicios jurídicos y de atención psicosocial. En este último caso, destacan las Secretarías de Integración Social para la gestión de necesidades urgentes como el alojamiento, la alimentación, asistencia funeraria y vinculación de la víctima con la oferta local (Guía para el funcionamiento de los Centros de Atención de la Fiscalía, pp. 4-5).

¹³ Relacionado a ello, cabe mencionar que Colombia cuenta además con un Sistema Nacional de Atención y de Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV) del conflicto armado. Este Sistema fue creado a partir de la Ley N°1448 de 2011, y se encuentra conformado por el conjunto de entidades públicas del nivel gubernamental y estatal en los órdenes nacional y territoriales, y demás organizaciones públicas o privadas, encargadas de formular o ejecutar los planes, programas, proyectos y acciones específicas, que tiendan a la atención y reparación integral de las víctimas (SNARIV, s.f.: p.2).

C. Modelo de atención

El diseño operacional de la atención general y del Programa de Protección se encuentra contenido en guías que definen los roles y responsabilidades, uniforman conceptos y actividades, a fin de protocolizar la práctica profesional.

Sobre la atención general, la Fiscalía General de Colombia cuenta con canales virtuales, escritos, telefónicos y presenciales, a través de sus Centros de Atención. Respecto a las denuncias, éstas pueden ser presentadas presencialmente en los centros, o por escrito a través de Ventanillas Únicas de Correspondencia o correo electrónico. También cuentan con un sistema online para denunciar, denominado “¡A Denunciar!” o de Denuncia Fácil, que permite reportar determinados hechos delictivos a través de internet, sin tener que desplazarse presencialmente.

La recepción de las denuncias por escrito ya sea mediante Ventanilla de Correspondencia o por correo electrónico, son derivadas según la información y gravedad. Los casos de víctimas cuya vida esté en riesgo, casos de violencia sexual (dentro de 72 horas del hecho) y los casos de violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes son consignados como urgentes.

La “Guía para la Atención, Orientación, Recepción de denuncias presenciales o información de la Fiscalía General”, define algunos roles claves para la atención: un Facilitador, encargado de ubicarse en la entrada de los Centros de Atención para realizar el primer contacto con las personas, orientarlas y derivarlas al Informador al Público, en caso de que requieran información o utilizar el Módulo de Autogestión; derivar al Orientador, en caso de querer presentar una denuncia, para su explicación y encuadre inicial; o derivar al Receptor de denuncias, para la formalización de la misma mediante la entrevista y creación de la causa en el sistema (Guía para la Atención, Orientación, Recepción de denuncias presenciales o información de la Fiscalía General, pp. 3-8).

En el modelo general de atención, cabe resaltar la consideración de practicantes de psicología, trabajo social y derecho, como integrantes de Equipos Multidisciplinarios que pueden prestar servicios de atención en crisis, acompañamiento, información de redes de apoyo y asesoría jurídica para quienes acuden a los Centros de Atención de la Fiscalía (Guía para el Funcionamiento de los Centros de Atención de la Fiscalía, p. 4).

Respecto de quienes acuden a presentar denuncias, se instruye a los profesionales a cargo de su recepción evaluar la necesidad de derivar a la persona a alguna institución, cuando la víctima sea niño, niña o adolescente, cuando se requiera de valoración médico-legal de lesiones, o atenciones psicológicas o psiquiátricas, o cuando se trate de víctimas del conflicto armado de Colombia. De igual forma, se debe verificar si se requieren medidas temporales en favor de la víctima por parte de la policía.

Ahora, en particular sobre el Programa de Protección a Testigos, Víctimas, Intervinientes del Proceso Penal y funcionarios de la Fiscalía General, el Reglamento de 2024 regula sus aspectos generales, tales como el

objeto y ámbito de aplicación, los principios que le rigen, la definición de la población objetivo y las obligaciones que emanan de él.

La población beneficiaria del Programa considera, además de las víctimas y testigos, a los intervinientes del proceso y a los funcionarios de la propia Fiscalía. Por extensión, se consideran también beneficiarios del Programa los familiares (hasta cuarto grado consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil), el cónyuge, la compañera o compañero permanente, cuando estén en riesgo de sufrir agresión o que sus vidas corran peligro (Resolución N°002, 2024, artículo 18).

Por el contrario, se excluyen del Programa a los miembros de la Policía y de las Fuerzas Militares colombianas, así como a los defensores de oficio, las personas sujetas a otros sistemas de protección y las personas privadas de libertad. No así respecto de las personas en libertad provisional, libertad condicional y con suspensión de la ejecución de pena, cuya protección está encomendada por el Reglamento a la Dirección de Protección y Asistencia.

La vinculación al Programa no es automática, sino que debe ser requerida por la persona interesada, por el juez o por un funcionario público. La resolución a la solicitud se entrega por la Dirección de Protección y Asistencia en el plazo máximo de 5 días hábiles. En caso de rechazo, se derivará a la entidad pertinente.

La incorporación al Programa supone una Evaluación Técnica de Amenaza y Riesgo (ETAR) que se debe realizar dentro de 20 días hábiles. Durante el plazo intermedio en que se resuelve la incorporación de la persona interesada, el Programa debe oficiar a la Policía para adoptar medidas preventivas.

Para aceptar la incorporación se debe cumplir con los siguientes requisitos (Resolución N°002, 2004, artículo 39):

- a) Consentimiento expreso del interesado o de su representante;
- b) Existencia de una amenaza o riesgo, bajo los criterios previstos por la jurisprudencia vigente;
- c) Existencia de un nexo causal entre la intervención del proceso penal y el riesgo;
- d) Que la protección no implique riesgos a las personas, información, infraestructura y recursos financieros de la Fiscalía General.

La Evaluación Técnica puede finalizar con la vinculación directa al Programa, o con el análisis pormenorizado del caso a través de un Grupo de Estudio de Casos. Estos Grupos se encargan de entregar recomendaciones no vinculantes sobre el ingreso o egreso del Programa, a definir por el Director de Protección y Asistencia de la Fiscalía General.

La decisión sobre el término de la vinculación puede estar asociada a la muerte del beneficiario, su renuncia, modificación de los factores de riesgo, incumplimiento de las obligaciones de las medidas de protección, por quedar sujeto a una medida restrictiva de libertad o a una medida de protección otorgada por otra

entidad, o por verse afectada de manera insuperable la seguridad del Programa (Resolución N°002, 2004, artículo 53).

En este sentido, el Programa de Protección de la Fiscalía General considera un proceso de análisis para su vinculación, es decir, su oferta se encuentra condicionada al cumplimiento de los requisitos de ingreso, cuya evaluación se realiza por la Dirección de Protección y Asistencia a cargo.

Sobre las medidas de protección, el Reglamento distingue entre: (a) las medidas de seguridad, orientadas a prevenir la materialización de la amenaza o el riesgo de atentado contra la seguridad e integridad de la persona beneficiaria¹⁴; y (b) las medidas asistenciales, orientadas a atender las necesidades de alojamiento, vestuario, salud, apoyo psicosocial, proyección de vida, educación, formación para el trabajo y apoyo en trámites de documentos, entre otras (Resolución N°002, 2004, artículos 26-28).

Para la derivación asistencial, el modelo colombiano describe los procesos y actividades mediante la “Guía de Actividades de Asistencia Integral en el Programa de Protección y Asistencia”. Dentro de sus definiciones, es posible evidenciar la existencia e interconexión entre diversos sistemas de registro de información pública asociada a los datos de las personas en materiales de protección social, asistencia, seguridad social y salud. Por ejemplo, cuenta con una plataforma (denominada PISIS) que permite el intercambio de información entre el sistema de la Fiscalía con el Sistema Integral de Información de la Protección Social (SISPRO).

Desde el nivel central y el nivel regional, se dispone de responsables de atención integral, a cargo de la coordinación de la entrega de las prestaciones requeridas por el beneficiario, a través del Agente a Cargo.

El Agente a Cargo opera como nodo articulador y responsable de la coordinación en la entrega de prestaciones, y es definido como el funcionario a cargo de monitorear las condiciones de seguridad del beneficiario, además de mediar las comunicaciones entre el Programa y las personas (Guía de Actividades de Asistencia Integral en el Programa de Protección y Asistencia, p. 1).

La Guía referida menciona distintos ámbitos de protección y asistencia que deben ser abordados para la atención de los beneficiarios del Programa por parte de los Agentes a Cargo:

1. Asistencia en Salud: considera las actividades de inscripción al Sistema General en Seguridad Social de Salud de Colombia (SGSSS) como beneficiario del Programa, la derivación a consulta médica en caso de ser necesario y las valoraciones médicas de ingreso y de egreso.

¹⁴ Las medidas de seguridad establecidas en el Reglamento del Programa colombiano son: protección física en sede; esquema de seguridad; cambio de domicilio; cambio de lugar de trabajo; medidas tecnológicas; medidas de competencia del Fiscal General de la Nación.

2. Caracterización de la población beneficiaria del Programa de Protección y Asistencia: se refiere a las actividades necesarias de registro de las variables sociodemográficas de los beneficiarios para su posterior análisis.
3. Gestión en Educación: referida a la gestión de cupos en las distintas áreas de formación formal y no formal para los beneficiarios, tanto adultos como niños, niñas y adolescentes. Asimismo, considera el pago de auxilios educativos y de transporte, asociados a los procesos formativos.
4. Permisos de estudio o de trabajo: recibir, analizar y resolver las solicitudes de permiso de estudio o de trabajo.
5. Gestión en trámites documentales: a cargo de iniciar los trámites en las entidades competentes, según el requerimiento del beneficiario. La respuesta definitiva de la gestión queda a cargo de la institución a quien se le solicitó el servicio.
6. Gestión en psicología: considera servicios de valoración psicológica al ingreso y egreso del Programa, de asistencia psicológica y de intervención en urgencia psicológica. En este último caso, los servicios se encuentran disponibles las 24 horas al día, los 7 días a la semana.
7. Gestión ante entidades competentes en tema de infancia y adolescencia: recibir y gestionar solicitudes de cuidado temporal de niños, niñas y adolescentes, así como solicitar, gestionar y seguir la ejecución de medidas de seguridad sobre ellos.
8. Medidas complementarias: analizar la necesidad de medidas económicas de asistencia integral, autorizarlas y pagarlas.

Por último, cabe también resaltar que el mecanismo para asegurar el acceso de los beneficiarios del Programa a los servicios de salud (SGSSS) es la incorporación al sistema como población especial, bajo un Régimen Subsidiado. Para vincular el acceso, la primera asistencia de la persona al servicio será con el acompañamiento del Agente a Cargo.

6.3 España

A. Fundamento Normativo

La atención y protección de víctimas, en la mayor parte de comunidades autónomas de España, depende del Ministerio de Justicia, de acuerdo con la Ley 35/1995 de Ayudas y Asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual (BOE de 12 de diciembre de 1995).

Esta obligación fue reforzada y regulada a través de la Ley 4/2015 que estableció el Estatuto de la Víctima del Delito en España y el Real Decreto 1109/2015. Ambas normas se encargan de definir la población considerada, regular los derechos que les asisten como víctimas, regular las Oficinas de Asistencia a las Víctimas, el procedimiento de evaluación individual de sus necesidades y las medidas de protección, entre otras materias.

Desde su regulación, se entiende por víctima directa como aquella persona que sufre de forma directa el delito, y como víctima indirecta al cónyuge o persona vinculada a la víctima por una análoga relación de afectividad, sus hijos y progenitores, parientes directos y personas a cargo de la víctima directa por muerte o desaparición ocasionada por el delito (Ley 4/2015, artículo 2).

Los derechos reconocidos a las víctimas coinciden con aquellos que generalmente son considerados como parte de la protección necesaria, sin destacar alguna innovación particular. Estos se refieren, principalmente, al derecho a la información, a la participación de la víctima en el proceso, a un trato digno y no discriminatorio, a la asistencia pública, a la intimidad y a la traducción e interpretación.

Bajo este modelo, las Oficinas de Asistencia a las Víctimas son las que prestan una asistencia integral, coordinada y especializada a las víctimas como consecuencia del delito y dar respuesta a las necesidades específicas en el ámbito jurídico, psicológico y social (Real Decreto 1109/2015, artículo 17).

Para ello, deben realizar el seguimiento de la víctima, especialmente de las más vulnerables, a lo largo de todo el proceso penal y por un período de tiempo adecuado después de su conclusión (Real Decreto 1109/2015, artículo 29).

La protección y tutela de las víctimas en el proceso penal es una de las áreas especializadas del Ministerio Fiscal de España. Su funcionamiento se rige por la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos.

El Estatuto impone a los Estados miembros las obligaciones de atención, información, apoyo y protección sobre las víctimas, declarando determinados derechos y actividades mínimas que deben llevar a cabo los Estados para brindar un acompañamiento oportuno e individualizado durante el proceso penal.

En su articulado, y como parte de los deberes de Información y Apoyo se reconocen los derechos a entender y ser entendido, a recibir información desde el primer contacto con una autoridad competente, derecho a denuncia, a recibir información sobre su causa, a la traducción e interpretación y a acceder a servicios de apoyo (Directiva 2012/29/UE, artículos 3-12).

Como parte de los derechos a participar en el proceso penal, se reconocen los derechos a ser oídos, a acceder a mecanismos de justicia reparatoria, servicios de justicia gratuita, reembolso de gastos e indemnización.

También regula lo relativo a la protección de víctimas, como la adopción de mecanismos para impedir el contacto entre infractor y víctima, proteger su intimidad, y considerar medidas especiales frente a víctimas que exhiban necesidades especiales de atención.

Este marco regulatorio es el que debe ser cumplido por los Estados mediante la institucionalidad que disponga para la entrega de los servicios asociados. Dentro de ellos, la Fiscalía General cumple un rol importante, pero no principal.

B. Marco Institucional

La institución central dentro de la entrega de asistencia y protección a las víctimas de delitos en la mayor parte de las comunidades autónomas de España corresponde a las Oficinas de Asistencia a las Víctimas, que dependen del Ministerio de Justicia español.

En base a su regulación, las Oficinas de Asistencia podrán coordinar con diferentes órganos o entidades competentes que prestan asistencia a las víctimas, mediante la celebración de convenios de colaboración y protocolos de actuación. Dentro de esta red de coordinación, se identifica a las fuerzas de policías, los servicios de bienestar social, los ayuntamientos o gobiernos locales, los servicios de educación, los servicios de salud, los servicios laborales, la sociedad civil, los servicios especializados para atender víctimas de violencia de género y cualquier otro que tenga competencias en atención a víctimas (Real Decreto 1109/2015, artículo 34).

El rol del Ministerio Fiscal de España consiste en la articulación y canalización de las necesidades de las víctimas con las Policías y con las Oficinas de Asistencia para lograr el ejercicio de sus derechos. Este rol recae en los Fiscales Delegados de Víctimas.

Los Fiscales Delegados de Víctimas se encargan de prestar apoyo en determinados aspectos que no son atendidos por los Fiscales a cargo de la tramitación de las causas, sirviendo de apoyo y auxilio para la realización de diligencias necesarias. El cargo de Fiscal Delegado de Víctimas no es exclusivo, sino que recae en algún Fiscal de Instrucción que no pertenezca a otra área especializada.

Para la identificación de las víctimas con mayores necesidades de atención, los Fiscales Delegados de Víctimas muchas veces se apoyan en el análisis inicial que realizan los Fiscales a cargo del primer análisis de denuncias o de delitos flagrantes.

El instrumento de medición de riesgo no es aplicado por los Fiscales Delegados, sino que habitualmente lo ejecuta la Policía o la Oficina de Atención. Lo mismo ocurre con las medidas de protección que son aplicadas por la Policía, limitándose el rol del Fiscal Delegado a solicitar su adopción al tribunal correspondiente.

De la entrevista realizada con una Fiscal Delegada de Víctimas de Madrid, describió su coordinación y funciones cotidianas de esta forma:

“Tenemos una relación casi continua con la Coordinadora de la Oficina de Atención de Víctimas. Hablamos para conocer los procedimientos de las víctimas, las citaciones, y comunicamos las instancias en las que deberían ser acompañadas. Lo que

hago también es que a los Fiscales de juicio, les informo qué víctimas van acompañadas por el profesional OAV. Lo hago porque es importante que el Fiscal se comunique con el profesional de OAV (psicólogo o trabajador social), porque muchas veces tienen información de última hora que al Fiscal le puede venir muy bien para el juicio”

(Fiscal Delegada de Víctimas, Madrid).

En este sentido, la función de los Fiscales Delegados de Víctimas es de operar como articulador y velar por que las demás instituciones relacionadas, como las Oficinas de Atención, las Policías y los propios Fiscales a cargo de la causa, estén al tanto y consideren las necesidades de la víctima durante el procedimiento. Sobre un sistema de registro, la entrevistada comentó que se ha encomendado al Ministerio Fiscal incorporar un sistema de datos de las víctimas consideradas especialmente vulnerables, pero que aún no está en funcionamiento.

C. Modelo de atención

Los instrumentos de regulación general corresponden a la Ley 4/2015 y al Real Decreto 1109/2015 ya referidos. La operacionalización de la entrega de asistencia se encuentra contenida en distintas guías y protocolos de actuación que orientan la práctica profesional.

La regulación a cargo del Estatuto de la Víctima y de las Oficinas de Atención a las Víctimas reconocen asistencia de carácter jurídico, psicológico y social, para minimizar la victimización primaria y prevenir la victimización secundaria.

La asistencia jurídica que entregan las Oficinas de Atención es definida sólo como “atención jurídica”, esto es, sólo considera la entrega de información general sobre el proceso sin asumir representación. Para acceder a asistencia letrada gratuita, la persona deberá solicitarla ante los Colegios de Abogados (Real Decreto 1109/2015, artículo 21).

En el caso de la asistencia psicológica, las Oficinas de Atención realizan la evaluación y tratamiento de psicológico a las víctimas, además de encargarse de la aplicación de medidas de protección para disminuir los efectos psicológicos derivados del delito.

Sobre la asistencia social, esta supone la coordinación que efectúen las Oficinas de Atención con el resto de servicios sociales, instituciones u organizaciones de asistencia a víctimas. Dentro de esta asistencia, se consideran como necesidades las de alojamiento, atención médica inmediata y ayuda económica.

Los distintos ámbitos de asistencia para las víctimas reconocen 4 fases (Real Decreto 1109/2015, artículos 25-29):

i. Fase de acogida y de orientación

A través de una entrevista presencial o telefónica, la víctima relata sus problemas y necesidades, a fin de orientarla, analizar posibles intervenciones y, si procede, derivar a los servicios pertinentes.

ii. Fase de información

Corresponde a la entrega de información que hacen las Oficinas de Atención a las víctimas, sobre los derechos que les asisten en su calidad, y demás datos sobre servicios e instituciones que resulten atingentes a sus necesidades.

iii. Fase de intervención

La intervención en las áreas jurídica, psicológica y social suponen la realización de una evaluación de la vulnerabilidad de las víctimas. De dicha evaluación se propone la aplicación de medidas de protección y se realiza un seguimiento.

La atención jurídica comprende la entrega de información sobre el ejercicio de derechos de la víctima, la posibilidad de ser notificada de las medidas penitenciarias, de poder acceder a instancias de justicia restaurativa y el acompañamiento a instancias judiciales.

Para la asistencia psicológica, las Oficinas de Asistencia deberán confeccionar un plan de apoyo psicológico para las víctimas especialmente vulnerables o necesitadas de especial protección. El plan pretende que la víctima pueda seguir el proceso penal sin volver a vivenciar angustia, fortalecer su autoestima y su capacidad de toma de decisiones, en particular, aquellas que tienen relación con medidas judiciales.

Por último, la intervención también comprende la coordinación con el resto de servicios sociales para el seguimiento de las víctimas que presenten un alto riesgo de vulnerabilidad, y el apoyo para obtener ayudas económicas.

En el caso de las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual, podrán acceder a las ayudas establecidas en la Ley 35/1995, siguiendo el procedimiento indicado en su reglamento. Para este caso, las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito tienen una función informativa y de asistencia en la tramitación de las solicitudes.

iv. Fase de seguimiento

Independiente de conocer o no la identidad del infractor, e independiente del resultado del proceso, el seguimiento que deben realizar las Oficinas de Atención debe haberse durante todo el procedimiento penal e incluso por un período de tiempo adecuado después de su conclusión.

Para ello, las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito colaborarán y se coordinarán con los diferentes órganos o entidades competentes que prestan asistencia a las víctimas (artículo 34 del Real Decreto 1109/2015): judicatura, fiscalía, servicios psicosociales de la Administración de

Justicia, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, servicios sociales, servicios de salud, asociaciones y organizaciones sin ánimo de lucro, sobre todo en los casos de víctimas vulnerables con alto riesgo de victimización .

El primer contacto que tomen las víctimas con el sistema de justicia penal será el momento para efectuar la evaluación inicial individual. Esto podrá ser realizado por las Oficinas de Atención en caso de que la víctima acuda primeramente a dichas instalaciones. Sin embargo, también podría ser realizada por las fuerzas de policía, por el Ministerio Fiscal o por el Juez de Instrucción. En estos casos, será considerada como una evaluación inicial que no obstará a la evaluación propiamente tal realizada por la respectiva Oficina de Atención.

Sobre esto, la “Guía de recomendaciones para la evaluación individualizada de las víctimas y la elaboración de informes de vulnerabilidad por parte de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas de Delito” (2023, p.11), señala la evaluación individualizada inicial atenderá a las circunstancias personales de la víctima y a las particularidades del hecho delictivo sufrido.

Para ello, entrega un modelo que contiene las preguntas y consideraciones que deben tenerse al momento de la evaluación.

Esta evaluación será completada por las Oficinas de Atención mediante la confección de un informe donde se propondrán las medidas que se estiman pertinentes, que derivarán al Ministerio Fiscal y a la autoridad judicial. Dentro de estas medidas se contempla, entre otras, la posibilidad de tomar declaración de forma anticipada como prueba preconstituída para evitar la reiteración de las declaraciones de la víctima y su revictimización.

De igual forma, de la evaluación que realicen las Oficinas de Atención, se elaborará un Plan de apoyo psicológico que busque apoyar a la víctima en su participación dentro del proceso y evitar la victimización secundaria.

La vinculación del Ministerio Fiscal con las Oficinas de Atención se realiza mediante una coordinación continua de los Fiscales Delegados con los encargados de las víctimas, para llevar un registro de las citaciones, procedimientos en que están o estarán involucradas, así como gestionar su acompañamiento para la realización de determinadas diligencias.

6.4 Bélgica

A. Fundamento normativo

El Código de Procedimiento Penal belga es el que establece el estatuto legal de la víctima y de sus cercanos (artículo 3 bis). Dentro de ellos, se plantean el trato respetuoso, el acceso a la información sobre la causa,

sobre cómo declarar y sobre cómo presentar una demanda civil, además del derecho a ser derivado y puesta en contacto con los servicios especializados y los auxiliares de justicia.

Si la víctima tiene interés de estar informada de todas las decisiones judiciales o si desea presentar una demanda civil para obtener indemnización, puede solicitar ser considerada como “personne lésée” (persona perjudicada) o “partie civile” (parte civil). Estas calidades se adquieren mediante la declaración de persona afectada o de parte civil, mediante un formulario de solicitud, al momento de presentar la denuncia, y requiere del acuerdo del Ministerio Fiscal (Fiscalía) (artículo 5 bis).

Iniciado el proceso, la persona podrá ser derivada al personal del Service des Maisons de Justice (Casas de Justicia), dependientes del Servicio Público Federal de Justicia de Bélgica.

En la información de acceso público del Servicio Público Federal de Justicia se enlistan y engrosan los derechos que asisten a las víctimas, coincidiendo en gran parte con el listado de derechos que son reconocidos en el resto de países: derecho a un trato digno, derecho a ser informado, derecho a participar del proceso, derecho a la reparación, derecho a la asistencia psicosocial, derecho a la intimidad y protección de vida privada, y derecho a la asistencia jurídica.

Bajo el modelo belga, la Policía es la primera institución en tomar contacto con las víctimas, entregando asistencia e información, y derivando a los servicios de ayuda y de atención de víctimas. En Bélgica, todos los funcionarios de policía tienen encomendada una inicial tarea asistencial para con las víctimas que ha recibido reconocimiento formal en el art. 46 de la Ley sobre Función de la Policía de 1992.

La tarea de los funcionarios de policía en este estadio se limita a poner en contacto a las víctimas que demandan ayuda con los servicios especializados, así como asistir a las víctimas ofreciéndoles información. En base al primer contacto derivarán al servicio de acogida, para una atención inmediata, o a los servicios de ayuda, en caso de que se requiera un apoyo de más largo aliento.

El servicio de acogida de las víctimas (Service d'accueil aux Victimes) es entregada por las denominadas Maisons de Justice (Casas de Justicia), quien se encarga de informar y acompañar a las víctimas y a sus familiares durante el proceso penal, desde la presentación de la denuncia hasta la ejecución de la pena.

B. Marco institucional

La Policía cumple un rol de primer contacto. El primer contacto sirve para la toma de conocimiento de un hecho que pueda ser delito, para atender las necesidades médicas de urgencia que presente la víctima y para poner en conocimiento del hecho a sus familiares y cercanos. En casos que la víctima presente un cuadro crítico psicológico, la Policía cuenta con un Servicio de Asistencia Policial a Víctimas (SAPV – Service d'Assistance policière aux Victimes) que prestará el primer apoyo, para su derivación a los servicios de ayuda.

Fuera del rol inicial de atención que cumple la Policía, el órgano central en la protección de víctimas corresponden a las Casas de Justicia (Maisons de Justice).

Las Casas de Justicia están a cargo de la “Administration Générale des Maisons de Justice” de la Federación Wallonie-Bruxelles, dependiente del Servicio Público Federal de Justicia de Bélgica. Cuentan con 13 casas de justicia desplegadas en el territorio que prestan servicios tanto a víctimas de delitos como a imputados, a través de un equipo multidisciplinario compuesto por asistentes sociales, psicólogos, criminólogos y juristas.

Sus funcionarios son considerados como auxiliares de la administración de justicia, y la ley les encomienda trabajar en estrecha colaboración con los fiscales (Código Procedimiento Penal belga, artículo 3 bis). En este sentido, se encargan de la acogida, evaluación coordinación y supervisión de la aplicación del apoyo a las víctimas en las distintas fiscalías.

El Ministerio Fiscal se encarga de validar la calidad de persona afectada a la víctima, para el acceso a la oferta pública asociada al reconocimiento de los derechos que le asisten en tal calidad. Aquí cabe recalcar que, dentro de la gestión de protección a víctimas, el sistema belga tiene un fuerte apoyo de los servicios prestados por una red de organismos públicos y privados (“Partenaires de L’Administration Générale des Maisons de Justice”) que entregan prestaciones a víctimas de delitos, particularmente de acompañamiento social y de ayuda psicológica.

Por último, el apoyo también considera una ayuda financiera, que es administrada por la “Commission pour l’aide financière aux victimes” (Comisión para la ayuda financiera de las víctimas), a cargo de un fondo destinado para entregar soporte económico a las víctimas que lo requieran.

C. Modelo de atención

Las Casas de Justicia presentan dos líneas principales de ayuda: un servicio de acogida social de primera línea, y un servicio de acogida de víctimas.

En el primer caso, puede acceder cualquier persona para tomar contacto con un “asistente de justicia” (assistant de justice) que responda a sus consultas sobre el funcionamiento del sistema penal y los derechos que asisten a las personas.

En el segundo caso, el servicio de acogida de víctimas se encarga de la atención individualizada de los casos, con acceso al expediente judicial. El servicio de acogida de víctimas puede también ofrecer la asistencia que requieran las víctimas, durante todo el proceso judicial, hasta la ejecución de la pena. De igual forma, y según las necesidades que presenta la víctima, están a cargo de orientarle hacia los servicios de ayuda especializados.

Sobre la asistencia jurídica, el modelo belga considera una primera línea de ayuda que es completamente gratuita y permite una orientación básica a la víctima. Asimismo, existe una segunda línea de ayuda legal, mediante la asistencia de un abogado, cuyos costos, al igual que los del proceso, podrán estar total o parcialmente cubiertos en función de los ingresos de cada víctima.

La asistencia jurídica de segunda línea (ser representado por un abogado) podrá ser parcial o totalmente gratuita, tal como se dijo, y será entregada por oficinas de ayuda jurídica, que se encuentran también mapeadas y disponibles.¹⁵

Sobre la ayuda financiera administrada por la Comisión que no constituye indemnización civil. Esta ayuda excluye a las víctimas de delitos no violentos y de cuasidelitos, y exige que los daños sean evaluados en más de 500 euros. Quienes estén interesados deberán cumplir con ciertos requisitos y podrán acceder a ayuda de urgencia (para prevenir perjuicios inmediatos e importantes), ayuda principal (ayuda por el daño sufrido), o ayuda complementaria (cuando la ayuda principal ha sido insuficiente).

El acompañamiento de víctimas supone un seguimiento durante todo el procedimiento judicial, a través de un asistente de justicia. Este profesional está encargado de resolver las dudas de la víctima, explicarle el procedimiento y sus derechos, así como actuar como intermediario entre la víctima y el juez. Cabe resaltar dentro del modelo que el rol de los profesionales de las Casas de Justicia es acompañar a las víctimas, en instancias judiciales, como las audiencias, la revisión del expediente y la declaración.

Aquí la figura del “asistente de justicia” opera como un gestor de casos, acompañando a la víctima y asumiendo la coordinación en la prestación de los servicios de ayuda orientados a las necesidades identificadas. Incluso, y en caso de que la víctima lo requiera, el personal de apoyo a las víctimas puede acompañarlas al médico, a la policía o también a la fiscalía.

Los servicios de ayuda relacionados a la oferta pública de los Partenaires de L'Administration Générale des Maisons de Justice son independientes de la policía y del sistema judicial. Están subvencionados con fondos públicos, y pueden ser escogidos libremente por las víctimas.

6.5 Conclusiones de la revisión de la experiencia comparada

A continuación, se presenta información resumida y sistematizada de las principales dimensiones revisadas en los 4 países revisados agregado también la correspondiente a Chile.

¹⁵ El listado de oficinas de ayuda jurídica está disponible online en: Barreaux | AVOCATS.BE

Tabla 16: Tabla resumen análisis comparado

	Fundamento normativo	Documento principal revisado	Servicio titular de la protección de VyT	Necesidades declaradas como atendidas	Evaluación de Riesgo (Sí/No)
Chile	Constitucional y legal	Varios	Ministerio Público	Protección Evitar la revictimización Información Reparación	Sí
Bélgica	Legal	“Vos droits en tant que victime d’infraction”	Administration Générale des Maisons de Justice (Servicio Público Federal de Justicia)	Asistencia jurídica, servicios de ayuda psicosocial.	No
Colombia	Constitucional	Reglamento del Programa de Protección a Testigos, Víctimas, Intervinientes del proceso penal y Funcionarios de la Fiscalía General de la Nación	Fiscalía General de la Nación de Colombia	Alojamiento, vestuario, salud, apoyo psicosocial, proyección de vida, educación, formación para el trabajo y apoyo en trámites de documentos.	Sí
España	Legal	Real Decreto N°1109/2015	Oficinas de Asistencia a las Víctimas (Ministerio de Justicia de España)	Asistencia jurídica; asistencia psicológica; asistencia social.	Sí
México	Constitucional	Modelo Integral de Atención a Víctimas	Sistema Nacional de Atención de Víctimas	Atención médica y psicológica; alojamiento, alimentación y aseo personal; gastos funerarios; transporte de emergencia; y asesoría jurídica.	Sí

Del análisis integrado de la experiencia comparada es posible identificar algunas dimensiones comunes que presentan algunas similitudes y otras diferencias entre los distintos modelos de atención y protección de víctimas y otras personas relacionadas al proceso penal.

En general, los sistemas jurídico-penales reconocen la obligación de otorgar protección a las víctimas del delito, de protección desde el nivel constitucional, asegurando el derecho a la seguridad sobre la población general, pero también entregando un derecho específico de protección a quienes sufren hechos constitutivos de delito. En esta materia Chile se encuentra bien resguardado al igual como ocurre en los textos constitucionales de Colombia y México.

Que la titularidad de la atención de víctimas y testigos este radicada en el mismo órgano a cargo de la persecución penal no es algo homogéneo en los sistemas normativos comparados pues a diferencia de los casos de Chile y Colombia, en otros países como México, España y Bélgica la situación es diversa. En estos últimos países la titularidad en la protección de las víctimas no recae sobre la Fiscalía, sino que es parte de un sistema nacional (México) o del Poder Ejecutivo a través de una institución especializada para tal efecto (Bélgica y España). Así, en el ejemplo de México, el funcionamiento operativo del Sistema Nacional de Atención a Víctimas recae sobre la Comisión Ejecutiva, quien es la encargada de brindar una atención inmediata, pero también de derivar y realizar seguimiento sobre el resto de la oferta pública involucrada.

En tercer lugar, quienes tienen la calidad de víctima en Chile son más o menos las mismas personas que en las demás experiencias revisadas, reconociendo por tales no sólo a quienes sufren directamente los efectos del delito, sino que extendiéndolos a sus familias. El grado de extensión es distinto en cada caso, pero es común considerar como víctima a quien sea el cónyuge, padre o madre, hijos o hijas, de la víctima directa. En el caso que más se extiende el concepto es en el de Colombia (pudiendo alcanzar a parientes no consanguíneos, como los suegros, por ejemplo).

En cuarto lugar, los derechos reconocidos a las víctimas son similares en todos los sistemas, tanto en su definición como en la consideración de cuales son más urgentes que otros. Así, los sistemas de Colombia, de México y de España reconocen algunas necesidades de urgente atención, como la atención médica sobre el daño del delito (en este punto, también Bélgica), el alojamiento, la vestimenta y el transporte.

Sobre el aporte económico, todos los sistemas contemplan algún mecanismo, más o menos accesible, para el otorgamiento de transferencias para la satisfacción de necesidades, asociadas o no a la vinculación con el proceso penal.

Por último, de la información levantada sobre la atención y protección de víctimas, cabe recalcar que ningún sistema se encarga, de forma exclusiva y directa, de otorgar todas las prestaciones sobre las necesidades que debe atender. En este sentido, prima en los modelos un rol de prestador de atenciones de urgencia (servicios de orientación jurídica, atención psicológica y asistencia social de urgencia), en que la institución a cargo de la protección de testigos evalúa el nivel de riesgo, identifica necesidades y propone actividades a desarrollar por el resto de las instituciones públicas relacionadas.

La valoración del riesgo es un elemento presente en casi todos los modelos analizados. Salvo en el caso de Bélgica, en que no fue posible apreciar un instrumento de evaluación de riesgo más que la primera entrevista durante el primer contacto, los modelos de México, Colombia y España exhiben mecanismos que permiten focalizar la atención en aquellas víctimas que presentan mayores factores de riesgo.

Recomendaciones para el modelo chileno

En base a la revisión de los mecanismos de atención de los demás países revisados y de algunas de sus experiencias, se sistematizaron las siguientes prácticas cuya existencia es frecuente en la experiencia internacional y que actualmente no han sido implementadas a nivel nacional en el caso chileno.

1. **Contar con un registro nacional de víctimas:** Tal como en el caso mexicano, la existencia de un registro único, de carácter nacional y de acceso a las instituciones públicas relacionadas podría facilitar la atención intersectorial de las víctimas. Su incorporación al registro podría agilizar la atención en distintos servicios públicos y permitir, administrativamente, el acceso a determinados servicios o beneficios en consideración especial a su situación procesal.
2. **Recurrir a estudiantes practicantes para la atención inmediata:** Los Centros de Atención de la Fiscalía de Colombia utilizan recursos humanos de estudiantes practicantes para prestar apoyo en los servicios de atención presencial e inmediata. No sólo se refiere a estudiantes de derecho que puedan informar y orientar jurídicamente a las personas, sino también practicantes de las carreras de psicología o trabajo social. Lo anterior no sólo podría permitir contar con un adicional de recurso humano, sino que podría contribuir a procesos formativos de futuros profesionales que se dediquen a tales tareas, y que cuenten con experiencia práctica en la atención a usuarios y población en situación de especial vulnerabilidad.
3. **Sistemas de registro de datos administrativos disponibles y interconectados:** En el caso colombiano, dependiente de la fiscalía general pero complementado con la oferta pública para la entrega de servicios de atención psicosocial, es posible que los servicios públicos accedan a registros de otras reparticiones para la transmisión de información, captura de datos sociodemográficos y derivación de casos. Ante la ausencia de registros públicos unitarios, es dable considerar que los distintos registros de las instituciones públicas clave (particularmente en materia de salud y de protección social) puedan estar disponibles e interconectados para el acceso de los funcionarios a cargo de la atención de víctimas.
4. **Aplicación del modelo de gestión de casos:** Frente a la variedad y multiplicidad de necesidades que presentan las víctimas de delitos, y la imposibilidad de la Fiscalía para ejecutar directamente las prestaciones que les satisfagan, el modelo de gestión de casos podría ser una forma eficiente de distribución de recursos. Esto supone la vinculación de una persona titular en la atención de las víctimas, que se encargue de la coordinación en la entrega de los bienes y servicios que la víctima requiere en función de su evaluación de riesgo. Esta forma de estructurar el trabajo es recogida por Colombia (a través de sus Agentes a cargo) y en Bélgica (mediante el Asistente de Justicia), quienes se encargan de

mantener la vinculación con la víctima y de realizar el seguimiento sobre la oferta pública para el aseguramiento en el acceso a las prestaciones.

5. **Exclusividad en el sistema de protección:** En Colombia conviven distintos sistemas de protección en los que una misma persona podría ser considerada como beneficiaria (por ejemplo, un adolescente víctima de un delito asociado al conflicto armado podría ser parte del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas del conflicto armado, del Sistema Nacional de Bienestar Familiar para niños, niñas y adolescentes, y del Programa de Protección a Víctimas, Testigos, Intervinientes en el Proceso Penal y funcionarios de la Fiscalía). Ante ello, la decisión administrativa es que, en caso de acceder a un sistema de protección, no se ingresará al otro, sino que deberá existir una coordinación entre las actividades que preste uno u otro. Ello permitiría optimizar la asignación de recursos, la eficiencia en la atención y la efectividad de la intervención.

7 Diagnóstico de los servicios actuales de la fiscalía de Chile en materia de atención a víctimas, testigos y usuarios

A continuación, se presenta el diagnóstico de los servicios que presta la fiscalía a víctimas, testigos y usuarios/as. Este se construyó en base a la revisión del diseño actual de la atención a víctimas, testigos y usuarios/as; de los hallazgos de la revisión de datos secundarios del Ministerio Público; de los resultados obtenidos a partir de la encuesta destinada a víctimas y usuarios/as; y del trabajo de campo de entrevistas, grupos focales y los encuentros comunitarios.

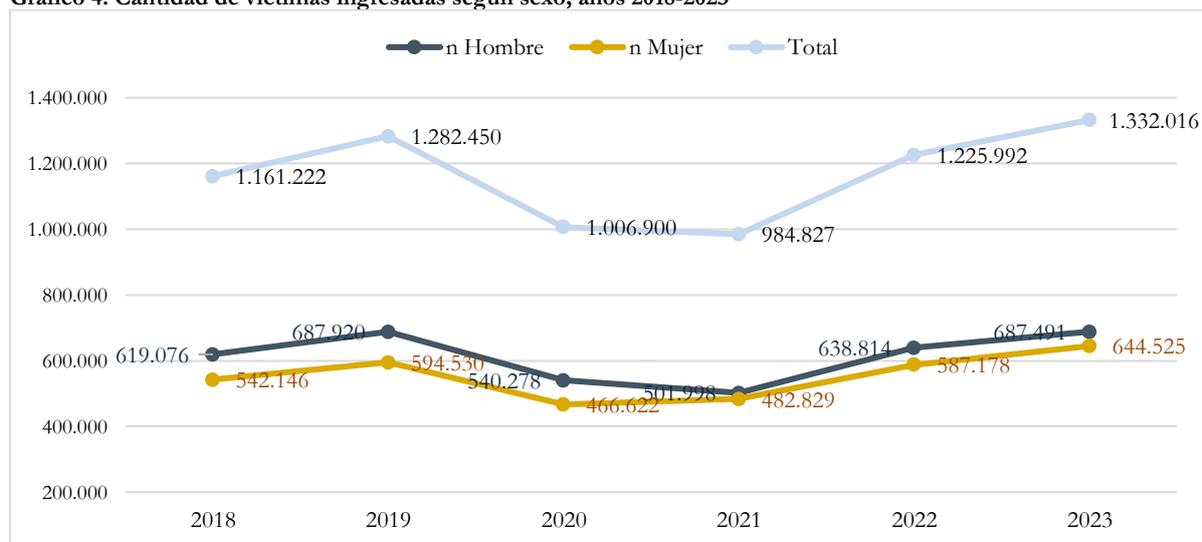
Así, en primer lugar, se presenta un panorama de la magnitud de las víctimas y el nivel de delitos que ingresa al sistema. Luego, se analizan las brechas de acceso a atención de las personas que tienen contacto con la Fiscalía. Y finalmente se examina la calidad del servicio entregado a los distintos usuarios del servicio.

7.1 Brechas en la atención de víctimas, testigos y usuarios.

A. Volumen de víctimas de delitos conocidos por el Ministerio Público

El Gráfico 4 muestra que la cantidad de personas que tienen víctimas asociadas a casos que son perseguidos objeto de persecución penal por parte del Ministerio Público se empina por sobre los 1,3 millones¹⁶. Este viene en aumento constante desde 2018, con una baja explicada por las anomalías estadísticas generadas por la pandemia del Covid 19 y no muestra variación en su comportamiento entre hombres y mujeres, siendo ligeramente mayor el número de víctimas hombres en relación a las mujeres

Gráfico 4: Cantidad de víctimas ingresadas según sexo, años 2018-2023

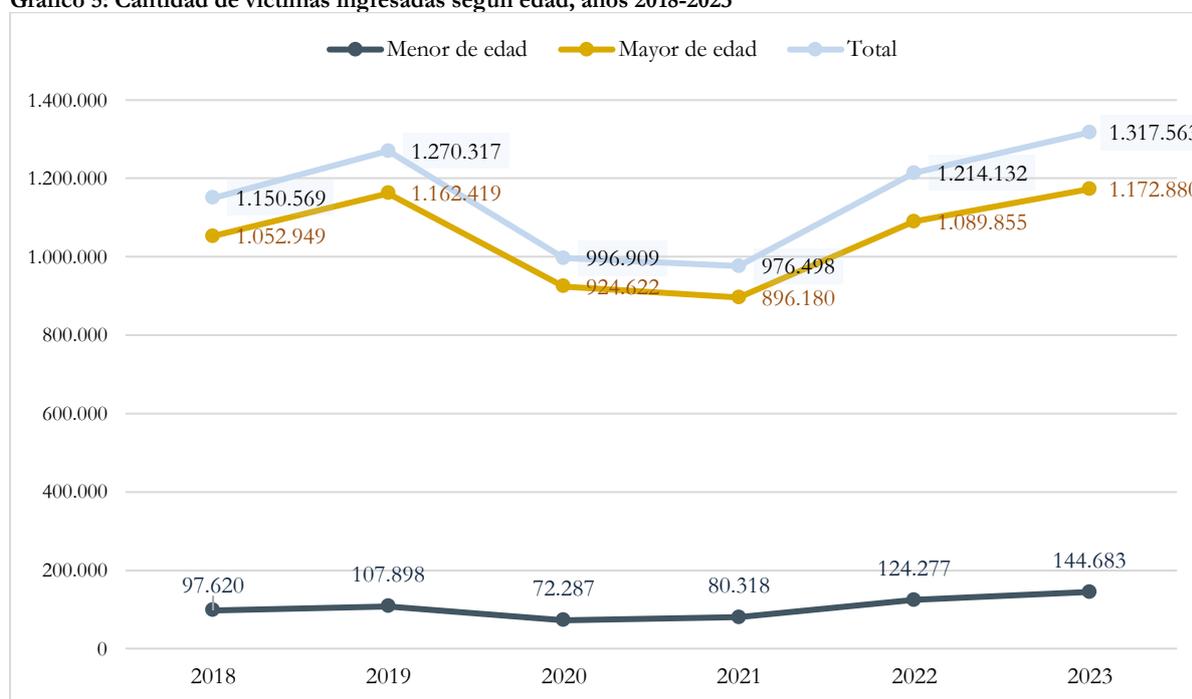


¹⁶ El número real de víctimas es inferior a este y no pudo ser determinado con la información disponible, pues si una misma persona ingresa como víctima en 2 o más casos su registro se duplica en los registros administrativos revisados

Fuente: Elaboración propia a partir de Anuarios Estadísticos del Ministerio Público 2020-2023. **Nota:** los porcentajes de víctimas según sexo se calculan sobre el total de víctimas hombres y mujeres, y se omiten las cantidades de víctimas NN y víctimas jurídicas.

En relación con la edad de las víctimas ingresadas al sistema, el Gráfico 5 expone que aproximadamente una de cada diez víctimas es menor de edad, mientras que cerca de nueve de cada diez víctimas que ingresan son adultos. En términos relativos, se observa que durante los últimos dos años ha disminuido la brecha entre la cantidad de víctimas menores y víctimas mayores de edad, con un mayor incremento de las últimas. Esto puede tener repercusiones sobre el trabajo desarrollado por la División de Atención a Víctimas y Testigos de la Fiscalía, en lo que concierne a la aplicación de los protocolos de intervención de la Ley de Entrevistas Investigativas Videograbadas.

Gráfico 5: Cantidad de víctimas ingresadas según edad, años 2018-2023



Fuente: Elaboración propia a partir de Anuarios Estadísticos del Ministerio Público 2020-2023. **Nota:** Las cantidades reportadas corresponden a víctimas ingresadas, con información disponible acerca de su edad.

Al analizar la evolución de las víctimas ingresadas a la Fiscalía durante los últimos años, la Tabla 17 muestra que las Fiscalías de la Región Metropolitana tienen la mayor proporción, seguido por la Fiscalía de Valparaíso. En 2021, se observa una disminución de 2,19% en la cantidad de víctimas ingresadas respecto de 2020, con mayor disminución en las Fiscalías Metropolitana Oriente (-8,23%) y Valparaíso (-7,12%). Para 2022 y 2023 se identifican aumentos sostenidos de la cantidad de víctimas ingresadas al sistema, con un 24,49% de aumento en 2022 (1.225.992 víctimas ingresadas) y 8,65% en 2023 (1.332.016 víctimas ingresadas). En 2022, los mayores aumentos respecto del año anterior se produjeron en las Fiscalías de Ñuble (34,31%) y la Metropolitana Oriente (30,67%), mientras que en 2023 se observan mayores incrementos respecto de 2022 en las Fiscalías de Aysén y del General Carlos Ibáñez del Campo (16,58%) y Arica y Parinacota (16,09%).

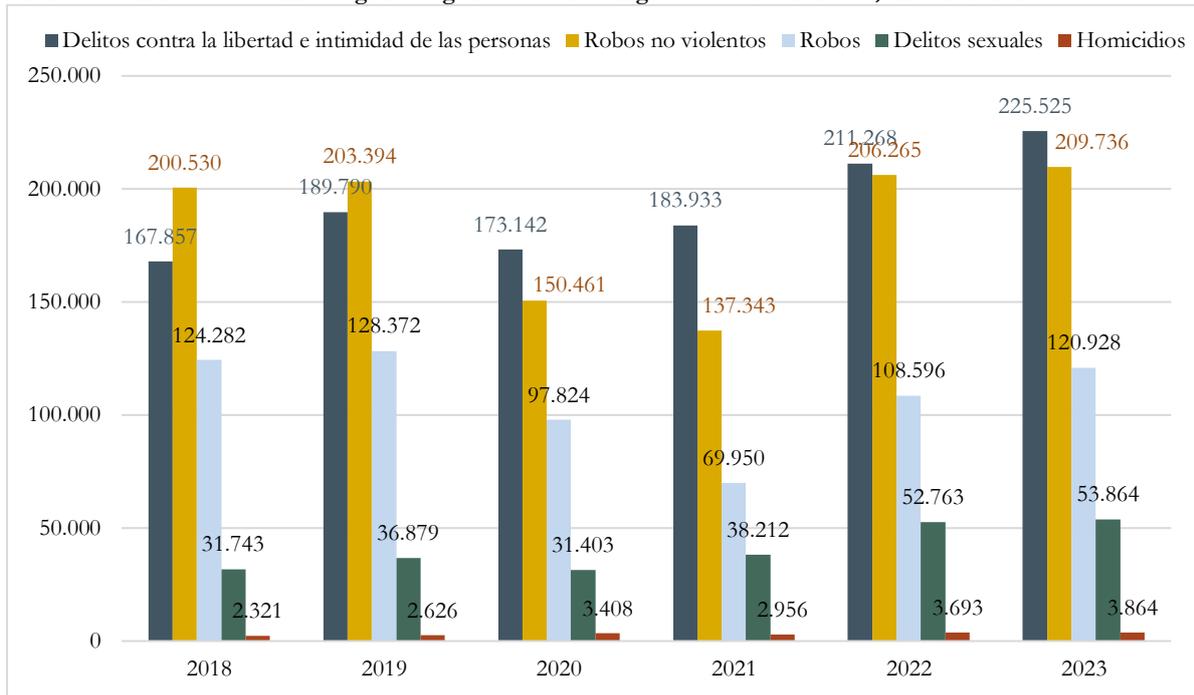
Tabla 17: Cantidad de víctimas ingresadas según Fiscalía y porcentaje de variación respecto del año anterior, años 2020-2023

Fiscalía	2020		2021		2022		2023	
	n	%	n	% Variación	n	% Variación	n	% Variación
Arica y Parinacota	16.012	1,59%	16.534	3,26%	20.198	22,16%	23.448	16,09%
Tarapacá	20.819	2,07%	23.220	11,53%	29.341	26,36%	29.392	0,17%
Antofagasta	36.466	3,62%	36.975	1,40%	47.077	27,32%	51.099	8,54%
Atacama	18.373	1,82%	18.041	-1,81%	23.094	28,01%	24.752	7,18%
Coquimbo	45.947	4,56%	45.825	-0,27%	56.868	24,10%	61.314	7,82%
Valparaíso	106.567	10,58%	98.975	-7,12%	127.251	28,57%	137.676	8,19%
O'Higgins	57.126	5,67%	55.502	-2,84%	66.613	20,02%	71.987	8,07%
Maule	57.281	5,69%	55.567	-2,99%	69.285	24,69%	74.045	6,87%
Ñuble	24.467	2,43%	26.722	9,22%	35.890	34,31%	39.331	9,59%
Biobío	79.911	7,94%	83.190	4,10%	105.563	26,89%	115.043	8,98%
La Araucanía	52.721	5,24%	52.794	0,14%	63.046	19,42%	71.151	12,86%
Los Ríos	22.193	2,20%	22.550	1,61%	28.180	24,97%	29.800	5,75%
Los Lagos	46.813	4,65%	48.744	4,12%	59.296	21,65%	63.652	7,35%
Aysén	7.237	0,72%	7.358	1,67%	7.460	1,39%	8.697	16,58%
Magallanes	8.325	0,83%	7.843	-5,79%	9.604	22,45%	9.760	1,62%
RM Centro Norte	135.005	13,41%	128.592	-4,75%	161.261	25,41%	178.965	10,98%
RM Oriente	86.325	8,57%	79.222	-8,23%	103.523	30,67%	109.429	5,71%
RM Occidente	97.100	9,64%	94.930	-2,23%	114.397	20,51%	121.809	6,48%
RM Sur	88.212	8,76%	82.243	-6,77%	98.045	19,21%	110.666	12,87%
Total	1.006.900	100,00%	984.827	-2,19%	1.225.992	24,49%	1.332.016	8,65%

Fuente: Elaboración propia a partir de Anuarios Estadísticos del Ministerio Público 2020-2023. **Notas:** se omiten las cantidades de víctimas NN y víctimas jurídicas. Los porcentajes se calculan sobre el total de víctimas anuales.

En relación con la cantidad de víctimas según tipos de delitos ingresados, el Gráfico 6 muestra un aumento sostenido entre 2020 y 2023 de las víctimas de delitos contra la libertad e intimidad de las personas, categoría que incluye secuestros, delitos por trata o tráfico de personas y amenazas a funcionarios públicos, entre otros. Por su parte, en comparación con 2021 (137.343) se observa un aumento acelerado de la cantidad de víctimas de robos no violentos en 2022 (206.265), incremento que baja de ritmo en 2023 (209.736). Lo mismo ocurre con los robos violentos y los delitos sexuales. En relación con los homicidios, se identifica que en 2023 ingresaron 3.864 víctimas, 171 más que en 2022 (3.693).

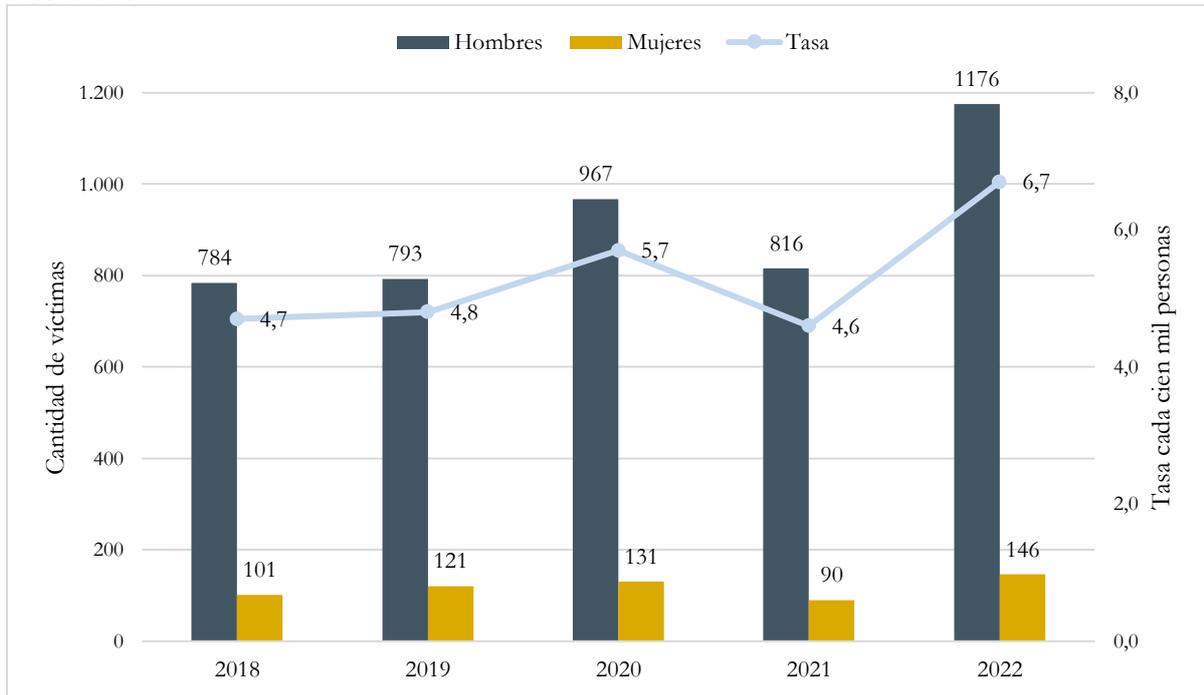
Gráfico 6: Cantidad de víctimas según categorías de delitos ingresados seleccionados, años 2018-2023



Fuente: Elaboración propia a partir de Anuarios Estadísticos del Ministerio Público 2020-2023. **Nota:** se utilizan categorías delictuales de la misma fuente de información.

El Gráfico 7 profundiza en la tasa de víctimas homicidios consumados cada cien mil habitantes entre 2018 y 2022. Entre 2018 y 2020 se observa un aumento sostenido de la tasa de homicidios, que en 2021 disminuye en el contexto de pandemia a 4,6 homicidios cada cien mil habitantes. En 2022 la tasa de homicidios cada cien mil habitantes, aumenta a 6,7, lo que implica un aumento de 46% respecto de 2021. En relación con el sexo de las víctimas, en términos relativos aproximadamente nueve de cada diez víctimas son hombres. Respecto de 2021, en 2022 se produjo un aumento de 44,1% de la cantidad de víctimas hombres y de un 62,2% de las víctimas mujeres.

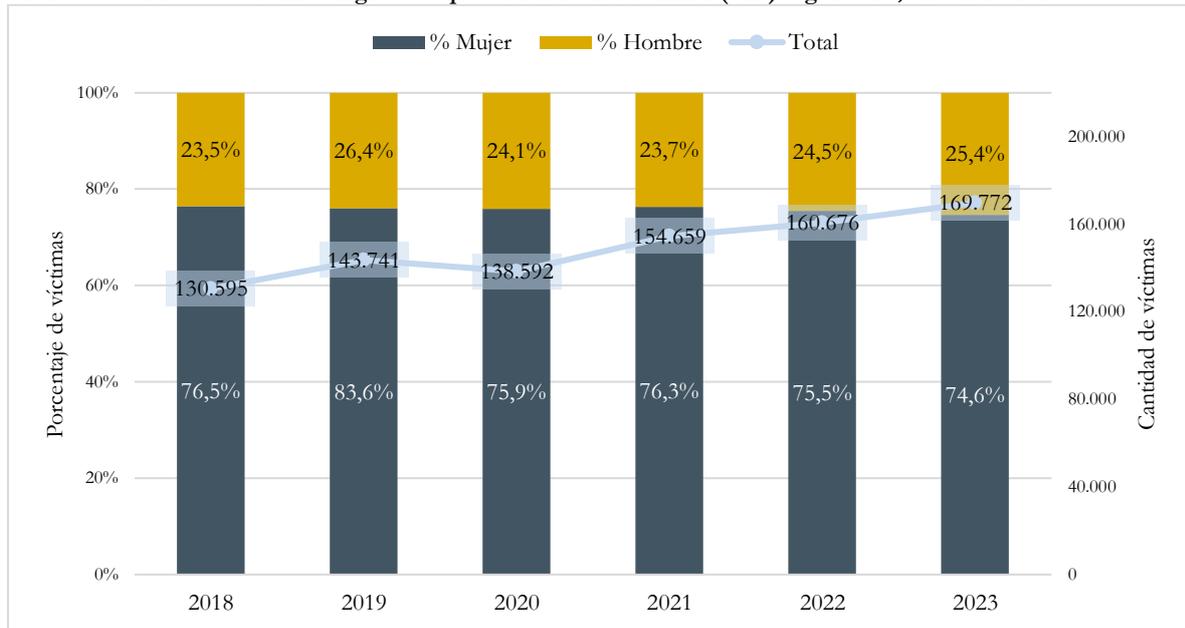
Gráfico 7: Tasa de víctimas de homicidios consumados cada cien mil habitantes y cantidad de víctimas según sexo, años 2016-2022



Fuente: Elaboración propia a partir de Informe de Homicidios del Ministerio Público 2022.

Finalmente, en el siguiente gráfico se expone la cantidad de víctimas ingresadas por causas asociadas a violencia intrafamiliar según el sexo de las víctimas. En general, en concordancia con las tendencias generales, se observa un aumento relevante de la cantidad de víctimas ingresadas por violencia intrafamiliar entre 2020 (138.592) y 2023 (169.772). Además, la gran mayoría de las víctimas de violencia intrafamiliar es mujer (aproximadamente un 75%).

Gráfico 8: Cantidad de víctimas ingresadas por violencia intrafamiliar (VIF) según sexo, años 2020-2023

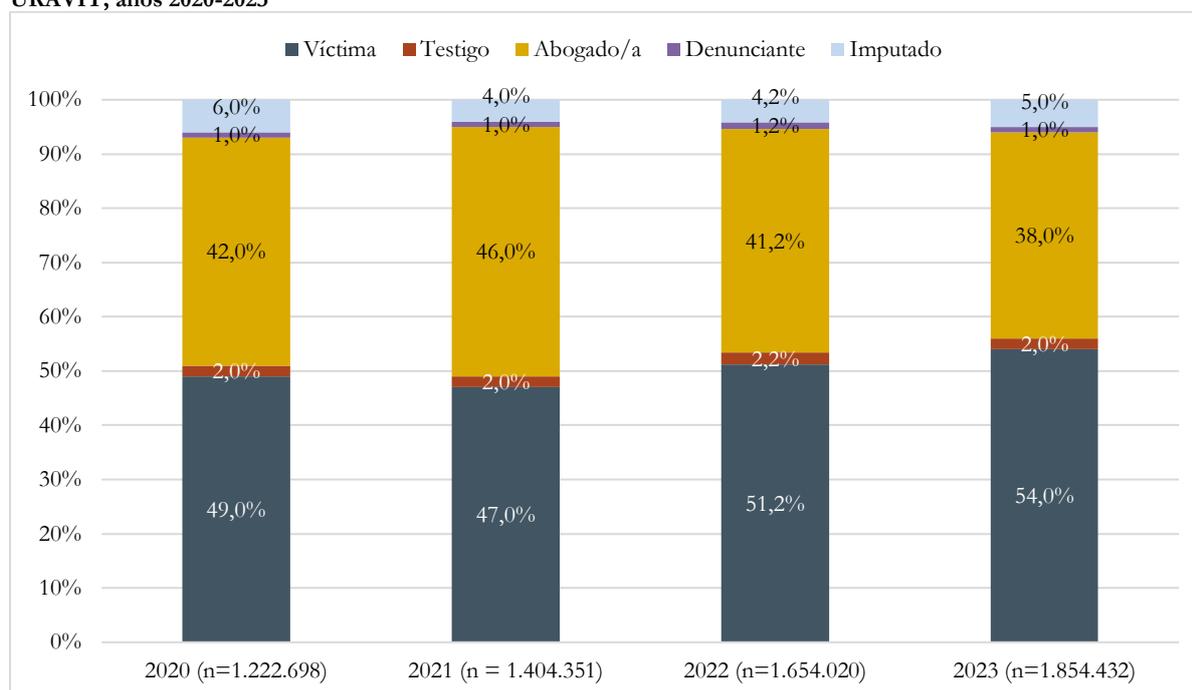


Fuente: Elaboración propia a partir de Anuarios Estadísticos del Ministerio Público 2020-2023. **Nota:** se omiten las cantidades de víctimas NN y víctimas que son personas jurídicas.

B. Proporción de usuarios atendidos por el Ministerio Público

Los datos presentados hasta acá entregan información general acerca de los delitos y las víctimas ingresadas al sistema, independiente de que hayan tenido contacto con la Fiscalía. Para profundizar en la situación de los usuarios, los informes de satisfacción usuaria del Ministerio pública reportan la situación de los usuarios atendidos por algún canal de la Fiscalía que son mayores de 18 años. El Gráfico 9 introduce la composición del marco muestral de usuarios que toman contacto con la Fiscalía, utilizado para la implementación de la encuesta de satisfacción usuaria. Se observa que aproximadamente la mitad de los usuarios son víctimas, con pequeñas variaciones (47% en 2021 y 51,2%), mientras que cerca de cuatro de cada diez usuarios son abogados (41,2% en 2022 y 46% en 2021).

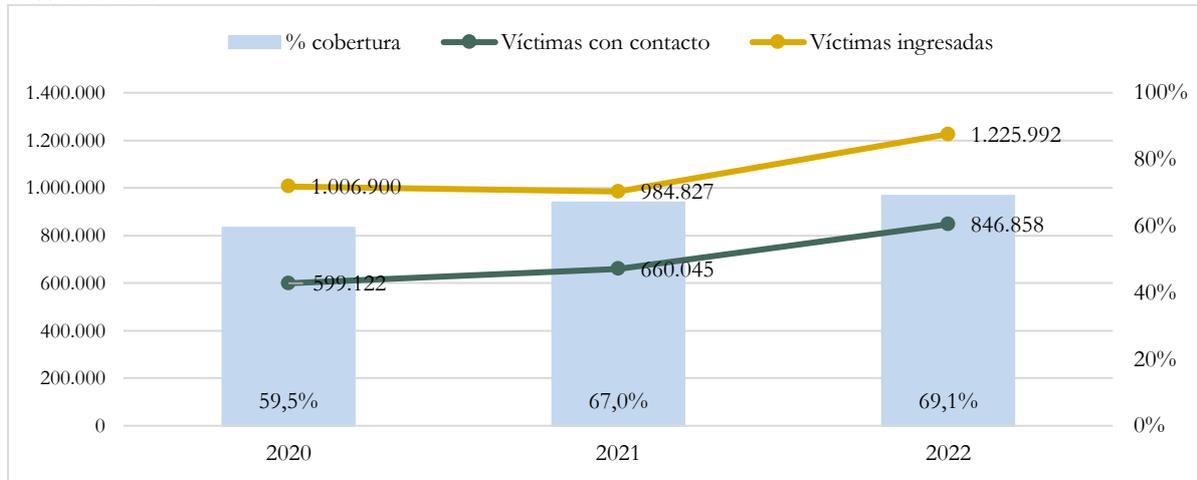
Gráfico 9: Composición del marco muestral de usuarios que han recibido algún servicio o han sido atendidos por URAVIT, años 2020-2023



Fuente: Elaboración propia a partir de marcos muestrales de los Informes acumulados anuales de Medición de satisfacción usuaria de los Usuarios del Ministerio Público, 2020-2022.

Por otra parte, el Gráfico 10 representa un esfuerzo por estimar el nivel de cobertura usuaria que el Ministerio Público tiene acerca de las víctimas que ingresan al sistema. Para esto se comparó a la cantidad de víctimas ingresadas al sistema según los Anuarios Estadístico de la Fiscalía con la cantidad de víctimas que forman parte del marco muestral utilizado para la implementación de la encuesta de medición de la satisfacción usuaria. En primer lugar, se identifica un aumento sostenido de las víctimas que toman contacto con el Ministerio Público, desde aproximadamente un millón de víctimas en 2020 hasta un millón 200 mil víctimas en 2022. En segundo lugar, se identifica un incremento en los niveles de cobertura de la atención de las víctimas que ingresan al sistema. En 2020, aproximadamente seis de cada diez víctimas que ingresan al sistema tuvieron contacto con alguno de los canales de la Fiscalía (59,5%), mientras que en 2023 esta cifra asciende a aproximadamente siete de cada diez víctimas que ingresan al sistema (69,1%).

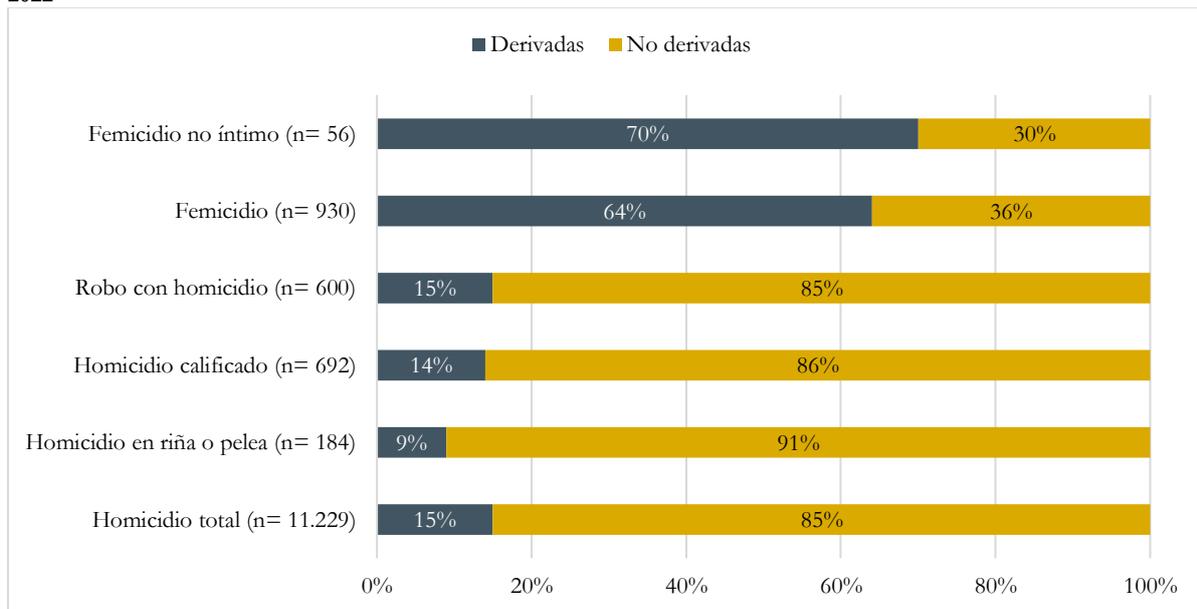
Gráfico 10: Comparación entre cantidad de víctimas ingresadas y víctimas que toman contacto con el Ministerio Público, años 2020-2023



Fuente: Elaboración propia a partir de Anuarios Estadísticos del Ministerio Público (2020-2022) y marcos muestrales de los Informes acumulados anuales de Medición de satisfacción usuaria de los Usuarios del Ministerio Público, 2020-2022. **Nota:** la cantidad de víctimas reportadas según el Anuario estadístico corresponde a víctimas ingresadas conocidas, mientras que las víctimas que toman algún contacto corresponden a víctimas mayores de 18 años que tuvieron contacto con alguno de los canales disponibles de la Fiscalía.

En relación con la brecha para delitos de homicidio, el Gráfico 11 expone que entre 2018 y 2022 se derivaron siete de cada diez casos de femicidios no íntimos (70%) y un 64% de los femicidios por artículo 390, inciso N°2. Por el contrario, se derivó uno de cada siete casos de robos con homicidio (15%) y homicidio calificado (14%). En total, uno de cada siete casos de homicidios se derivó a las URUVIT (15%). En total, hubo un 18,4% de cobertura de los casos de homicidio.

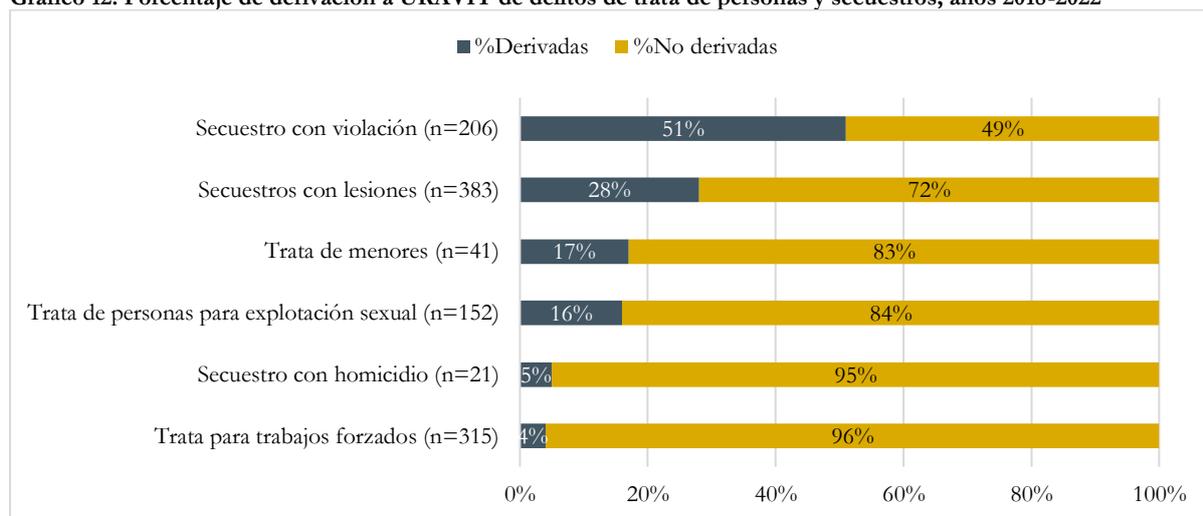
Gráfico 11: Porcentaje de derivación a URUVIT de delitos de vinculados a muertes intencionales, acumulado años 2018-2022



Fuente: Elaboración propia a partir de bases de datos de sistemas SAF-OPA.

Al profundizar en la brecha de atención de las víctimas de delitos graves, el Gráfico 12 presenta la proporción de víctimas derivadas a las URAVIT entre 2018 y 2022 para los delitos asociados a trata de personas y secuestros. Poco más de la mitad de los delitos de secuestro con violación se derivaron a URAVIT (51%), mientras que aproximadamente tres de cada diez casos de secuestro con lesiones fueron derivados (28%). Se observan mayores niveles de brecha para los delitos de trata de personas para trabajos forzados (4%), secuestro con homicidio (5%) y trata de personas para explotación sexual (16%).

Gráfico 12: Porcentaje de derivación a URAVIT de delitos de trata de personas y secuestros, años 2018-2022



Fuente: Elaboración propia a partir de bases de datos de sistemas SAF-OPA.

Al analizar la brecha según la dotación de profesionales URAVIT disponibles, la Tabla 18 presenta la cantidad de dotación disponible por fiscalía regional, así como la cantidad de víctimas según tipos de caso. A nivel nacional se cuenta con 150 profesionales de URAVIT, con una mayor dotación en las fiscalías de Valparaíso (16), Metropolitana Sur (16) y Metropolitana Oriente (15). La mayor proporción de casos atendidos por las URAVIT corresponde a la aplicación de Entrevistas Videograbadas de NNA (39,2%), seguido por los casos de violencia intrafamiliar (26,3%). A nivel nacional, la Fiscalía cuenta con un ratio de 1,53 profesionales URAVIT cada mil víctimas, con mayores niveles en la Fiscalía de Aysén (3,1 profesionales cada mil víctimas) y la Metropolitana Oriente (2,42 profesionales cada mil víctimas). Las ratios más bajas se encuentran en la Fiscalía Metropolitana Centro Norte (0,73 profesionales cada mil víctimas) y Metropolitana Occidente (1,13 profesionales cada mil víctimas).

Tabla 18: Dotación de profesionales URAVIT según fiscalía regional, cantidad de víctimas derivadas a URAVIT según tipo de caso y ratio de profesionales cada mil víctimas

Fiscalía	Dotación URAVIT	VIF	NNA EIV	NNA VIF	Juicio oral 2019	Intimidación alta 2019	Total	Ratio cada mil víctimas
Árica y parinacota	3	539	780	300	617	258	2.494	1,20
Tarapacá	4	390	831	333	1.064	57	2.675	1,50
Antofagasta	6	691	1.056	445	1.303	92	3.587	1,67
Atacama	4	541	756	342	429	79	2.147	1,86
Coquimbo	6	848	1.554	437	760	216	3.815	1,57
Valparaíso	15	2.412	3.613	1.541	1.142	332	9.040	1,66
O'higgins	10	1.535	1.816	1.102	1.310	491	6.254	1,60
Maule	9	1.489	2.233	912	1.268	195	6.097	1,48
Ñuble	4	508	1.596	391	187	77	2.759	1,45
Biobío	13	1.787	3.973	1.452	410	209	7.831	1,66
Araucanía	9	1.070	2.431	689	333	75	4.598	1,96
Los Ríos	4	478	1.065	212	310	36	2.101	1,90
Los Lagos	8	999	1.898	586	783	85	4.351	1,84
Aysén	2	135	358	85	52	15	645	3,10
Magallanes	2	286	415	244	378	15	1.338	1,49
Metropolitana Centro Norte	10	5.166	2.932	2.264	3.298	108	13.768	0,73
Metropolitana Occidente	10	2.397	3.020	913	2.207	291	8.828	1,13
Metropolitana Oriente	15	1.385	1.967	873	1.836	136	6.197	2,42
Metropolitana Sur	16	3.126	2.530	1.553	1.877	339	9.425	1,70
Total	150	25.782	34.824	14.674	19.564	3.106	97.950	1,53

Fuente: Elaboración propia a partir de datos proporcionados por la División de Atención a Víctimas y Testigos de la Fiscalía.

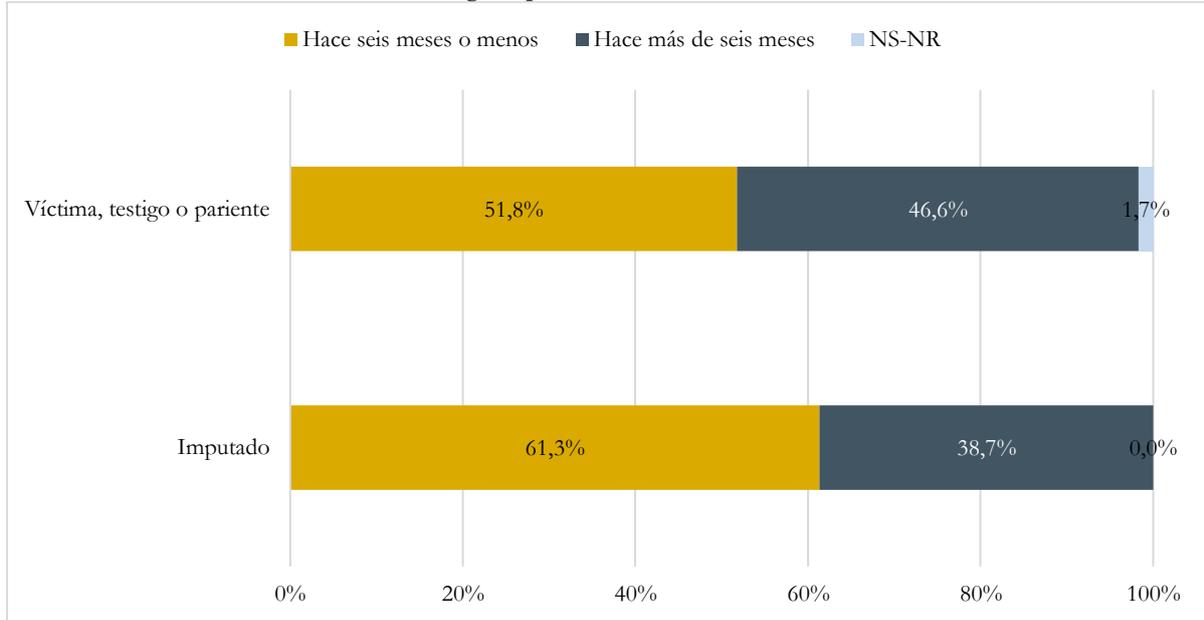
Notas: Se están sumando víctimas de años distintos (2019 y 2022), por lo que el cálculo de la ratio es aproximado. VIF: Víctimas de violencia intrafamiliar de 2022; NNA EIV: Niños, niñas y adolescentes entrevistados bajo el protocolo de la Ley N°21.057 de Entrevistas Investigativas Videograbadas de 2022; NNA VIF: Niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia intrafamiliar de 2022; Juicio oral 2019: Víctimas y testigos que participaron en juicios orales durante 2019; Intimidación alta 2019: Víctimas y testigos con riesgo de intimidación alto durante 2019; Total: Suma de las víctimas atendidas por URAVIT según Fiscalía Regional; Ratio cada mil víctimas: Cantidad de la dotación URAVIT de la Fiscalía Regional dividido por el total de víctimas derivadas a URAVIT, multiplicado por mil.

C. Caracterización del contacto tenido con la fiscalía

A continuación, se reporta información sobre los usuarios encuestados que tienen experiencia individualizable. Debe recordarse que esta fue obtenida mediante la caracterización de los 977 casos de víctimas directas, indirectas, testigos e imputados contactados por el Ministerio Público.

Al analizar el último contacto con la Fiscalía según el tipo de usuario, el siguiente gráfico muestra que los imputados han tenido un contacto más reciente (61,3% hace seis meses o menos) que las víctimas, testigos o parientes (51,8%).

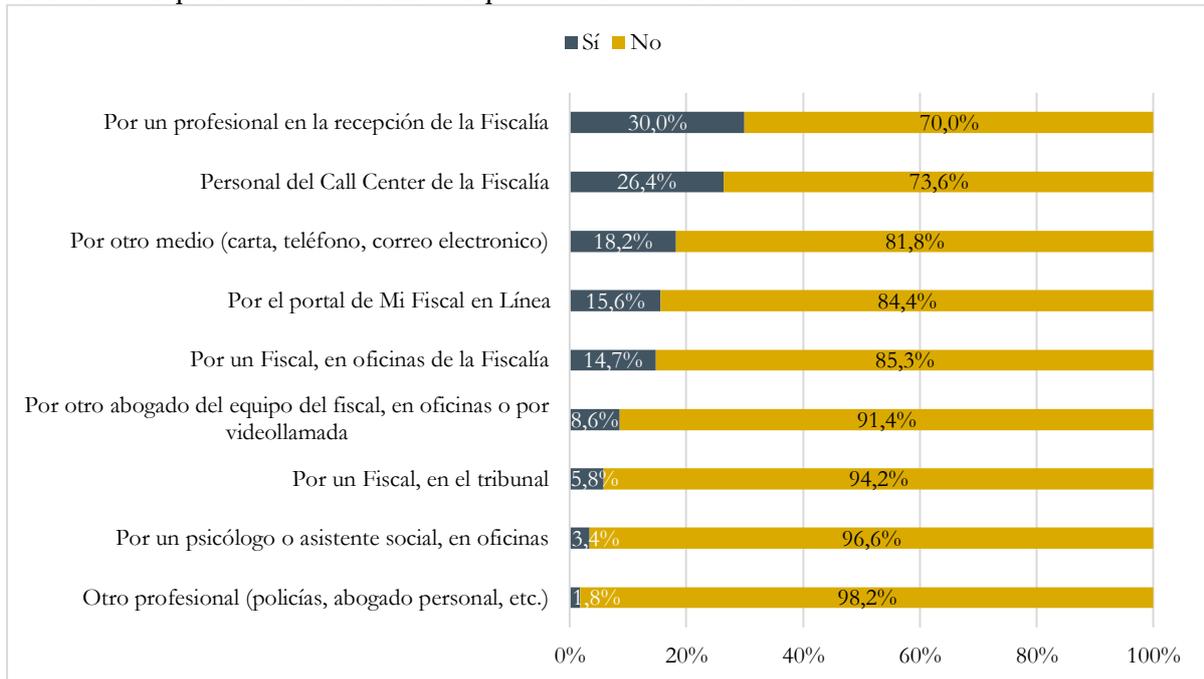
Gráfico 13: Último contacto con la Fiscalía según tipo de usuario contactado



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de calidad de la atención de la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), 2024. Muestra: 977 casos. Nota: Corresponde únicamente a los usuarios que han tenido contacto con la Fiscalía, no son abogados y tienen definida su calidad de usuario.

El siguiente gráfico expone los medios de atención utilizados por los usuarios contactados por la Fiscalía. Un 30% fue atendido por un profesional en la recepción de la Fiscalía, mientras que uno de cada cuatro encuestados fue atendido por personal del Call Center (26,4%). Una proporción menor fue atendida por otro medio, tales como cartas, teléfono o correo electrónico de notificación (18,2%). Cerca de uno de cada siete usuarios ingresó al portal de Mi Fiscal en Línea (15,6%) y una proporción similar fue atendido por un fiscal, en oficinas de la Fiscalía (14,7%).

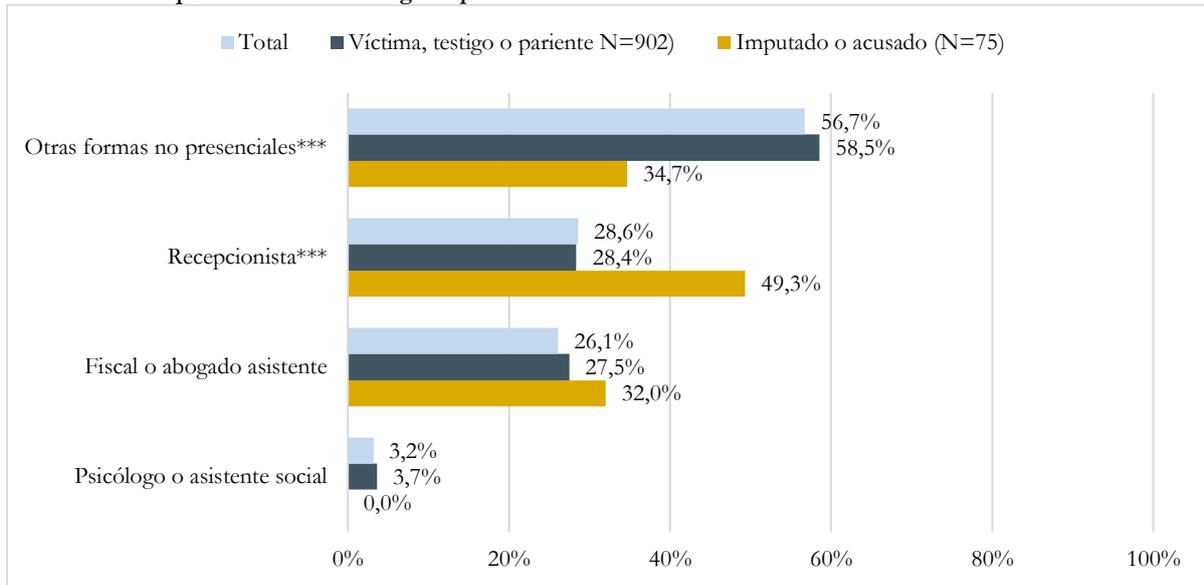
Gráfico 14: Con quién se atendió la última vez que tuvo contacto con la Fiscalía



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de calidad de la atención de la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), 2024. Muestra: 977 casos. Nota: Corresponde únicamente a los usuarios que han tenido contacto con la Fiscalía, no son abogados y tienen definida su calidad de usuario. Las categorías no son excluyentes.

Al agrupar estas modalidades de atención según el tipo de usuario, el Gráfico 15 permite visualizar que la mayoría se atendió por canales no presenciales (como el Call Center, el portal de Mi Fiscal en Línea u otro medio), medio que fue utilizado en mayor proporción por las víctimas, testigos y parientes (58,5%) en comparación con los imputados (34,7%). Por el contrario, una mayor proporción de imputados fue atendido en la recepción de la Fiscalía (49,3%) en comparación con las víctimas, testigos y parientes que utilizaron esta modalidad (28,4%). Por último, no existen diferencias estadísticamente significativas entre la proporción de imputados (32%) y víctimas (27,5%), testigos o parientes atendidos por un fiscal o su equipo. Tampoco se encuentran diferencias estadísticamente significativas en la proporción de imputados (0%) y víctimas, testigos o parientes (3,7%) atendidos por un psicólogo o asistente social de URAVIT.

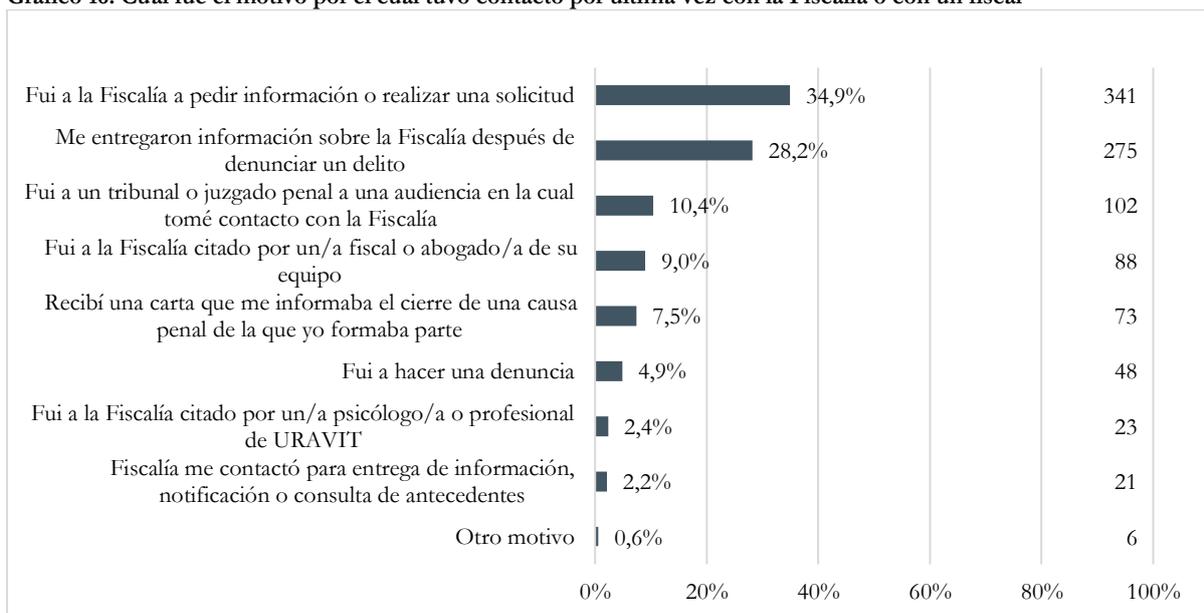
Gráfico 15: Con quién tuvo contacto según tipo de usuario contactado



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de calidad de la atención de la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), 2024. Muestra: 977 casos. Nota: la pregunta considera la proporción de usuarios contactados por el medio indicado. *** $p < 0,001$; ** $p < 0,05$; * $p < 0,01$.

En relación con el motivo por el que tuvo contacto por última vez con la Fiscalía, el Gráfico 16 muestra que más de un tercio de los usuarios indica fueron a la Fiscalía a pedir información o realizar una solicitud (34,9%), mientras que aproximadamente tres de cada diez sostienen que le entregaron información sobre la Fiscalía después de denunciar el delito (28,2%). Uno de cada diez usuarios declara que fue a un tribunal o juzgado a una audiencia, en la que tomó contacto con el Ministerio Público (10,1%) y una proporción similar indica que fue a la Fiscalía citado por un fiscal o un abogado de su equipo (9%).

Gráfico 16:Cuál fue el motivo por el cual tuvo contacto por última vez con la Fiscalía o con un fiscal



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de calidad de la atención de la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), 2024. Muestra: 977 casos. Nota: la pregunta considera la proporción de usuarios contactados por el medio indicado.

Al analizar los motivos según tipo de usuario contactado, el Gráfico 17 muestra que una mayor proporción de imputados fue a la Fiscalía a realizar una solicitud (44%) en comparación con las víctimas, parientes o imputados (34,2%). También una mayor proporción de imputados tomó contacto con la Fiscalía después de asistir al tribunal (21,3%) en comparación con las víctimas (9,5%). Por su parte, las víctimas tomaron contacto con la Fiscalía tras ser derivados por la denuncia (30,2%).

Gráfico 17: Motivo de contacto con la Fiscalía según tipo de usuario contactado



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de calidad de la atención de la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), 2024. Muestra: 977 casos.

7.2 Valoración de las víctimas, testigos y usuarios de los servicios recibidos por parte de la fiscalía

A continuación, se presentan los resultados de la información levantada acerca de la valoración que realizan las víctimas, testigos y usuarios de los servicios y la atención entregada por la Fiscalía. Se presentan en primer lugar, evaluaciones de la atención usuaria que levanta periódicamente la Fiscalía a partir de los indicadores de desempeño y la encuesta de medición de la satisfacción usuaria del Ministerio Público. Luego, se introducen los resultados de la calidad del servicio de la atención del Ministerio Público.

A. Indicadores de atención usuaria levantados por la Fiscalía

En relación con la **calidad del servicio** provisto a los usuarios que contactan a la Fiscalía existe diversos insumos para su rendición. Los más relevantes son la Encuesta de medición de la satisfacción usuaria del Ministerio Público, que mide aspectos vinculados con la calidad, y los indicadores de desempeño de las actividades y servicios provistos por la Fiscalía.

La siguiente tabla presenta los indicadores de evaluación de la atención usuaria de la Fiscalía, junto con los estándares propuestos. En general, estos indicadores miden la eficacia de los procesos y productos entregados por la Fiscalía bajo los modelos de SIAU y OPA. En el caso de SIAU, los indicadores enfatizan

la evaluación de las solicitudes, reclamos y atención de citados, mientras que en el caso de OPA los indicadores se enfocan en la medición de aplicación de las pautas de intimidación, riesgo y detección de necesidades a población general, NNA y víctimas de violencia intrafamiliar.

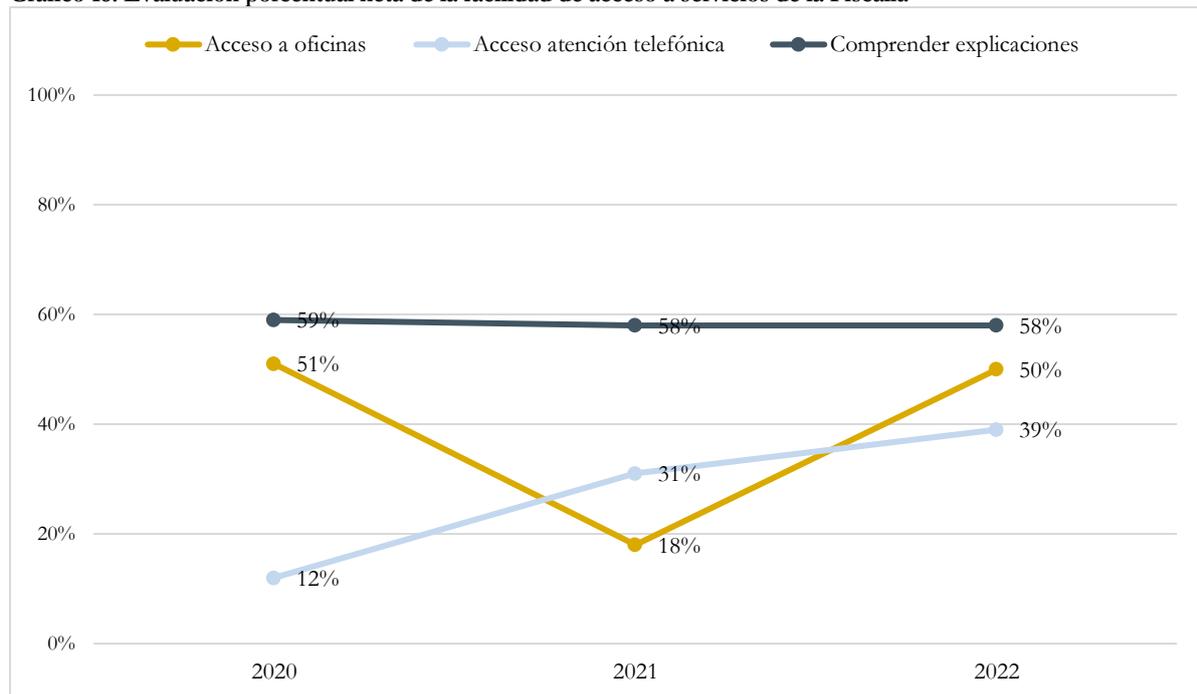
Tabla 19: Indicadores de gestión del desempeño de los servicios SIAU y OPA de la Fiscalía

Categoría	Nº indicador	Nombre corto del indicador	Estándar
OPA en toma de declaración	1.1	Aplicación de pauta de evaluación de intimidación a víctimas y testigos que declaran o denuncian en fiscalía local	Mayor o igual a 70%
	1.2	Medidas de protección para víctimas y testigos con alto nivel de intimidación	Mayor o igual a 80%
Intervención inmediata en NNA	2.1	Aplicación de pauta de antecedentes de riesgo a NNA víctimas de delitos sexuales o VIF	Mayor o igual a 89%
	2.2	Aplicación de pauta de antecedentes de riesgo a NNA víctimas de delitos sexuales o VIF dentro del plazo establecido	Mayor o igual a 75%
	2.3	Aplicación de pauta de antecedentes de riesgo a NNA víctimas de VIF	Sólo monitoreo
	2.4	Aplicación de pauta de antecedentes de riesgo a NNA víctimas de VIF dentro del plazo establecido	Sólo monitoreo
OPA víctimas y testigos en juicio oral	3.1	Aplicación de pauta de detección de necesidades para juicio oral	Sólo monitoreo
Intervención inmediata en VIF	4.1	Aplicación de pauta de VIF a víctimas	Mayor o igual a 80%
	4.2	Aplicación pauta VIF a víctimas dentro del plazo establecido	Mayor o igual a 75%
	4.3	Ejecución de medidas de protección dentro de plazo definido para víctimas de VIF con riesgo medio o alto	Mayor o igual a 90%
	4.4	Ejecución de medidas de protección a víctimas de VIF en flagrancia	Mayor o igual a 85%
	4.5	Víctimas de VIF con registro de fecha de nacimiento erróneo o incompleto	Sólo monitoreo
Solicitudes SIAU con evaluación interna	5.1	Solicitudes presenciales y virtuales SIAU resueltas dentro del plazo establecido	Sólo monitoreo
	5.2	Notificaciones al usuario/a de requerimientos presenciales y virtuales SIAU resueltos dentro de plazo	Sólo monitoreo
	5.3	Solicitudes presenciales y virtuales SIAU resueltas dentro del plazo establecido	Mayor o igual a 91%
	5.4	Solicitudes de copia de carpeta o solicitud de documento, en que subió el documento al SIAU.	Sólo monitoreo
	5.5	Solicitudes de Call Center aprobadas para comunicación por el resolutor regional o el encargado de comunicar de la Fiscalía Local dentro de plazo.	Mayor o igual a 75%
Solicitudes de Ley de Transparencia	6.1	Solicitudes por Ley de Transparencia recibidas por el espacio presencial y virtual respondidas antes del plazo legal	Mayor o igual a 50%
Presentaciones de reclamos	7.1	Reclamos recibidos que se responden dentro del plazo establecido	Mayor o igual a 70%
	7.2	Tasa de reclamos	Sólo monitoreo
Atención de citados	8.1	Usuarios citados atendidos con espera máxima de 20 minutos	Mayor o igual a 75%

Fuente: Elaboración propia a partir del Informe de Indicadores de Atención de Usuarios, enero-diciembre de 2022.

En cuanto a la **facilidad de acceso** a servicios brindada por los distintos canales de atención y la percepción de la facilidad de acceso, en el siguiente gráfico se observa una tendencia estable respecto de la percepción sobre la facilidad para comprender las explicaciones y orientaciones entregadas por la Fiscalía, con una evaluación cercana al 60% entre 2020 y 2022. Como es de esperar, la facilidad de acceso a las oficinas de la Fiscalía decayó considerablemente durante 2021 (18%), en el contexto de pandemia por COVID-19. Por último, se observa un aumento progresivo en la evaluación neta de la facilidad de acceso al Call Center de la Fiscalía, desde 12% en 2020 a 39% en 2022.

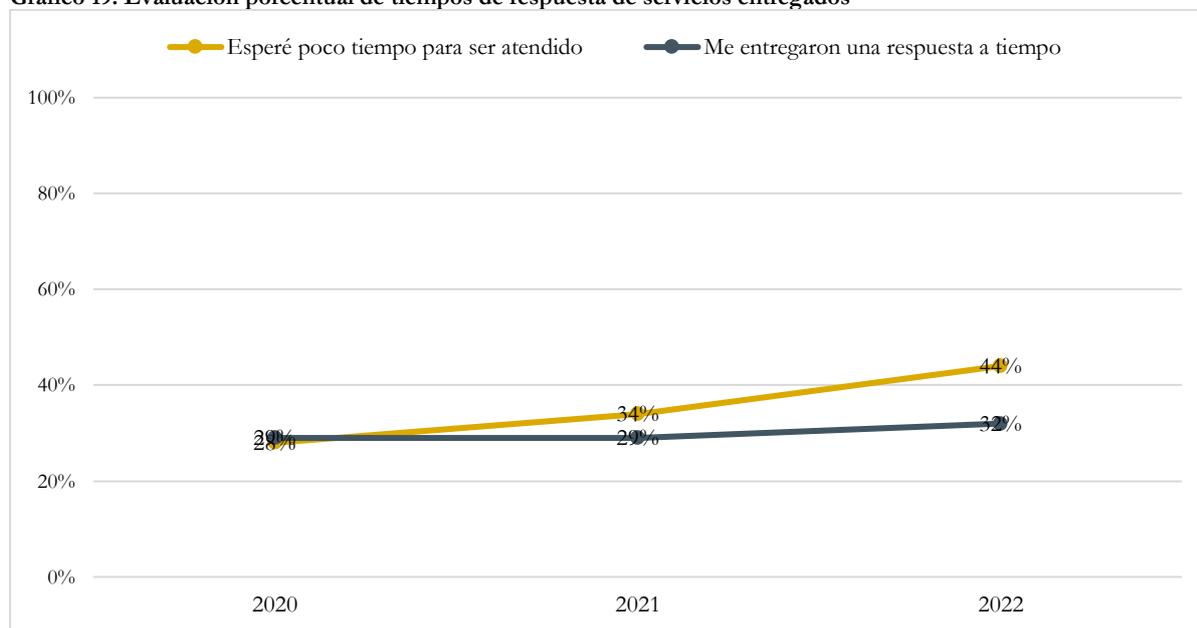
Gráfico 18: Evaluación porcentual neta de la facilidad de acceso a servicios de la Fiscalía



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta de Medición de la Satisfacción Usuaría, años 2020-2022. Muestra: 2020: 25.011 casos; 2021: 23.188 casos; 2022: 28.124 casos. **Nota:** el porcentaje neto corresponde a la diferencia entre la evaluación alta (notas 6 a 7 en una escala de 1 a 7) y la evaluación baja (notas 1 a 4) del enunciado.

Sobre el **nivel y la calidad de la respuesta de los servicios**, de acuerdo con los datos de los Estudios de Medición de Satisfacción Usuaría (Ministerio Público, 2023), tanto víctimas como testigos afirman, en su mayoría, haber esperado poco tiempo para ser atendidos, tanto a través del canal presencial, telefónico y en las URAVIT (72% de las víctimas y 69% de los testigos), y haber obtenido una respuesta a tiempo (65% de las víctimas y 73% de los testigos). En términos netos, el Gráfico 19 expone una percepción baja de tiempos oportunos de respuesta. Sin embargo, se produce un aumento en la percepción de espera para ser atendido (de 29% en 2020 a 44% en 2022) y, en menor magnitud, de recibir una respuesta a tiempo (28% en 2020 a 32% en 2022).

Gráfico 19: Evaluación porcentual de tiempos de respuesta de servicios entregados



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta de Medición de la Satisfacción Usuaría, años 2020-2022. Muestra: 2020: 25.011 casos; 2021: 23.188 casos; 2022: 28.124 casos. **Nota:** el porcentaje neto corresponde a la diferencia entre la evaluación alta (notas 6 a 7 en una escala de 1 a 7) y la evaluación baja (notas 1 a 4) del enunciado.

De manera complementaria, varios indicadores de gestión de la atención de usuarios empleados por el Ministerio Público miden la entrega de **respuesta a las solicitudes dentro de los plazos establecidos**. La tabla reporta que todos los indicadores de gestión que refieren al cumplimiento de plazos poseen niveles sobre el estándar establecido. El más bajo corresponde a la aplicación de la pauta de antecedentes de riesgo a NNA víctimas de VIF dentro del plazo establecido (71,6%), mientras que el más alto es la resolución de solicitudes presenciales y virtuales SIAU dentro del plazo definido (94,7%).

Tabla 20: Cumplimiento de estándares de gestión que refieren a cumplimiento de solicitudes y servicios dentro de los plazos establecidos

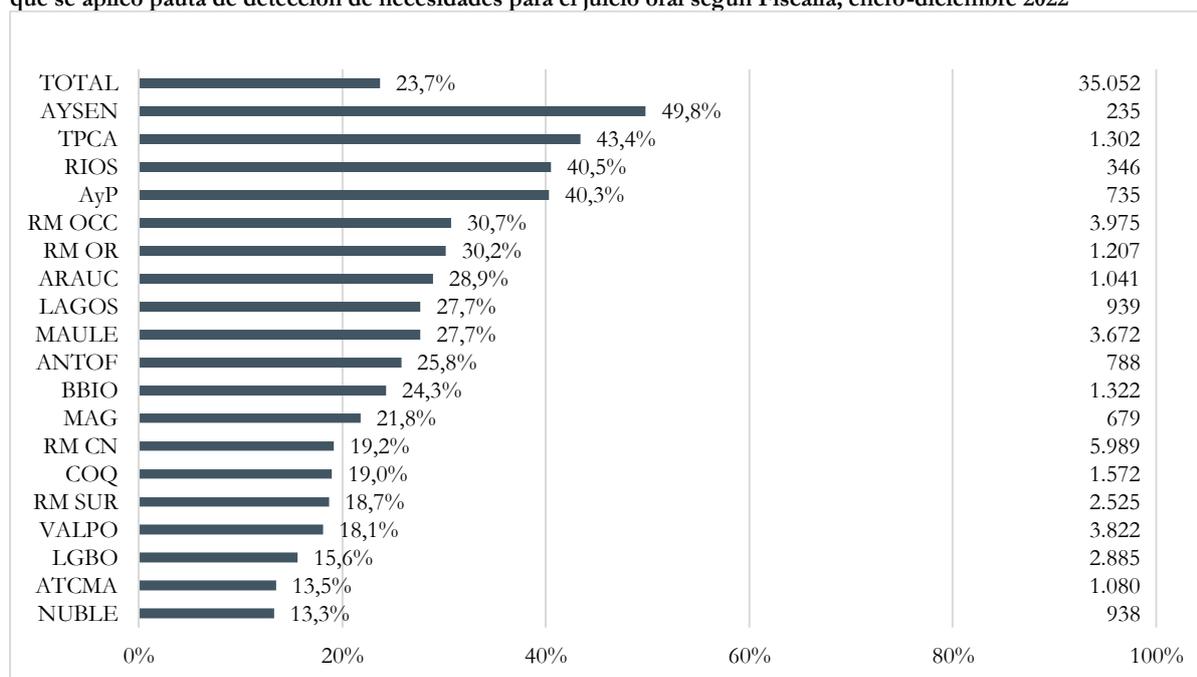
Categoría	Nombre corto del indicador	Estándar	Resultado 2022
Intervención inmediata en NNA	Aplicación de pauta de antecedentes de riesgo a NNA víctimas de delitos sexuales o VIF dentro del plazo establecido	Mayor o igual a 75%	No informa
	Aplicación de pauta de antecedentes de riesgo a NNA víctimas de VIF dentro del plazo establecido	Sólo monitoreo	71,6%
	Aplicación pauta VIF a víctimas dentro del plazo establecido	Mayor o igual a 75%	88,8%
	Ejecución de medidas de protección dentro de plazo definido para víctimas de VIF con riesgo medio o alto	Mayor o igual a 90%	92,8%
Solicitudes SIAU con evaluación interna	Solicitudes presenciales y virtuales SIAU resueltas dentro del plazo establecido	Sólo monitoreo	94,2%
	Notificaciones al usuario/a de requerimientos presenciales y virtuales SIAU resueltos dentro de plazo	Sólo monitoreo	92,3%
	Solicitudes presenciales y virtuales SIAU resueltas dentro del plazo establecido	Mayor o igual a 91%	94,7%

Solicitudes de Call Center aprobadas para comunicación por el resolutor regional o el encargado de comunicar de la Fiscalía Local dentro de plazo.		Mayor o igual a 75%	88,9%
Solicitudes de Ley de Transparencia	Solicitudes por Ley de Transparencia recibidas por el espacio presencial y virtual respondidas antes del plazo legal	Mayor o igual a 50%	92,8%
Presentaciones de reclamos	Reclamos recibidos que se responden dentro del plazo establecido	Mayor o igual a 70%	87,1%

Fuente: Elaboración propia a partir del Informe de Indicadores de Atención de Usuarios, enero-diciembre de 2022.

En algunos casos, la orientación, protección y apoyo a víctimas y testigos de juicio oral es clave para facilitar el acceso de VyT. El Informe de Indicadores de Atención de Usuarios (DAVT, 2022) midió la proporción de VyT con fecha de audiencia de juicio oral en que se aplicó pauta de detección de necesidades para el juicio oral. Acá las cifras son más desalentadoras, puesto que sólo un 23,7% de VyT recibió apoyo para el juicio oral a nivel nacional. Las regiones que más apoyo brindaron fueron las de Aysén, con un 49,8% de cumplimiento, Tarapacá (43,4%) y Los Ríos (40,5%), aún sin alcanzar la mitad de los casos.

Gráfico 20: Porcentaje de cumplimiento del indicador 3.1: Víctimas y testigos con fecha de audiencia de juicio oral en el que se aplicó pauta de detección de necesidades para el juicio oral según Fiscalía, enero-diciembre 2022

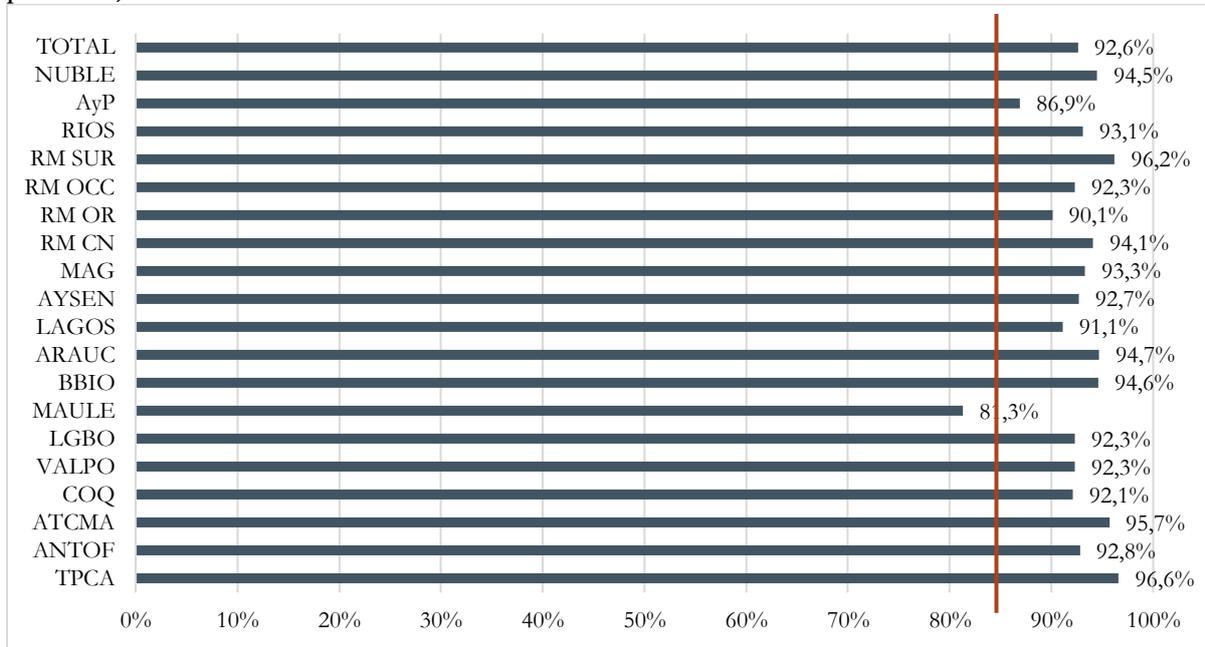


Fuente: Elaboración propia a partir del Informe de Indicadores de Atención de Usuarios, enero-diciembre de 2022. **Nota:** El indicador no cuenta con un estándar de cumplimiento y el informe indica que sólo sirve para monitoreo.

Otro servicio muy relevante para las víctimas y testigos corresponde a la implementación de **medidas de protección**. Actualmente el Ministerio Público posee dos indicadores que evalúan esta medida. El primero corresponde al porcentaje de víctimas y testigos con intimidación alta que reciben medidas de protección. Este indicador es clave, pero no se dispuso de información. El segundo indicador corresponde al porcentaje de víctimas de VIF que ingresan por flagrancia y que reciben medidas de protección, que en 2022 es de

92,6%, como muestra el Gráfico 21. Este valor se ubica sobre el estándar de 85% para todas las fiscalías regionales, a excepción del Maule.

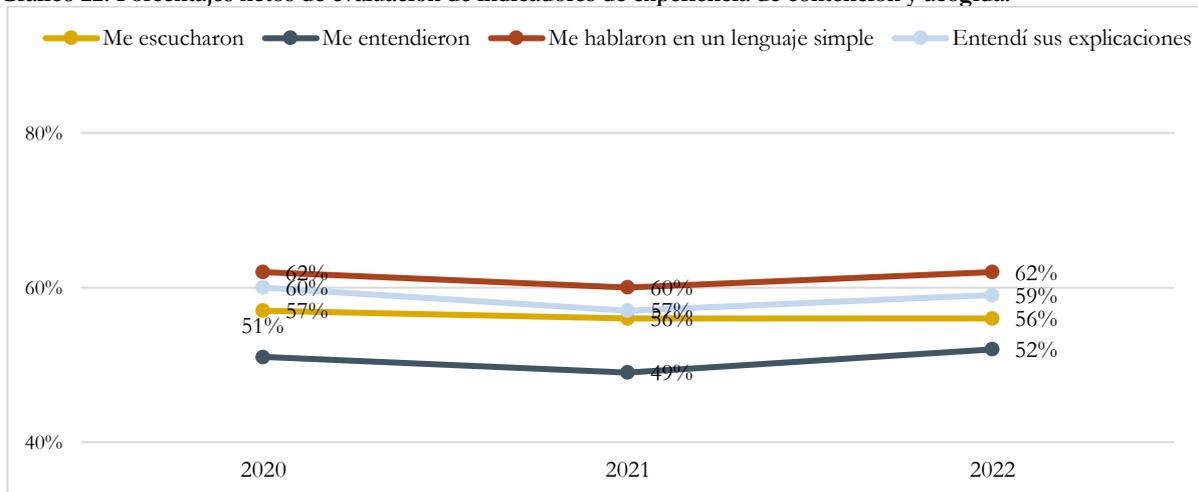
Gráfico 21: Porcentaje de víctimas de VIF ingresadas por flagrancia en ACD evaluadas con riesgo alto con medidas de protección, 2022



Fuente: Elaboración propia a partir del Informe de Indicadores de Atención de Usuarios, enero-diciembre de 2022. **Muestra:** 35.052 casos.

En relación con la **calidad del trato** entregado a los usuarios, la encuesta de medición de la satisfacción usuaria entrega algunas orientaciones. Como muestra el Gráfico 22, entre 2020 y 2022 no se presentan grandes variaciones respecto de la evaluación del trato entregado por el Ministerio Público en términos de contención y acogida, con aproximadamente seis de cada diez usuarios que indican le hablaron en un lenguaje simple (62% 2022) y que entendieron sus explicaciones (59%). Poco más de la mitad declara que los escucharon (56% 2022) y que los entendieron (52% 2022).

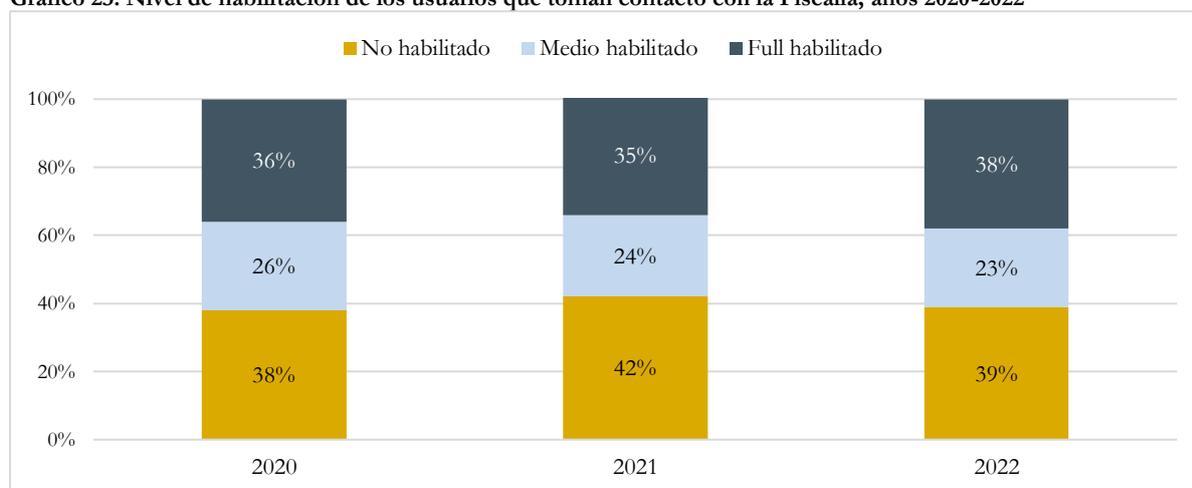
Gráfico 22: Porcentajes netos de evaluación de indicadores de experiencia de contención y acogida.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta de Medición de la Satisfacción Usuaría, años 2020-2022. **Muestra:** 2020: 25.011 casos; 2021: 23.188 casos; 2022: 28.124 casos. **Nota:** el porcentaje neto corresponde a la diferencia entre la evaluación alta (notas 6 a 7 en una escala de 1 a 7) y la evaluación baja (notas 1 a 4) del enunciado.

La **habilitación** también constituye un aspecto relevante de justicia procedimental para los usuarios, y refiere a cuán informados están sobre sus derechos; sobre el funcionamiento del proceso y su rol; los servicios a los que pueden acceder y cómo hacerlo. Para medir esto, se utilizaron los atributos “full habilitado”, “medio habilitado” y “no habilitado”. En general, el Gráfico 23 expone que el porcentaje de personas “no habilitadas” se mantuvo entre 2020 (38%) y 2022 (39%), mientras que los que se consideran “medio habilitado” y “full habilitado” también se mantienen.

Gráfico 23: Nivel de habilitación de los usuarios que toman contacto con la Fiscalía, años 2020-2022



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta de Medición de la Satisfacción Usuaría, años 2020-2022. **Muestra:** 2020: 24.891 casos; 2021: 23.188 casos; 2022: 28.124 casos.

En cuanto al tipo de usuario, los testigos son los que afirman en mayor medida estar “full habilitados” en los procesos, siendo esta diferencia significativa respecto a los otros usuarios (74% de los testigos y un 55% de los imputados, en segundo lugar). Luego le siguen los denunciados (48%), las víctimas (44%), y, en último lugar, los abogados, con un 35%.

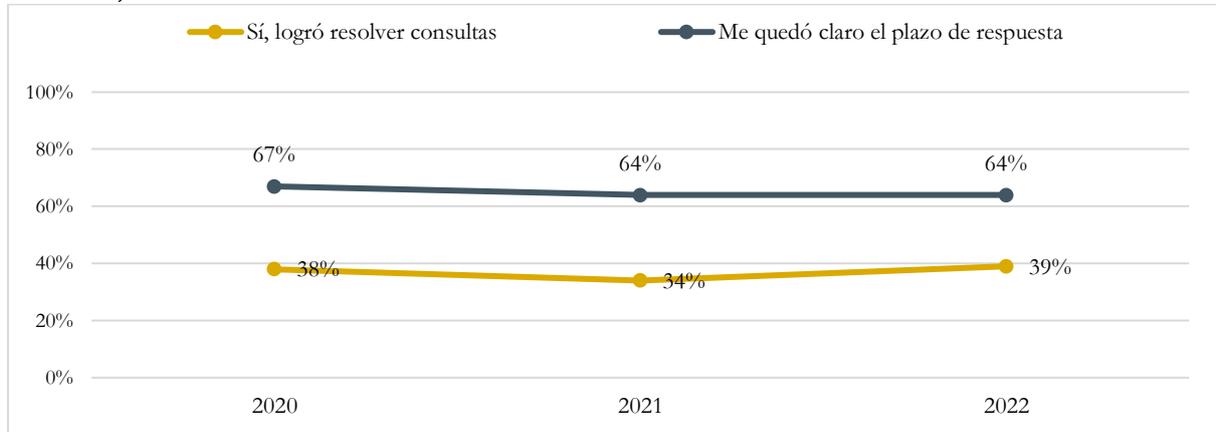
Respecto de la distribución por género, las personas de género femenino nuevamente poseen una ventaja sobre las de género masculino, ya que un 46% de ellas dicen estar “full habilitadas”, en comparación a un 39% de los encuestados de género masculino. Una vez más, las personas que se identifican con otro género son las más desventajadas, con un 22% que dice estar “full habilitado” y un 58% “no habilitado”.

En relación con la participación de VyT en los procesos judiciales. En el caso de los testigos, se utilizó la premisa “Gracias a la Fiscalía he podido colaborar como testigo en el caso”, con la que las personas de género masculino estuvieron de acuerdo en un 71% y las de femenino en un 70%.

Por último, sobre la **resolución de las solicitudes**, el Gráfico 24 muestra que en 2021 (34%) se produjo una reducción en la cantidad de consultas resueltas en el primer contacto respecto de 2020 (38%). El nivel

de resolución de consultas volvió a subir en 2022 (39%). Por otra parte, la claridad de los plazos de respuesta disminuyó durante 2021 y 2022 (64%) en comparación con 2020 (67%).

Gráfico 24: Porcentaje de resolución de solicitudes en el primer contacto y claridad de los plazos de respuesta a las solicitudes, años 2020-2023



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta de Medición de la Satisfacción Usuaría, años 2020-2022. **Muestra:** 2020: 17.140 casos; 2021: 15.267 casos; 2022: 19.093 casos.

En **conclusión**, se observa un aumento sostenido en la cantidad de víctimas ingresadas al sistema desde 2021 en adelante. En 2023, 1.332.016 víctimas ingresaron al sistema. Además, se observa que una proporción cada vez mayor de ellas es menor de edad, lo que puede tener repercusiones para el trabajo desarrollado por la División de Atención a Víctimas y Testigos de la Fiscalía. También se identifica un aumento sostenido de las víctimas por violencia intrafamiliar entre 2021 y 2023, donde tres de cada cuatro víctimas es mujer.

En relación con los delitos, la tasa de homicidios consumados cada cien mil habitantes aumentó de 4,6 homicidios en 2021 a 6,7 homicidios en 2022, lo que equivale a un incremento de 360 homicidios. No obstante, para el 2023 hubo una disminución de 82 víctimas, llegando a una tasa de 6,3 homicidios. Además, es relevante notar que desde 2021 ha aumentado la proporción de delitos ingresados al sistema con imputado desconocido, así como la cantidad de casos que se resuelven por vías no judiciales.

Adicionalmente, se intentó analizar las brechas en la atención de las víctimas y usuarios de la Fiscalía. En primer lugar, cabe notar que más de la mitad de los usuarios que tomaron contacto con la Fiscalía en 2022 son víctimas. Luego, entre 2020 y 2022 aumentó la proporción de víctimas ingresadas al sistema que toma contacto con la Fiscalía (de seis de cada diez víctimas en 2020 a siete de cada diez víctimas en 2022). Sin perjuicio de lo anterior, es relevante indicar que las tasas de derivación a la URUVIT ante casos de delitos graves son bajas, donde sólo los delitos de secuestros con violación, femicidios no íntimos y femicidios cuentan con una derivación sobre el 50%. En concordancia con esto, al explorar la dotación de profesionales URUVIT se obtuvo una ratio a nivel nacional de 1,53 profesionales URUVIT cada mil víctimas.

En relación con la calidad del servicio entregado a los usuarios de la Fiscalía, en general no se observan variaciones significativas entre 2020 y 2022 en la mayoría de los indicadores de calidad. En relación con la calidad del trato entregado a los usuarios, se identifican evaluaciones intermedias de la experiencia de atención y acogida, mientras que los niveles de habilitación del usuario se mantienen estables (en torno a un 38% de full habilitación en 2022).

En cambio, se identifica una percepción baja en los tiempos de respuesta a las solicitudes (44% en 2022), pese a que los indicadores de cumplimiento de plazos de solicitudes y servicios se encuentran sobre los estándares definidos.

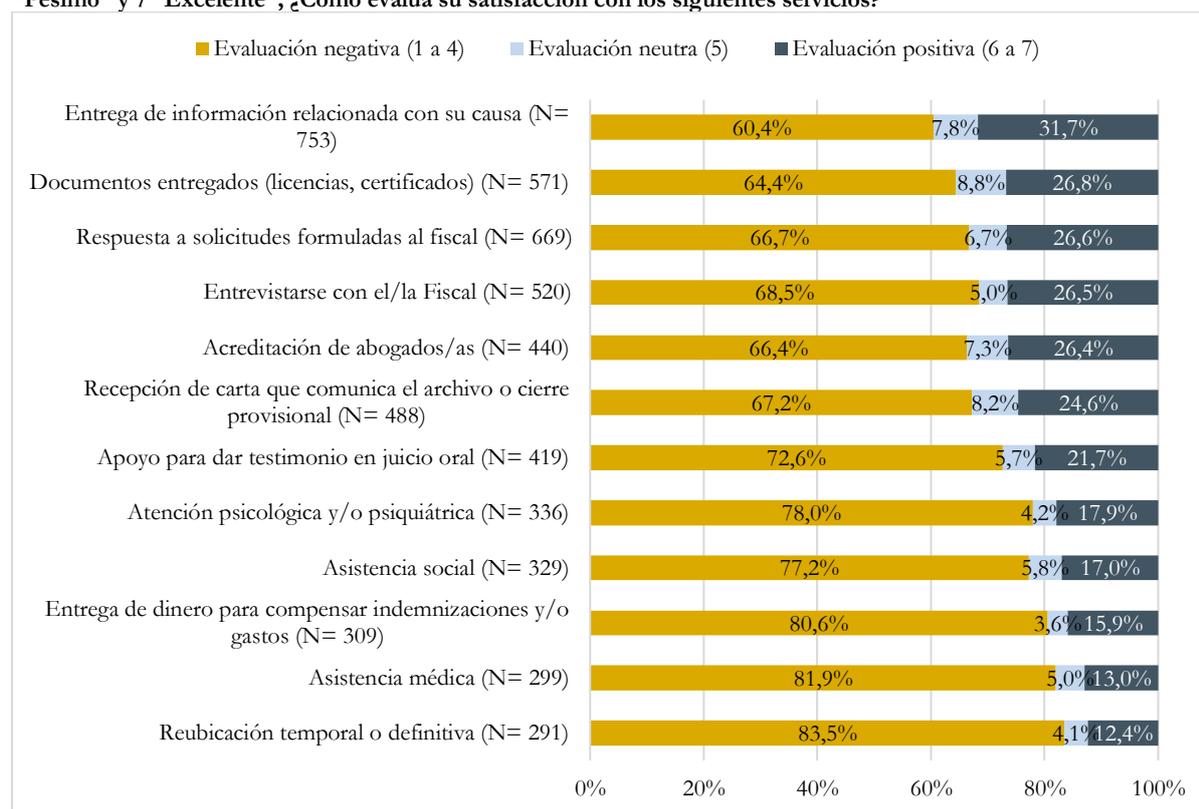
Por otra parte, un aspecto fundamental del trabajo desarrollado por la DAVT es la implementación de medidas de protección. No se dispuso de información acerca de los indicadores de gestión de la implementación de medidas de protección para víctimas y testigos que tienen un nivel de intimidación alta. Por el contrario, todas las fiscalías regionales se encuentran sobre el estándar para la implementación de medidas de protección para víctimas de VIF con alto nivel de intimidación, a excepción de la Fiscalía del Maule.

B. Indicadores levantados por la encuesta CJS-UC

i. Evaluación de servicios y prestaciones de la Fiscalía

A continuación, se describe la evaluación de los servicios y prestaciones de la Fiscalía. La pregunta fue realizada exclusivamente a quienes recibieron la atención, lo que incluye únicamente a las víctimas, parientes de las víctimas y testigos. En el Gráfico 25 se visualiza en general una evaluación negativa de la mayoría de los servicios. El servicio mejor evaluado corresponde a la entrega de información relacionada con la causa (31,7% de evaluación positiva), seguido por la entrega de distintos tipos de documentos (26,8%). Por el contrario, cerca de dos tercios de los encuestados que recibieron el servicio evalúan negativamente la respuesta a las solicitudes formuladas (66,7%) y la entrevista con el fiscal (68,5%). Los servicios peor evaluados son la reubicación temporal o definitiva (83,5% de evaluación negativa), la asistencia médica (81,9%) y la entrega de dinero para compensar indemnizaciones o gastos.

Gráfico 25: Evaluación de servicios y prestaciones de la Fiscalía por parte de víctimas. En su último contacto con la Fiscalía usted pudo haber solicitado o recibido uno o más de los siguientes servicios. En una escala de 1 a 7, donde 1 es “Pésimo” y 7 “Excelente”, ¿Cómo evalúa su satisfacción con los siguientes servicios?



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de calidad de la atención de la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), 2024. Nota: la pregunta considera sólo víctimas que declaran haber recibido el servicio indicado.

Se construyó un índice sumativo de la evaluación de todos los servicios y prestaciones. Se obtuvo una evaluación promedio de 1,6, en una escala de 1 a 7. La siguiente tabla detalla la evaluación sumativa del índice según variables sociodemográficas relevantes, esto es, que tienen diferencias estadísticamente significativas entre sus categorías. Los tramos etarios extremos, es decir, el grupo joven de 18 a 29 años

(96,5%) y el de personas mayores de 60 años (96,4%) evalúan más negativamente los servicios que los grupos etarios centrales adultos (90% de evaluación negativa para grupos de 40 a 49 y 50 a 59 años). Por su parte, los usuarios de menor nivel educacional (87% hasta media completa) realizan una menor evaluación negativa de los servicios que las personas con educación universitaria completa o posgrado (95,9%). Finalmente, los usuarios de nacionalidad chilena (93,7%) realizan una evaluación mucho más negativa de los servicios que los usuarios de nacionalidad extranjera (78,4%).

Tabla 21: Evaluación de servicios y prestaciones de la Fiscalía según variables sociodemográficas relevantes

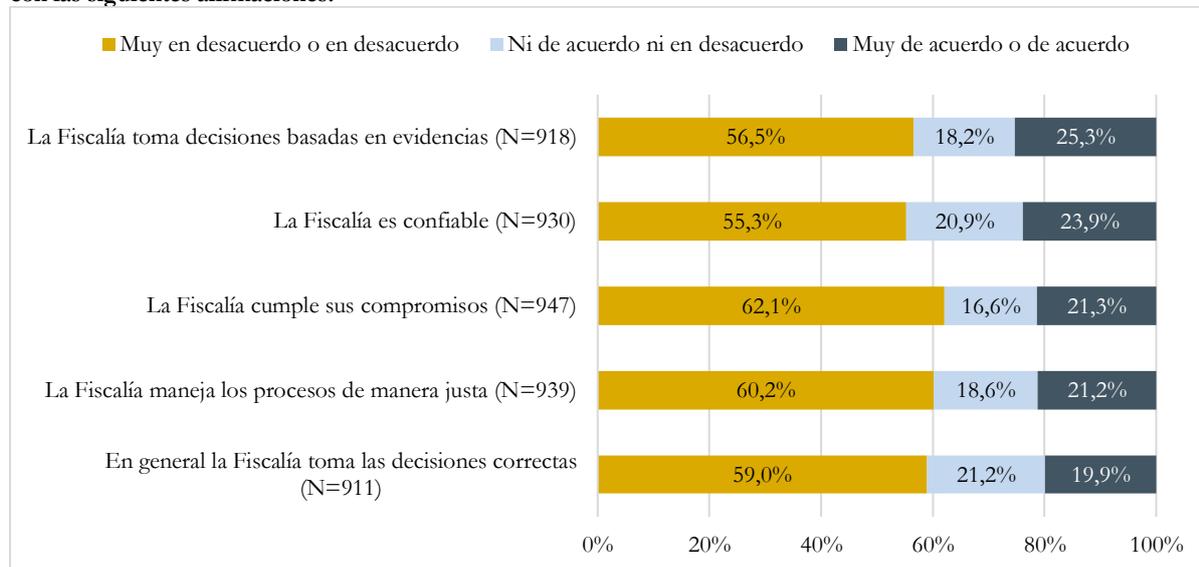
	Evaluación negativa (1 a 4)		Evaluación neutra (5)		Evaluación positiva (6 a 7)		Total n
	n	%	n	%	n	%	
Tramos de edad**							
18 a 29 años	82	96,5%	3	3,5%	0	0,0%	85
30 a 39 años	173	92,5%	7	3,7%	7	3,7%	187
40 a 49 años	206	90,0%	19	8,3%	4	1,8%	229
50 años a 59 años	132	90,4%	11	7,5%	3	2,1%	146
60 años o más	188	96,4%	4	2,1%	3	1,5%	195
Nivel educacional**							
Hasta media incompleta	51	89,5%	6	10,5%	0	0,0%	57
Media completa	127	87,0%	10	6,9%	9	6,2%	146
Técnica completa o incompleta o universitaria incompleta	289	92,9%	16	5,1%	6	1,9%	311
Universitaria completa o posgrado	301	95,9%	11	3,5%	2	0,6%	314
NS_NR	13	92,9%	1	7,1%	0	0,0%	14
Nacionalidad***							
Chileno/a	741	93,7%	37	4,7%	13	1,6%	791
Extranjero/a	40	78,4%	7	13,7%	4	7,8%	51
Total	781	92,8%	44	5,2%	17	2,0%	842

Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de calidad de la atención de la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), 2024. Nota: la pregunta la pregunta considera sólo víctimas que han recibido el servicio indicado. ***p<0,001; **p<0,05; *p<0,01.

ii. Evaluación de las decisiones y actuaciones de la Fiscalía

El siguiente módulo consiste en una evaluación de las decisiones que toma la Fiscalía. De los encuestados con experiencia individualizable, el Gráfico 26 revela que solo una de cada cuatro personas está muy de acuerdo o de acuerdo con que la Fiscalía toma decisiones basadas en evidencia (25,3%), mientras que solo un 23,9% declara estar muy de acuerdo o de acuerdo con que la Fiscalía es confiable. Aproximadamente uno de cada cinco encuestados asevera que la Fiscalía cumple sus compromisos (21,3%), mientras que una proporción similar sostiene que la Fiscalía maneja los procesos de manera justa (21,2%) y que la Fiscalía toma las decisiones correctas (19,9%).

Gráfico 26: Evaluación de atributos de la Fiscalía. Pensando en el contacto que tuvo con la Fiscalía o con un fiscal. En una escala de 1 a 5, donde 1 es “Muy en desacuerdo” y 5 “Muy de acuerdo”, ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de calidad de la atención de la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), 2024. Nota: la pregunta no considera a los encuestados que nunca han tomado contacto con la Fiscalía. Se omiten los casos que no recibieron la prestación o servicio. Se omiten las personas que respondieron “No sé / Prefiero no responder”.

Se construyó un indicador sumativo de evaluación de la Fiscalía según sus atributos, donde se observa que poco menos de siete de cada diez encuestados la evaluó negativamente (68,8% con nota 1 a 2,99), mientras que un 14,1% entrega una evaluación neutra (3 a 3,99) y un 17,5% una evaluación positiva (4 a 5). Al examinar el índice según variables sociodemográficas relevantes, la tabla a continuación refleja que una proporción mayor de hombres (70,2%) que de mujeres (66,9%) realiza una evaluación negativa de la Fiscalía. Tres de cada cuatro encuestados de la macrozona centro sur evalúan negativamente a la Fiscalía (75,7%), en comparación con un 56,2% de encuestados de la macrozona norte que la evalúan negativamente.

En relación con la nacionalidad, una proporción mayor de personas de nacionalidad extranjera evalúa positivamente los atributos del Ministerio Público (29%) en comparación con los encuestados de nacionalidad chilena (16,7%). Una mayor proporción de personas con discapacidad realiza una evaluación negativa (77,7%) respecto de personas sin discapacidad (67,6%). Por último, cerca de siete de cada diez víctimas, testigos o parientes realiza una evaluación negativa de la Fiscalía (69,3%) respecto de seis de cada diez imputados o víctimas que evalúan de la misma forma al Ministerio Público (58,1%).

Tabla 22: Evaluación de atributos de la Fiscalía según variables sociodemográficas relevantes

	Evaluación negativa (1 a 2,99)		Evaluación neutra (3 a 3,99)		Evaluación positiva (4 a 5)		Total n
	n	%	n	%	n	%	
Sexo**							
Mujer	376	66,9%	93	16,6%	93	16,6%	562
Hombre	276	70,2%	42	10,7%	75	19,1%	393
Macrozona regional**							
Norte	50	56,2%	18	20,2%	21	23,6%	89
Centro	113	70,6%	27	16,9%	20	12,5%	160
Centro sur	128	75,7%	14	8,3%	27	16,0%	169
Sur y austral	90	68,2%	13	9,9%	29	22,0%	132
Metropolitana	281	67,4%	64	15,4%	72	17,3%	417
Nacionalidad chilena***							
Chileno/a	633	69,9%	121	13,4%	151	16,7%	905
Extranjero/a	29	46,8%	15	24,2%	18	29,0%	62
Tiene discapacidad*							
No tiene discapacidad	596	67,6%	130	14,7%	156	17,7%	882
Tiene discapacidad	66	77,7%	6	7,1%	13	15,3%	85
Tipo de usuario							
Víctima, testigo o pariente	619	69,3%	122	13,7%	152	17,0%	893
Imputado o acusado	43	58,1%	14	18,9%	17	23,0%	74
Total	662	68,5%	136	14,1%	169	17,5%	967

Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de calidad de la atención de la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), 2024. Nota: la pregunta considera sólo usuarios que han tenido contacto por la Fiscalía y no son abogados. Se omitieron del indicador a los encuestados que respondieron “No sé / Prefiero no responder”. ***p<0,001; **p<0,05; *p<0,01.

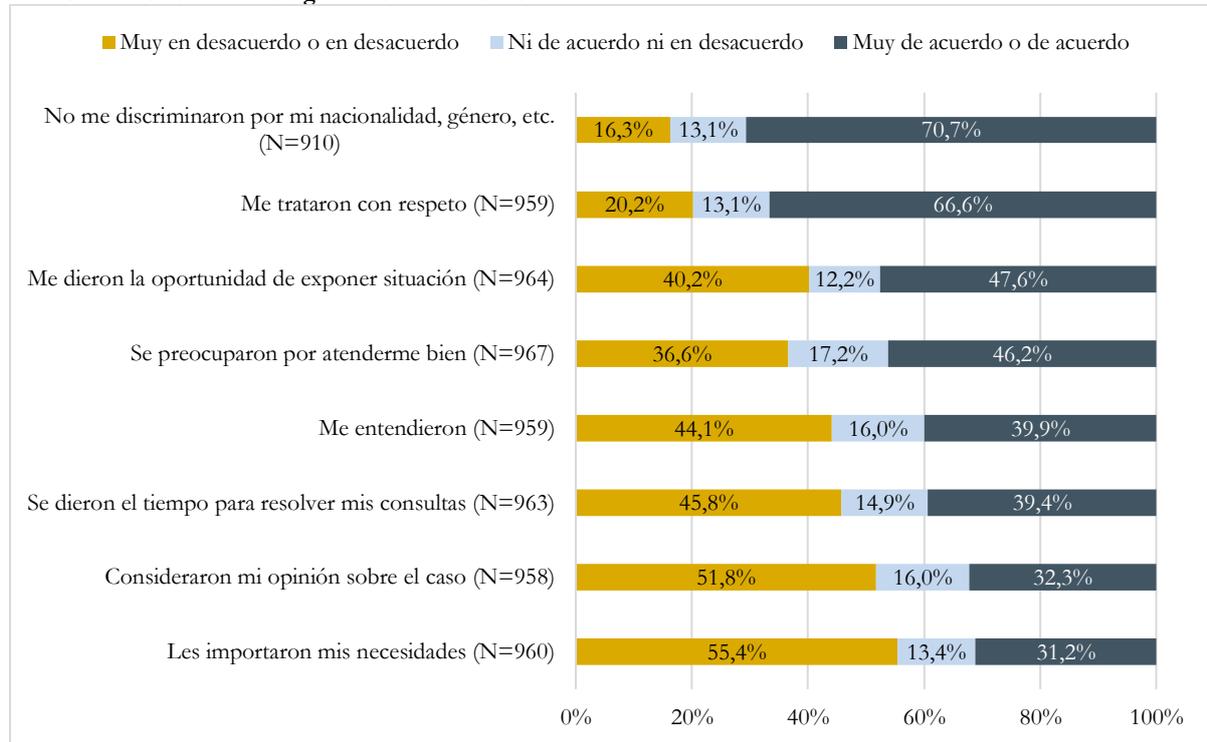
iii. Atención evaluada bajo principios de justicia procedimental

Se consultó a los usuarios contactados por la Fiscalía por la atención recibida bajo principios de justicia procedimental, tales como el derecho a un trato respetuoso, a la información, a no ser discriminado, a ser oído y reconocido, entre otros. El Gráfico 27 expone los resultados de estas preguntas.

Aproximadamente siete de cada diez usuarios estuvieron muy de acuerdo o de acuerdo con que no lo discriminaron por alguna categoría de nacionalidad, género u otra (70,7%). Dos tercios de los encuestados declaró está muy de acuerdo o de acuerdo con que lo trataron con respeto (66,6%).

Luego, se identifican evaluaciones intermedias del cumplimiento de principios de justicia procedimental en la atención. De esta manera, poco menos de la mitad de los usuarios está muy de acuerdo o de acuerdo con que le dieron la oportunidad de exponer su situación (47,6%) y se preocuparon por atenderlo bien (46,2%). Cuatro de cada diez usuarios están muy de acuerdo o de acuerdo que lo entendieron (39,9%) y se dieron el tiempo para resolver sus consultas (39,4%). Finalmente, cerca de tres de cada diez encuestados declara estar muy de acuerdo o de acuerdo con que consideraron su opinión sobre el caso (32,3%) y les importaron sus necesidades (31,2%).

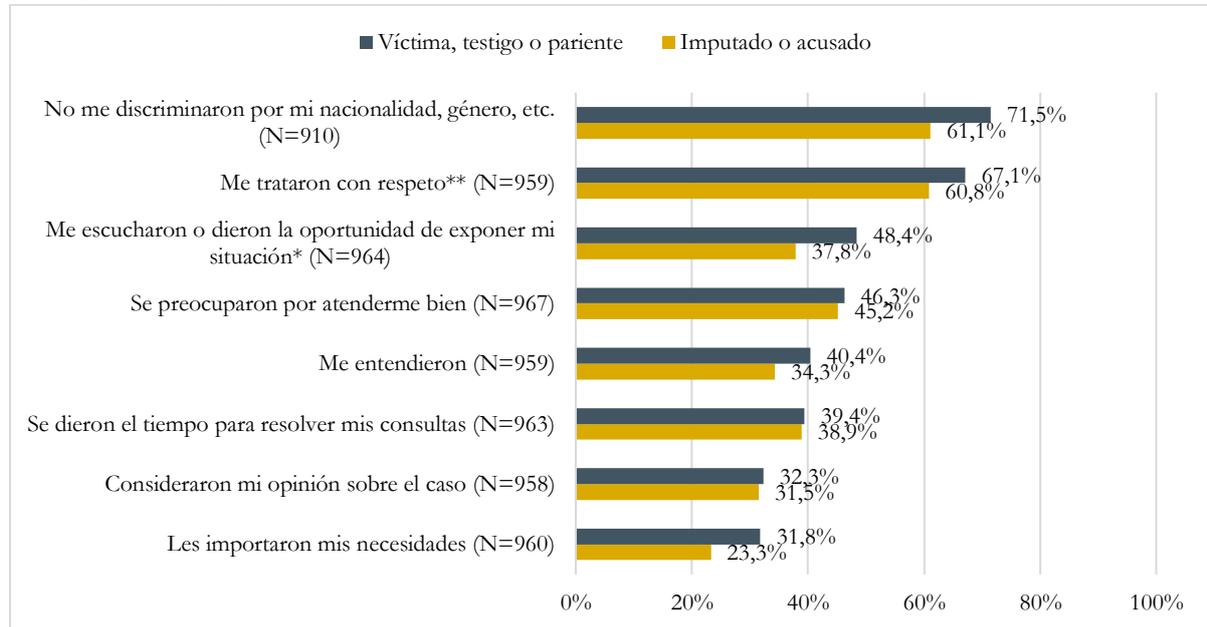
Gráfico 27: Atención bajo principios de justicia procedimental. Pensando en el último contacto que tuvo con la Fiscalía o con un fiscal, en una escala de 1 a 5, donde 1 es “Muy en desacuerdo” y 5 “Muy de acuerdo”, ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de calidad de la atención de la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), 2024. Nota: la pregunta no considera a los encuestados que nunca han tomado contacto con la Fiscalía. Se omiten los no sabe no responde.

Si se revisa la percepción del cumplimiento de los principios de justicia procedimental según los tipos de usuarios, en el Gráfico 28 se identifica que una proporción significativamente mayor de víctimas, parientes y testigos está muy de acuerdo o de acuerdo con que lo trataron con respeto (67,1%), en comparación con seis de cada diez imputados o acusados que está muy de acuerdo o de acuerdo con la afirmación. También se encontró que poco menos de las víctimas, testigos o parientes afirma haber lo escucharon o le dieron la oportunidad de exponer su situación (48,4%), mientras que un 37,8% señala haber sido atendido bajo este principio. No hay diferencias estadísticamente significativas para el resto de las preguntas.

Gráfico 28: Atención bajo principios de justicia procedimental según tipo de usuario contactado: pensando en el último contacto que tuvo con la Fiscalía, ¿qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?, % Muy de acuerdo o de acuerdo



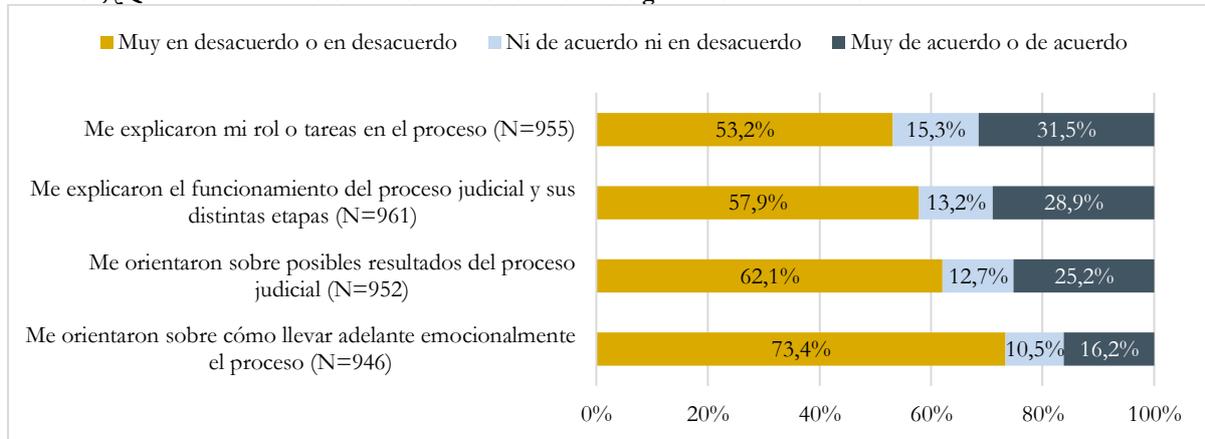
Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de calidad de la atención de la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), 2024. Nota: la pregunta no considera a los encuestados que nunca han tomado contacto con la Fiscalía y sólo considera víctimas e imputados. *** $p < 0,001$; ** $p < 0,05$; * $p < 0,01$.

Finalmente, se construyó un índice sumativo de atención bajo principios de justicia procedimental, que obtiene una evaluación promedio de 3,135 en una escala de 1 a 5.

iv. Acceso a la justicia y orientación para afrontar el proceso judicial

Se consultó a los encuestados con experiencia individualizable por la orientación que le entregó el Ministerio Público para la participación en el proceso judicial. El Gráfico 29 muestra que tres de cada diez encuestados indica que está muy de acuerdo o de acuerdo con que le explicaron su rol o tareas en el proceso (31,5%), mientras que un 28,9% declara estar muy de acuerdo o de acuerdo con que le explicaron el funcionamiento del proceso judicial y sus distintas etapas (28,9%). Una cuarta parte de los encuestados está muy de acuerdo o de acuerdo con que lo orientaron sobre posibles resultados del proceso judicial (25,2%), mientras que sólo un 16,2% está muy de acuerdo o de acuerdo con que lo orientaron sobre cómo llevar adelante emocionalmente el proceso.

Gráfico 29: Orientación para el proceso judicial. Pensando en la información que recibió (o no) por parte de la Fiscalía sobre su participación en el proceso judicial. En una escala de 1 a 5, donde 1 es “Muy en desacuerdo” y 7 “Muy de acuerdo”, ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de calidad de la atención de la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), 2024. Nota: la pregunta no considera a los encuestados que nunca han tomado contacto con la Fiscalía. Se omiten los casos que no recibieron la prestación o servicio y que marcaron No sabe / No responde.

Al desagregar la evaluación de la orientación para el proceso judicial según variables sociodemográficas relevantes, la siguiente tabla permite observar que tres de cada diez mujeres afirmaron estar muy de acuerdo o de acuerdo con que la orientaron sobre posibles resultados del proceso judicial (28%) en comparación con dos de cada diez hombres (21,6%).

En relación con la educación, personas con menores niveles educacionales declaran estar en mayor magnitud muy de acuerdo o de acuerdo con que le explicaron su rol o tareas en el proceso (41,9% media completa y 34,3% hasta media incompleta), la explicaron el funcionamiento del proceso judicial y sus distintas etapas (39,3% media completa y 36,8% hasta media incompleta) y lo orientaron sobre el proceso judicial (28,9%), en comparación con personas de mayor nivel educacional.

Según macrozona regional, se identifica que los encuestados de la zona norte evaluaron más positivamente la orientación del proceso judicial que personas de la zona centro sur, en términos de explicación sobre el rol o tareas en el proceso (43,8% versus 28,8%), explicación sobre el funcionamiento del proceso judicial y sus distintas etapas (38,9% versus 27,1%) y orientación sobre cómo llevar adelante emocionalmente el proceso (25% versus 17,2%). Respecto de la nacionalidad, se identifica que las personas extranjeras manifiestan mayor satisfacción con todos los aspectos de la orientación judicial en comparación con personas de nacionalidad chilena. Por último, no se identifican diferencias estadísticamente significativas entre las evaluaciones de víctimas, parientes y testigos y acusados e imputados en ninguna de sus dimensiones.

Tabla 23: Evaluación de la orientación para el proceso judicial según variables sociodemográficas relevantes, porcentaje muy de acuerdo o de acuerdo

	a. Me explicaron mi rol o tareas en el proceso		b. Me explicaron el funcionamiento del proceso judicial y sus distintas etapas		c. Me orientaron sobre cómo llevar adelante emocionalmente el proceso		d. Me orientaron sobre posibles resultados del proceso judicial	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Sexo^{dd}								
Mujer	190	34,4%	174	31,3%	92	16,8%	154	28,0%
Hombre	109	28,0%	101	25,7%	59	15,3%	84	21,6%
Nivel educacional^{aabbbd}								
Hasta media incompleta	23	34,3%	25	36,8%	12	17,9%	18	27,7%
Media completa	70	41,9%	66	39,3%	38	23,0%	50	29,8%
Técnica completa o incompleta o universitaria incompleta	108	30,6%	100	28,4%	56	16,1%	96	27,4%
Universitaria completa o posgrado	96	27,3%	83	23,3%	44	12,6%	71	20,2%
NS-NR	4	25,0%	4	23,5%	3	18,8%	5	29,4%
Macrozona regional^{abbc}								
Norte	39	43,8%	35	38,9%	22	25,0%	27	30,3%
Centro	51	31,9%	43	27,4%	15	9,6%	34	21,5%
Centro sur	49	28,8%	46	27,1%	29	17,2%	37	21,9%
Sur y austral	46	36,2%	48	36,6%	25	20,0%	40	31,5%
Metropolitana	116	28,4%	106	25,7%	62	15,2%	102	24,9%
Nacionalidad^{aaabcccddd}								
Chileno/a	268	29,9%	249	27,6%	133	15,0%	214	23,9%
Extranjero/a	33	56,9%	29	48,3%	20	33,3%	26	44,8%
Tipo de usuario								
Víctima, testigo o pariente	278	31,5%	255	28,8%	143	16,4%	221	25,1%
Imputado o acusado	23	31,5%	23	31,1%	10	13,9%	19	26,0%
Total	301	31,5%	278	28,9%	153	16,2%	240	25,2%

Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de calidad de la atención de la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), 2024. Nota: la pregunta considera sólo usuarios que han tenido contacto por la Fiscalía y no son abogados. Se omitieron del indicador a los encuestados que respondieron "No sé / Prefiero no responder". ***p<0,001; **p<0,05; *p<0,01.

v. Acceso a la justicia y dificultades durante la atención

También relacionado al acceso a la justicia, se les preguntó a los encuestados con experiencia individualizable por las dificultades que enfrentaron durante la atención brindada por la Fiscalía. En este aspecto, la siguiente tabla muestra las dimensiones en que se agruparon las distintas dificultades: desde el acceso y la información, hasta los recursos que se tienen, el tiempo y dificultades personales.

Tabla 24: Categorías de dificultades experimentadas durante la atención según ítem

Dimensión	Ítem
Dificultades de acceso	Los lugares quedan lejos y/o es difícil llegar
	Me cuesta o no entiendo bien el idioma
Dificultades de información	Falta de información o sobre que se espera de mí
	Los trámites son muy burocráticos y/o complejos
	La información que me dan es difícil de entender
Dificultades de recursos (monetarios o evidencia)	No hay buenos argumentos o pruebas a favor
	La otra parte tiene muchos más recursos o poder que yo
	Los costos monetarios de participar son muy altos

Dificultades de tiempo	La investigación del caso ha tomado mucho tiempo
	Tardan mucho tiempo en responder a mis solicitudes
Dificultades personales	Mi participación es incompatible con mi jornada laboral
	Mi participación ha afectado a mi familia y/o amistades

Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de calidad de la atención de la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), 2024.

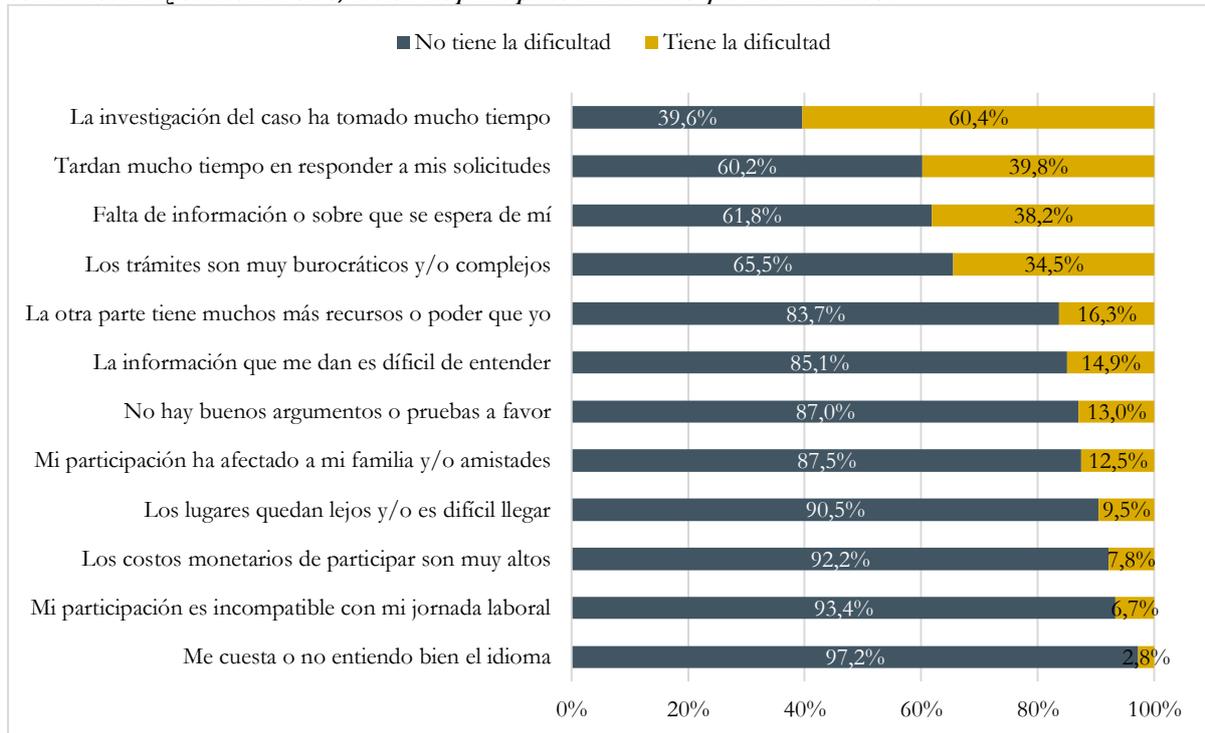
En este sentido, en el siguiente gráfico vemos que lo que genera una mayor dificultad a los/as usuario/as es el tiempo. Esto se observa en que la mayoría (60,4%) declaró que el tiempo que ha tomado la investigación fue una dificultad; a lo que le sigue la tardanza en la respuesta de solicitudes (39,8%).

Asimismo, la información es otra dimensión que presenta mayores dificultades para los y las usuarias, donde destaca la falta de información o sobre lo que se espera de ellos/as (38,2%) y los trámites considerados burocráticos y complejos (34,5%). No obstante, un menor porcentaje (14,9%) reportó que la información que les entregan es difícil de entender.

Luego, en menor medida, se mencionan aspectos relacionados a los recursos como la diferencia de recursos que se tiene con la contraparte (16,3%) y la falta de buenos argumentos o pruebas a favor (13%). Y solo un 7,8% menciona los costos monetarios altos.

Los elementos personales y los relacionados al acceso son mencionados en un menor número, en donde destaca el aspecto personas del efecto que ha tenido la participación en el proceso penal en sus familias o amistades (12,5%). Mientras que el resto están por debajo de un 10%: la accesibilidad a los lugares (9,5%), la incompatibilidad de la participación con la jornada laboral (6,7%) y no entender el idioma (2,8%).

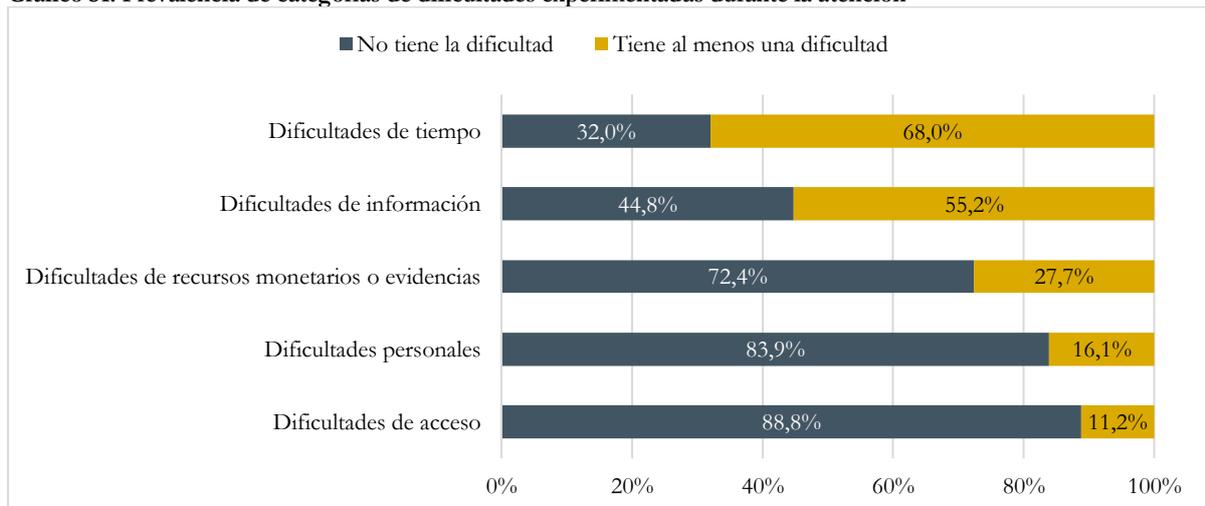
Gráfico 30: Dificultades experimentadas durante la atención. Durante la experiencia o hecho por el que tuvo contacto con la Fiscalía: ¿Cuáles han sido/ fueron las principales dificultades que ha enfrentado?



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de calidad de la atención de la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), 2024. Muestra: 977 casos. Nota: la pregunta no considera a los encuestados que nunca han tomado contacto con la Fiscalía.

En síntesis, los aspectos que generan una mayor dificultad a los/as usuarios son los relacionados al tiempo (68% reportó dificultad) y las de información (55,2%). Luego, menos de la mitad tendría dificultades con los recursos (27,7%), elementos personales (16,1%) y el acceso (11,2%).

Gráfico 31: Prevalencia de categorías de dificultades experimentadas durante la atención



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de calidad de la atención de la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), 2024. Muestra: 977 casos. Nota: la pregunta no considera a los encuestados que nunca han tomado contacto con la Fiscalía.

Adicionalmente, resulta interesante observar las diferencias en las dificultades según el tipo de usuario. Lo primero a observar es que no hay diferencias respecto a la información, donde alrededor de un 55% experimentó dificultades al respecto, sin diferencias entre víctimas e imputados. No obstante, sí podemos ver diferencias en el resto, donde los imputados/as reportan una mayor dificultad en cuanto al acceso (24% versus un 10,5% entre las víctimas); elementos personales (34,7% versus 14,9%); y recursos monetarios o evidencias (36% versus 27,1%). En cambio, las víctimas, testigos o parientes de víctimas reportan en mayor medida dificultades relacionadas al tiempo de la investigación y de la respuesta de solicitudes, un 68,6% en contraposición a un 57% entre los imputados/as o acusados/as.

Gráfico 32: Categorías de dificultades experimentadas durante la atención según tipo de usuario contactado, porcentaje que declara experimentar la dificultad



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de calidad de la atención de la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), 2024. Muestra: 977 casos. Nota: la pregunta no considera a los encuestados que nunca han tomado contacto con la Fiscalía. *** $p < 0,001$; ** $p < 0,05$; * $p < 0,01$.

vi. Consecuencias generadas por la experiencia de denuncia

Asimismo, la participación en el proceso judicial y las denuncias pueden generar consecuencias en las personas. En la siguiente tabla vemos los tipos de consecuencias: psicológicas, económicas o materiales, y los daños y amenazas.

Tabla 25: Categorías de consecuencias generadas por la experiencia de denuncia según ítem

Dimensión	Ítem
Consecuencias psicológicas	Problemas con el alcohol y/o las drogas
	Estrés y/o ansiedad
	Dificultades para conciliar o mantener el sueño
	Falta de motivación para retomar su vida cotidiana
Consecuencias económicas/materiales	Pérdida de empleo
	Pérdida de ingresos y/o dificultades financieras
	Necesidad de encontrar un lugar nuevo para vivir

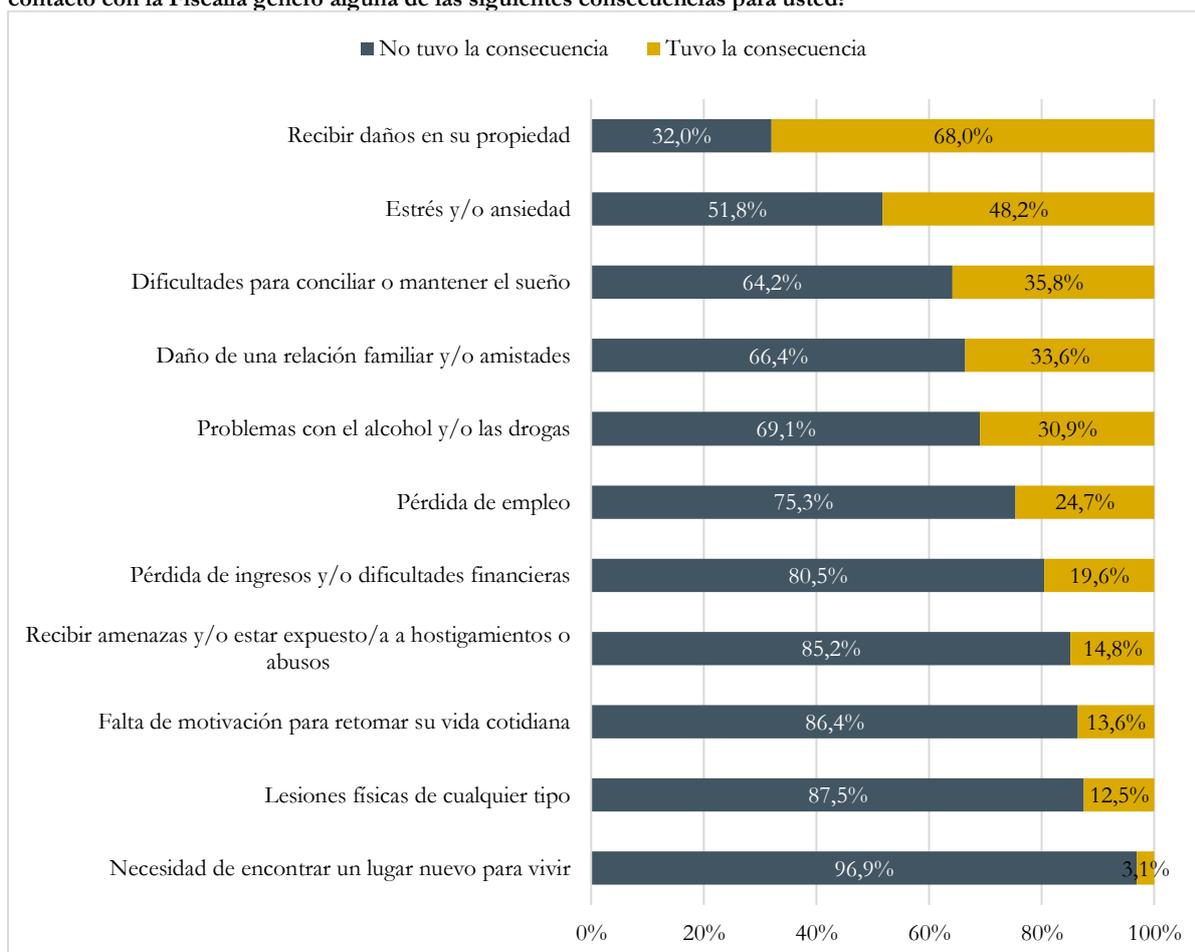
	Recibir daños en su propiedad
Daños y amenazas	Lesiones físicas de cualquier tipo
	Recibir amenazas y/o estar expuesto/a a hostigamientos o abusos

Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de calidad de la atención de la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), 2024.

Al respecto, vemos que la gran mayoría de los y las encuestadas reportó recibir daños en su propiedad (68%) y cerca de la mitad (48,2%) tener estrés o ansiedad. En una menor proporción, aunque todavía significativa, vemos las dificultades relacionadas al sueño (35,8%), el daño de relaciones familiares o de amistad (33,6%), problemas con sustancias (30,9%), la pérdida de empleo (24,7%) y de ingresos o dificultades financieras (19,6%).

Entre las consecuencias negativas menos mencionadas se encuentran las amenazas y hostigamientos (14,8%), la falta de motivación para retomar la vida cotidiana (13,6%) y las lesiones físicas (12,5%). Y destaca en un bajo número la necesidad de encontrar un lugar nuevo para vivir (3,1%).

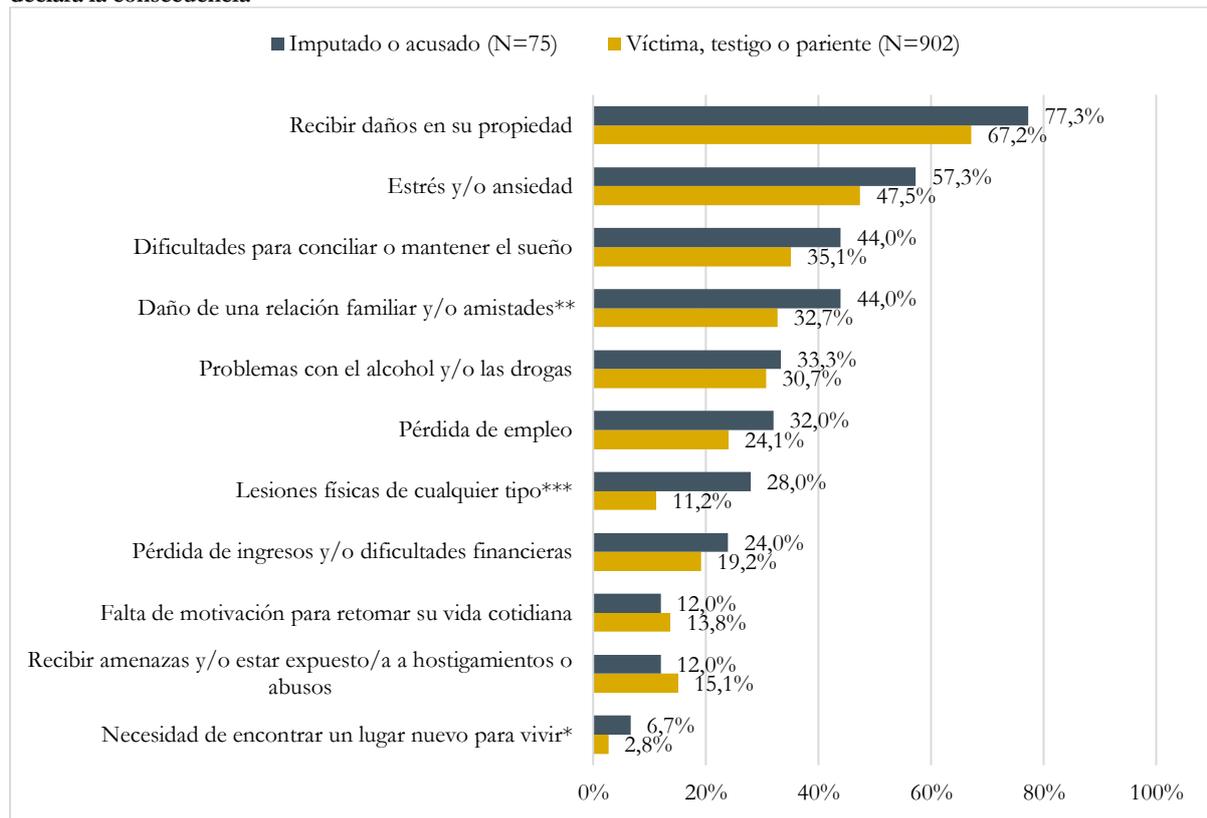
Gráfico 33: Consecuencias generadas por la experiencia de denuncia. ¿La denuncia o proceso judicial por el que tuvo contacto con la Fiscalía generó alguna de las siguientes consecuencias para usted?



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de calidad de la atención de la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), 2024. Muestra: 977 casos. Nota: la pregunta no considera a los encuestados que nunca han tomado contacto con la Fiscalía.

A su vez, estas consecuencias son diferentes según tipo de usuario. En general, siguen la tendencia total, pero vemos que todas las consecuencias son mayormente reportadas por los imputados. A excepción de las amenazas y hostigamientos (15% de las víctimas versus 12% de los imputados), y la falta de motivación (13,8% versus 12%), aunque con una diferencia muy pequeña.

Gráfico 34: Consecuencias generadas por la experiencia de denuncia según tipo de usuario contactado, porcentaje que declara la consecuencia



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de calidad de la atención de la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), 2024. Muestra: 977 casos. Nota: la pregunta no considera a los encuestados que nunca han tomado contacto con la Fiscalía. *** $p < 0,001$; ** $p < 0,05$; * $p < 0,01$.

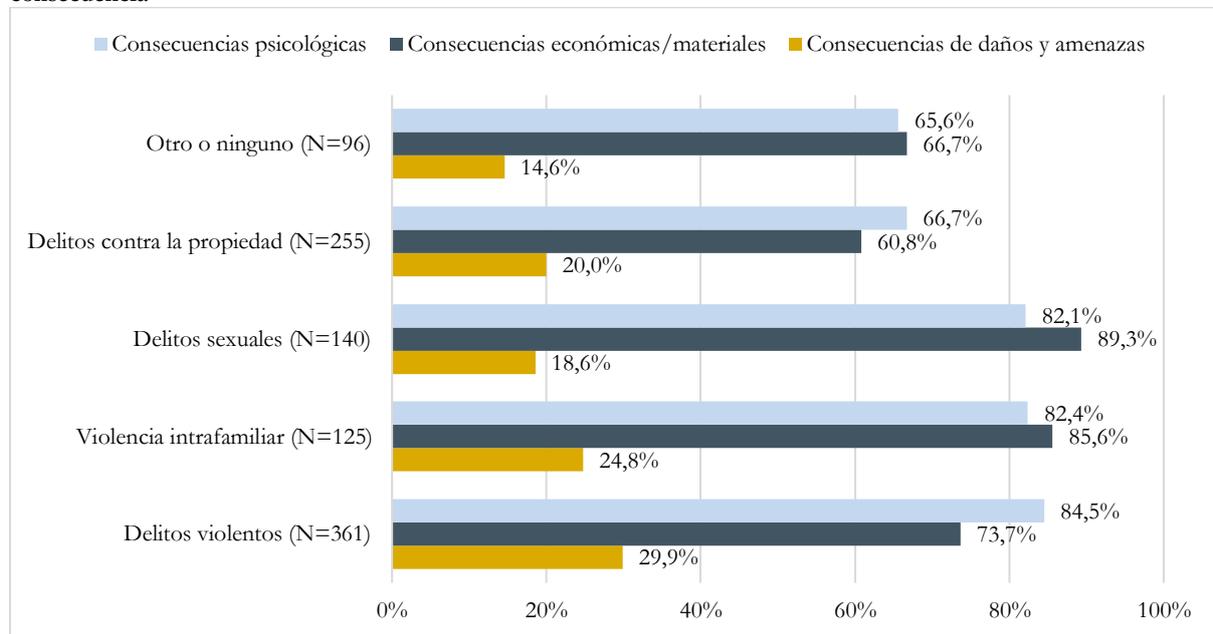
Por otro lado, al observar las consecuencias según tipo de delitos, las consecuencias económicas y materiales sobresalen en todos los tipos de delitos, especialmente los delitos sexuales (89,3% de reporte), de violencia intrafamiliar (85,6%), y entre los delitos violentos (73,7%). En el caso de quienes declararon otro tipo de delitos o ninguno, se observa un reporte de un 66,7%, y para los delitos contra la propiedad un 60,8%.

En cuanto a las consecuencias psicológicas, estas son mayores entre los delitos violentos, con un 84,5%, y los delitos sexuales y de violencia intrafamiliar, con un 82% aproximadamente en ambos casos. En el caso de los delitos contra la propiedad, hubo un 66,7% de reporte de este tipo de consecuencias y un 65,6% para otro tipo de delitos o ninguno.

Respecto a las amenazas y daños, en todos los tipos de delitos vemos que tiene el menor reporte. No obstante, entre quienes se contactaron con la Fiscalía por delitos violentos, hay una mayor declaración de

este tipo de consecuencias (29,9%), a lo que le siguen los delitos de VIF (24,8%) y delitos sexuales en un 18,6%.

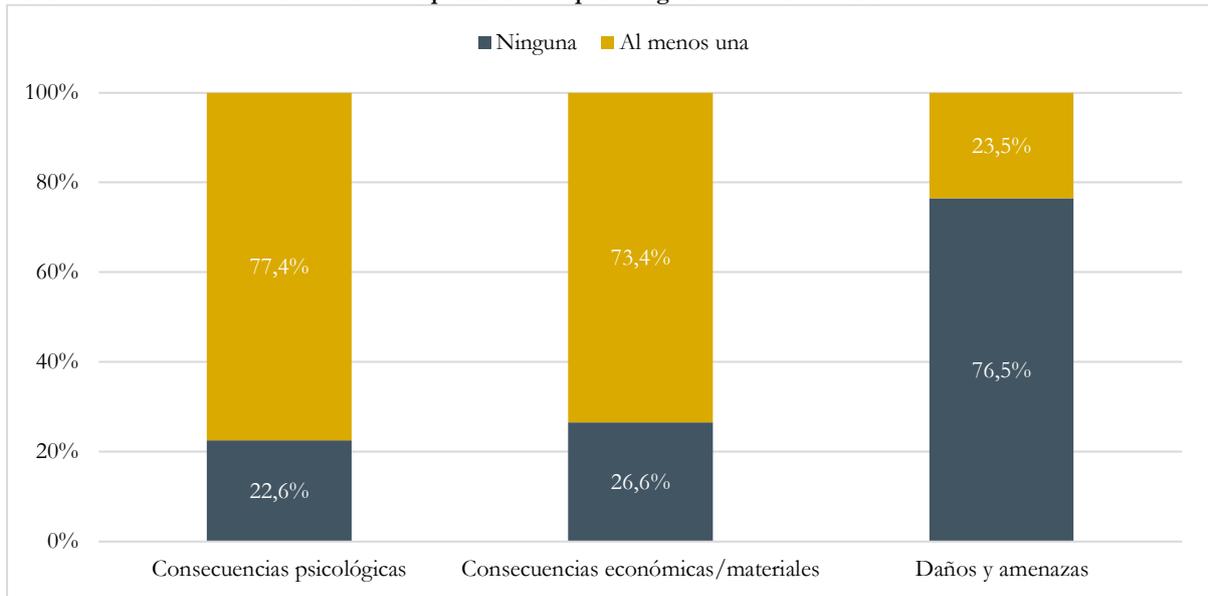
Gráfico 35: Consecuencias generadas por la experiencia de denuncia según tipo de delito, porcentaje que declara la consecuencia



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de calidad de la atención de la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), 2024. Muestra: 977 casos. Nota: la pregunta no considera a los encuestados que nunca han tomado contacto con la Fiscalía. *** $p < 0,001$; ** $p < 0,05$; * $p < 0,01$.

A modo de síntesis, en el siguiente gráfico vemos las categorías de consecuencias, donde los daños y amenazas son los menos frecuentes, pues una gran mayoría (76,5%) no lo experimenta, pero de todas formas un 23,5% reporta estas situaciones. En cambio, las consecuencias psicológicas y materiales parecieran ser bastante recurrentes, pues una gran proporción declaró este tipo de consecuencias: un 77,4% para las psicológicas y un 73,4% en el caso de consecuencias materiales.

Gráfico 36: Cantidad de consecuencias experimentadas por categorías de consecuencias

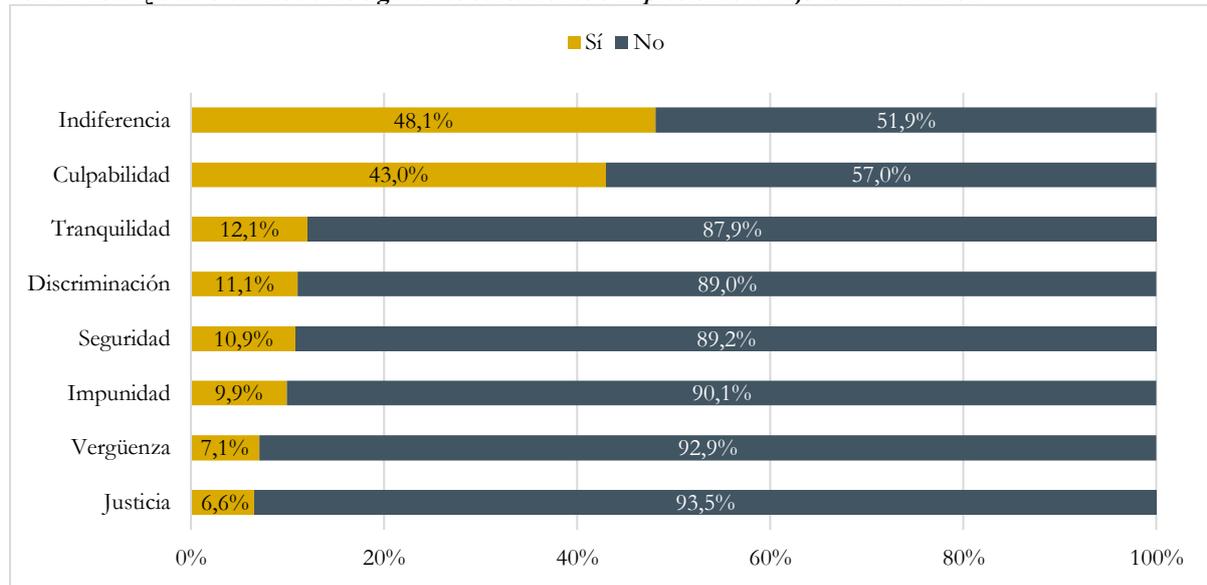


Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de calidad de la atención de la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), 2024. Muestra: 977 casos. Nota: la pregunta no considera a los encuestados que nunca han tomado contacto con la Fiscalía.

vii. Sensaciones causadas por el sistema de justicia

Se consultó a los encuestados contactados por la Fiscalía qué sensaciones les provocó el último contacto que tuvieron con la Fiscalía o con un fiscal. El **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** describe todas las sensaciones o impresiones preguntadas. Poco menos de la mitad de los encuestados señala que el contacto con la Fiscalía les produjo indiferencia (48,1%), mientras que aproximadamente dos de cada cinco encuestados indica que se sintió culpable (43%). Luego, disminuye considerablemente el reporte de sensaciones causadas por el contacto con la Fiscalía. Un 12,1% sintió tranquilidad, aproximadamente uno de cada diez usuarios sintió tranquilidad (11,1%) y una proporción similar sintió que la discriminaron (10,9%). Un 9,9% sintió impunidad, mientras que apenas un 6,6% siente que se hizo justicia.

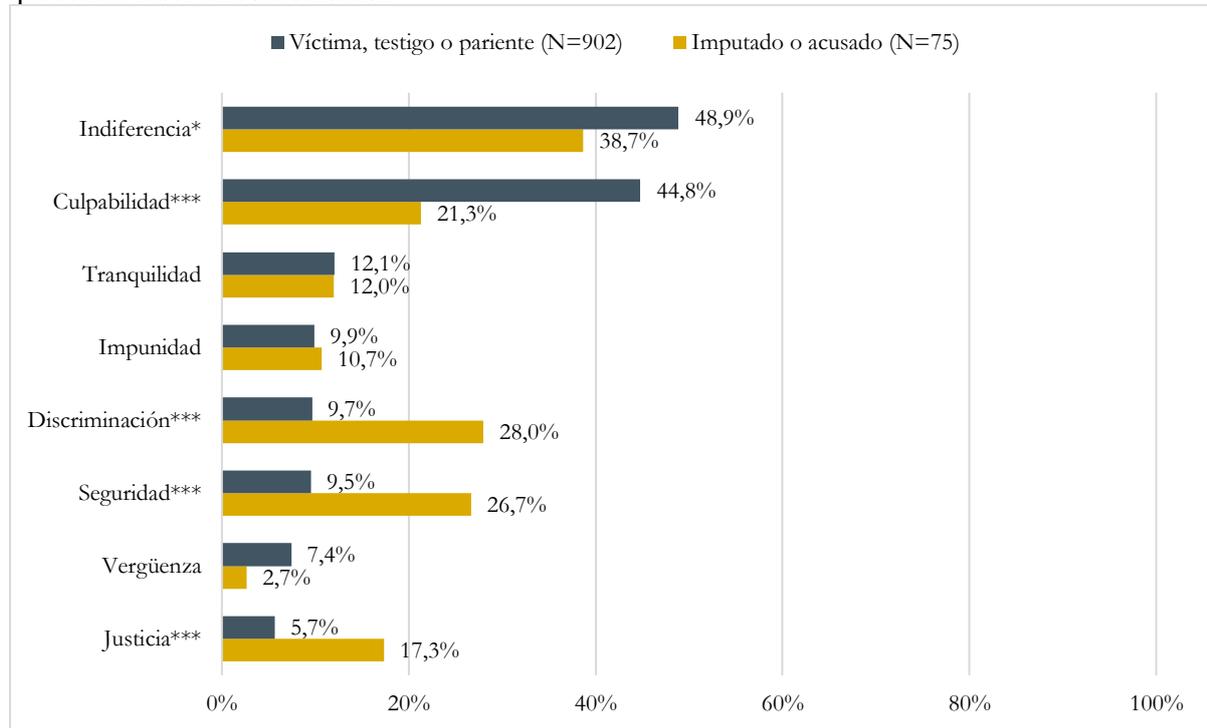
Gráfico 37: Sensaciones causadas por el sistema de justicia. Pensando en el último contacto que tuvo con la Fiscalía o con un fiscal ¿Cuál o cuáles de las siguientes sensaciones o impresiones le dejó esta interacción?



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de calidad de la atención de la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), 2024. Muestra: 977 casos. Nota: la pregunta no considera a los encuestados que nunca han tomado contacto con la Fiscalía. Se omiten los casos que no recibieron la prestación o servicio.

Al desagregar las impresiones causadas por el sistema de justicia según el tipo de usuario contactado, se observa que poco menos de cinco de cada diez víctimas, testigos o parientes sintió indiferencia ante el proceso penal (48,9%), en comparación con un aproximadamente cuatro de cada diez imputados que tuvieron esta sensación (38,7%). También se encuentran diferencias estadísticamente significativas acerca del sentimiento de culpabilidad. Una proporción mayor de víctimas, testigos y parientes siente culpa (44,8%) respecto de los imputados que declaran esta sensación (21,3%). Por el contrario, los imputados o acusados percibieron mayor discriminación (28%) que las víctimas (9,7%), seguridad (26,7% versus 9,5% entre las víctimas) y justicia (17,3% versus un 5,7%).

Gráfico 38: Sensaciones causadas por el sistema de justicia según tipo de usuario contactado, porcentaje de personas que declara haber tenido la sensación



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de calidad de la atención de la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), 2024. Muestra: 977 casos. Nota: la pregunta no considera a los encuestados que nunca han tomado contacto con la Fiscalía. Se omiten los casos que no recibieron la prestación o servicio. Corresponde al porcentaje que responde que tuvo la sensación.

viii. Necesidades de las víctimas

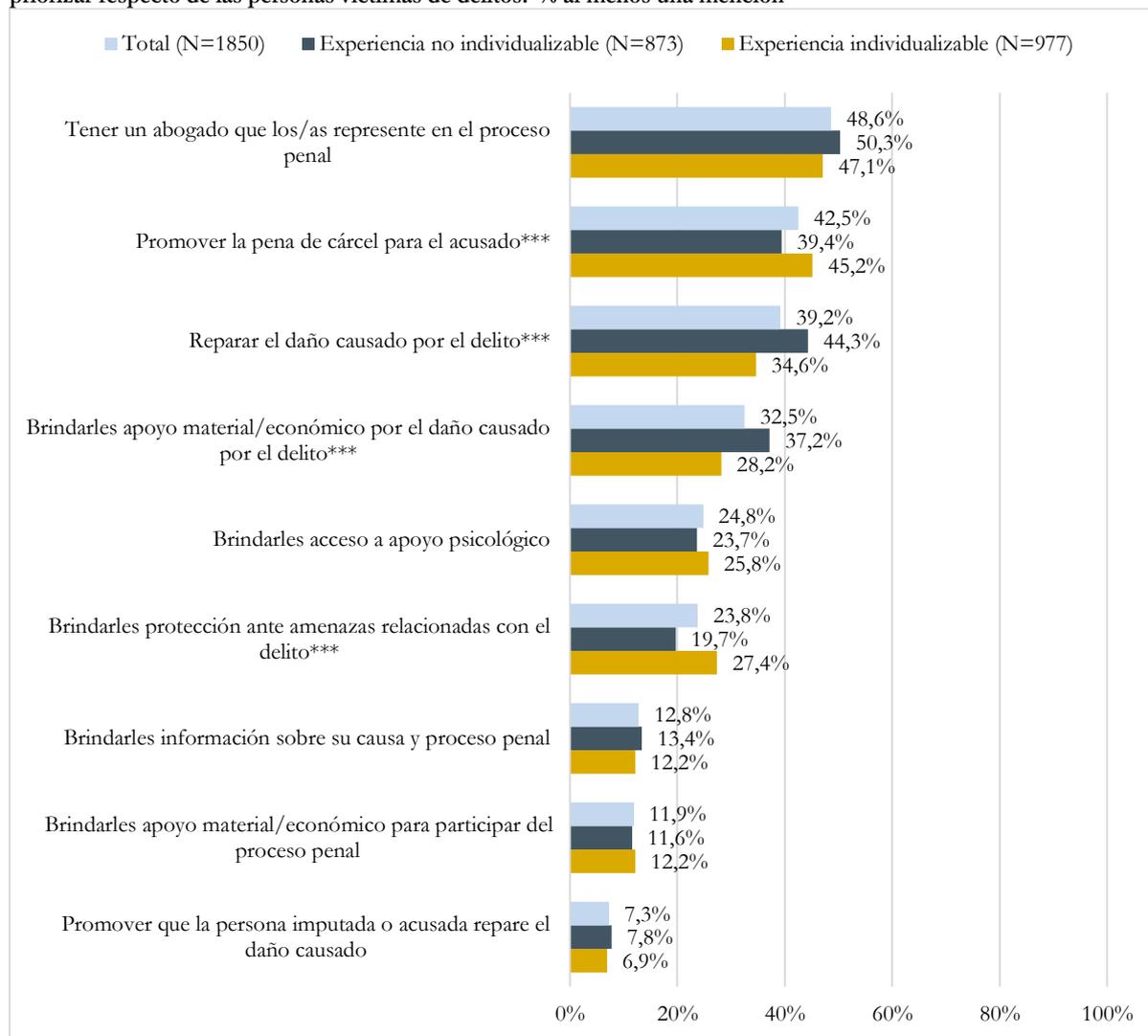
Por último, a la totalidad de los/as participantes se les preguntó acerca de las necesidades de las víctimas de delitos, que debiese priorizar el Estado. Estas se observan en el siguiente gráfico.

A primera vista, la necesidad más reportada es tener un abogado/a que los represente (49% aproximadamente). A lo que le sigue promover la pena de cárcel para el acusado (42,5%), reparar el daño causado por el delito (39,2%), brindar apoyo material y económico por el daño causado (32,5%), apoyo psicológico (24,8%) y protección ante amenazas (23,8%). Luego, en menor medida se menciona brindar información sobre la causa y proceso penal (12,8%), apoyo económico y material para participar del proceso penal (11,9%), y promover que la persona acusada repare el daño causado (7,3%).

Además, existen diferencias significativas en cuanto a las necesidades reportadas entre quienes tuvieron experiencias individualizables y quienes no. Esto se observa para la mención de la promoción de la pena de cárcel para el acusado, donde esta noción es mayor entre quienes tuvieron experiencias individualizables (45,2%) y quienes no (39,4%). Lo mismo sucede respecto a la necesidad de brindar protección ante amenazas relacionadas con el delito, donde un 27,4% de los individualizados reportó esta necesidad, en contraposición a un 19,7% de quienes no tuvieron experiencias individualizables.

En cambio, en el caso de la reparación del daño causado por el delito, quienes tienen experiencias no individualizables lo consideran más prioritario (en un 44,3%) que quienes sí tienen experiencias individualizables (34,6%). Tendencia similar en el caso del apoyo material o económico por el daño del delito, donde vemos un 37,2% versus un 28,2%.

Gráfico 39: Necesidades de las víctimas que el Estado debe priorizar según usuario contactado, porcentaje que menciona en cualquier orden la necesidad. Según su punto de vista, ¿Cuáles son los 3 aspectos que el Estado debe priorizar respecto de las personas víctimas de delitos? % al menos una mención

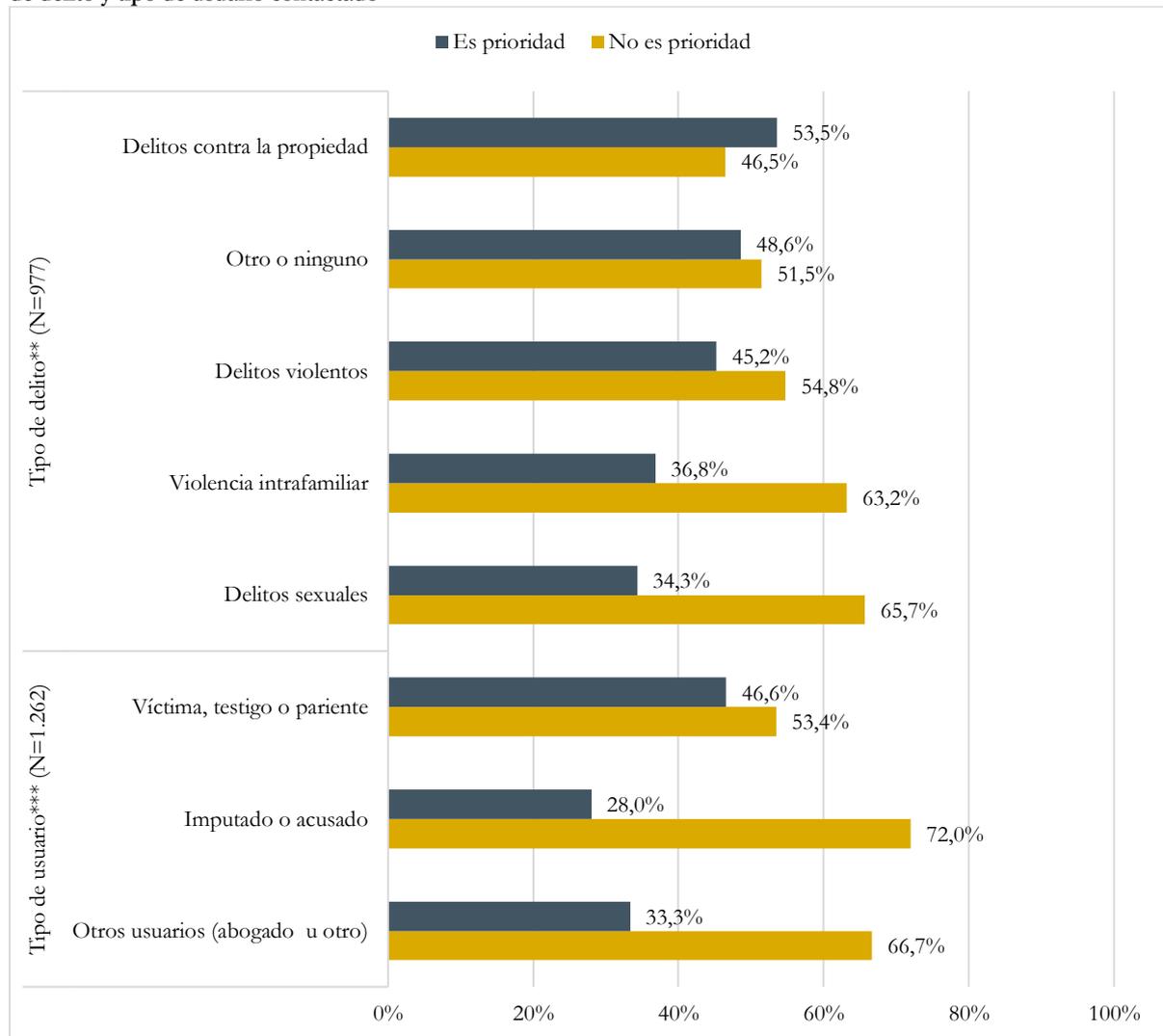


Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de calidad de la atención de la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), 2024. Muestra: 1.850 casos. ***p<0,001; **p<0,05; *p<0,01. Se reporta el porcentaje de al menos una mención de la necesidad.

Llama la atención el alto porcentaje de encuestados/as que reporta como una necesidad el promover la pena de cárcel para el acusado. Para observar de mejor forma este resultado, en el siguiente gráfico tenemos la declaración de esta necesidad según tipo de delito y tipo de usuario. Según tipo de delito, vemos que hay un mayor reporte de esta necesidad para quienes se contactaron la fiscalía por delitos de propiedad, donde la mayoría (un 53,5%) considera prioritario este aspecto. En cambio, para los otros tipos de delitos, en general las personas consideran que no es prioritario, aunque para los delitos violentos se observa un

porcentaje importante (45,2%), y también para quienes declaran otros tipos de delitos o ningún tipo de delito (48,6%). Para VIF y delitos sexuales, hay un alto porcentaje que considera que no es prioridad (63,2% y 65,7%), lo que tiene sentido con que son delitos en donde el ofensor es un conocido e incluso familiar. En cuanto al tipo de usuario, es posible observar que en general este aspecto no es considerado prioritario, pero sí vemos que destaca un mayor reporte entre víctimas, testigos o parientes de víctimas, pues un 46,6% de estos usuarios/as considera que la pena de cárcel es una prioridad.

Gráfico 40: Porcentaje de personas que declara que promover la pena de cárcel para el acusado es prioridad según tipo de delito y tipo de usuario contactado



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de calidad de la atención de la Fiscalía de Chile (Ministerio Público), 2024.

***p<0,001; **p<0,05; *p<0,01.

7.3 Principales nudos críticos de la respuesta brindada por la fiscalía a las víctimas, testigos y usuarios.

Para brindar la atención y protección a usuarios/as, víctimas y testigos, el Ministerio Público cuenta con el Sistema de Información y Atención a Usuarios (SIAU) y el Modelo de Orientación, Protección y Apoyo (OPA).

El primero, corresponde al principal modelo de atención general a las personas que requieren de los servicios del Ministerio Público, comprendiendo a: víctimas, testigos, denunciantes, abogados (y procuradores), imputados, instituciones y público general. El segundo, busca brindar una atención integral a víctimas y testigos, contribuyendo a la solución de las necesidades de los/as usuarios/as en su paso por el sistema penal.

Al respecto, lo primero que se puede afirmar es que la separación entre ambos tipos de modelos no es tan clara y es más bien difusa; si bien OPA refiere a una atención especializada, su público objetivo también son usuarios/as del SIAU, y viceversa. Así, el diagnóstico que se expone a continuación refiere a ambos modelos en concreto.

A. Coordinaciones fiscalías locales y fiscalía nacional

Lo primero que se destacó es que la aplicación del modelo es muy heterogénea, y depende del territorio, tipo de delito, tipo de víctima y vía de ingreso. Así, los equipos afirman que en realidad son varios modelos los que se implementan, lo que refiere a que los servicios y atención son distintos según el tipo de delito, sobre todo, además de las características del intersector y de las fiscalías de cada localidad.

En este sentido, una opinión transversal es que es necesario homogeneizar la aplicación de los modelos entre fiscalías, aunque siempre permitiendo un grado de flexibilidad para poder adaptarlo a las distintas realidades de cada territorio.

Lo anterior también se relaciona con la coordinación entre las fiscalías locales y la nacional, considerada débil y por ello se ha generado un desconocimiento nacional sobre lo que ocurre en las distintas fiscalías. Una de las causas que se relacionan con esta situación fue la implementación del SIAU, lo que implicó muchos esfuerzos y recursos desde la DAVT que se volcaron hacia ese propósito. Y lo mismo sucedió con la Ley de Entrevista Investigativa Videograbada (EIVG), con lo cual se ha ido perdiendo la capacidad de coordinación.

“Creo que la comunicación entre fiscal y profesionales de URAVIT es fundamental, el apoyo es sumamente importante, pero tengo la sensación de que se ha despersonalizado un poquito, creo que antes éramos un

poquito más cercanos, el apoyo de la URAVT era súper importante, siempre complementario al apoyo del fiscal...”. (Entrevista zona norte)

Otro aspecto del problema es que se ha perdido cercanía con los actores de la fiscalía, es decir, entre los/as mismos/as profesionales no hay conexión ni comunicación, lo que es importante para compartir experiencias y prácticas. Es algo que solía hacerse antes, pero que se ha perdido con el tiempo.

B. Diferencias territoriales

En línea con lo anterior, existen diferencias territoriales a lo largo de Chile que tienen efecto en las atenciones que entrega la Fiscalía y también en la realidad delictual. Lo primero se da principalmente por la dispersión geográfica que poseen algunas regiones y el nivel de ruralidad. Según lo relatado por los entrevistados, esto puede perjudicar la metodología de intervención, dada la dificultad para atender oportunamente y de manera presencial a VyT. También, implica un esfuerzo importante para ellos, que muchas veces deben viajar largas distancias y en condiciones adversas, como sistemas de transporte deficientes, con horarios limitados que dificultan su traslado.

Dado lo anterior, en algunas regiones con una mayor dispersión geográfica la mayoría de las intervenciones se realizan por teléfono, sobre todo después de la pandemia en que las atenciones se hacían de manera remota. Esto es visto como una oportunidad para acercar los servicios de la fiscalía a VyT, sin que tengan que trasladarse ni invertir gran parte de su tiempo en que los atiendan. Sin embargo, algunos/as profesionales y fiscales mencionaron su preocupación sobre cómo esto podría ir en desmedro de la calidad de la atención.

En cuanto a la atención usuaria a través de SIAU, varios atendedores y profesionales del sistema discutieron sobre la importancia de modernizar la atención usando reuniones telemáticas mediante tótems o computadores disponibles para todo público, por ejemplo, en oficinas municipales. Según algunos entrevistados, esto resolvería una problemática importante ya que permite llevar la atención a lugares de difícil acceso.

C. Accesibilidad e información

Un aspecto mencionado por todos/as los/as participantes del trabajo de campo fue la importancia de la calidad y el acceso a la información, lo que se agudiza al referirnos a usuarios, víctimas y testigos que residen en zonas de difícil acceso o en zonas rurales. También, el trato de parte de funcionarios fue un problema que se presentó de manera transversal.

Calidad y pertinencia de la información

En los encuentros comunitarios de todas las regiones coincidieron en que existe una falta de información importante sobre distintos ámbitos, como los derechos de víctimas y testigos; la oferta programática de servicios de atención a víctimas; el proceso penal, sus etapas y objetivos; el contenido de las medidas de protección; y la labor de los fiscales y de la Fiscalía en general, además de otras instituciones como los Tribunales de Familia. Uno de los problemas que se derivan de esta carencia se relaciona con las expectativas de las víctimas sobre el proceso, lo que desencadena el nivel de confianza que poseen frente a la institución y su participación y adherencia al proceso, de lo que se profundizará más adelante.

Otro problema relacionado con este punto tiene que ver con el lenguaje en el que se entrega información y la necesidad de educar a víctimas y testigos sobre cómo funciona la Fiscalía, lo que también se mencionó en entrevistas y grupos focales.

“yo creo que el nudo crítico tiene que ver con que los funcionarios de las Fiscalías, tenemos que aprender a bajar el nivel del lenguaje con las personas, creo que nosotros como unidad de víctima si sabemos porque quizás por nuestra profesión sabemos... pero yo a veces escucho a colegas o compañeros no psicólogos, por ejemplo administrativos o abogados o lo que sea, nosotros como psicólogos podemos tener un poquito esa capacidad como de enseñar o no tengo idea, que le hablan a la gente hasta con las siglas... “no el caso suyo va a PP porque la P porque el DN”... yo les digo “no entiende la persona eso”... y aunque diga el nombre tampoco lo va a entender lo más probable porque me pasó que he explicado trescientas veces y no, entonces hay que buscar un lenguaje pero tan fácil, con ejemplos, con monitos así que suena como chistoso pero de verdad, que la gente dice “nadie me lo había explicado así”... y uno se siente como... lleva seis meses su causa, o vamos a juicio, llegamos a la etapa de juicio y no tenían idea” (Entrevista – Región de Antofagasta)

Para mejorar o superar la barrera de la información, los participantes de los encuentros comunitarios sugirieron capacitar a los funcionarios sobre los distintos tipos de delitos para entregar información clara sobre el proceso y los plazos correspondientes. También, que exista transparencia sobre el estado del proceso, habiendo enfatizado que la información disponible en portales y la entregada por funcionarios debe ser en un lenguaje simple y claro, adaptándola en distintos formatos según la edad y perfil de las víctimas.

Canales de información

En todas las instancias del trabajo de campo los participantes manifestaron su disconformidad con las plataformas de atención actuales, siendo estas poco amigables para víctimas y usuarios. Sobre el SIAU, en el encuentro comunitario de Valparaíso denunciaron respuestas evasivas, inexistencia de respuestas y soluciones a diligencias, información insuficiente y, en general, un sistema poco intuitivo para víctimas y usuarios. En la misma región, demostraron su descontento con la línea telefónica de atención 600 de la Fiscalía, por no contestar el teléfono en reiteradas ocasiones.

Según los participantes, el nuevo modelo debería tener canales de atención más expeditos, con tiempos más cortos de respuesta, información oportuna y más amigables y accesibles para todo perfil de víctimas. Para ello, propusieron el uso de redes sociales para entregar información a la comunidad, cápsulas informativas y la entrega de folletos. También, dada la incapacidad de los canales actuales para cubrir las necesidades especiales de ciertos grupos, como adultos mayores, personas con discapacidad o personas habitantes de zonas rurales, algunos participantes sugirieron la creación de canales alternativos para víctimas de perfiles específicos, adaptadas a sus necesidades, al igual que campañas informativas con despliegue territorial en comunas rurales. Por último, agregaron como propuesta una mayor dotación de personal para la línea telefónica 600, para así obtener mayor capacidad de respuesta desde este canal.

Para disminuir los tiempos de espera y generar una atención más expedita, en grupos focales y entrevistas se habló sobre la implementación de una agenda virtual para usuarios/as que requieran atención, generando módulos de atención en donde distintos profesionales puedan atender. Esto se recomendó sobre todo pensando en el mesón de atención al público, en el que actualmente una persona atiende a todos/as los/as usuarios/as, lo que se traduce en una sobrecarga laboral, además de filas y un espacio que no tiene privacidad y no es apto para la reserva de información que se requiere para este tipo de atención, sobre todo para delitos graves y sensibles. También, se consideró ajustar los horarios para que sean más cómodos para las personas, considerando horarios laborales y también los lugares en donde viven. Y que exista una persona a cargo de mantener la información actualizada en Google con las direcciones, horarios de atención y teléfonos de cada fiscalía.

Otro aspecto mencionado en todo el trabajo de campo fue el portal Mi Fiscalía en Línea, utilizado tanto por profesionales y usuarios/as como víctimas. Al respecto se señaló su mal funcionamiento y diseño, desde la denuncia en línea hasta el seguimiento de cada caso o adquisición de información. Así, no solo se recomendó rediseñarlo para que sea más accesible, intuitivo y amigable, sino también ajustarlo para que se pueda utilizar correctamente desde el celular, al ser este el medio más utilizado por las personas. En el encuentro de la Región Metropolitana, los participantes sugirieron capacitaciones a los funcionarios y tutoriales explicativos para víctimas, testigos y usuarios de distintos perfiles (NNA, personas con discapacidad, adultos mayores, etc.), para el acceso a esta plataforma. También, mencionaron hacer uso de ella para compartir los derechos de las víctimas y explicar detalladamente las diligencias, por ejemplo, a través de la página de “preguntas frecuentes”.

En cuanto a profesionales SIAU, en los grupos focales se discutió acerca de que es necesario aumentar la capacidad para subir documentos a la plataforma y que se realice de manera más fácil, pues muchas veces deben aportar documentos o antecedentes y no pueden, lo que burocratiza y sobrecarga a otros equipos. Asimismo, SIAU debe estar implementado para permitir que los/as mismos/as usuarios/as puedan subir

documentación, porque en la actualidad las personas deben ir presencialmente a aportar esos documentos, lo cual es innecesario y sobrecarga el sistema presencial.

Comunicación y trato de parte de funcionarios/as

Además de la optimización y creación de nuevos canales de información, en todas las regiones los participantes de los encuentros comunitarios criticaron la falta de comunicación directa entre las víctimas y los fiscales a cargo de los casos. Además, el trato que reciben tanto de fiscales como funcionarios parece ser un problema transversal. En el caso de los fiscales, esto se ve agravado por la ignorancia y subestimación que muchas veces demuestran sobre los casos de las víctimas, lo que se relaciona con la falta de comunicación directa y la falta de un trato más personalizado.

En línea con lo anterior, los participantes esperan un modelo de atención que ponga al centro a las víctimas con sus necesidades, en el que reciban un trato empático, respetuoso e igualitario de parte de fiscales y funcionarios. Para lograrlo, tanto en la región de Antofagasta como Metropolitana propusieron una mayor dotación de personal para la atención de usuarios y URAVIT, entendiendo que los problemas de trato se relacionan en gran medida con la carga laboral que hoy tienen los funcionarios. Además, según los participantes de todas las regiones, el aumento en la dotación debe acompañarse de capacitaciones en atención a distintos perfiles de víctimas, con estrategias de sensibilización que aumenten la capacidad de empatía.

Este aspecto también fue mencionado en uno de los grupos focales con profesionales SIAU, quienes ahondaron en importancia de la persona que atiende en primera instancia, pues es la cara visible de la Fiscalía. Se comentó que antes había especialización en la atención usuaria, en cambio en la actualidad suele ser una figura a la que no se le capacita o no es relevada en la cultura institucional. En este sentido, en los encuentros comunitarios recomendaron la realización de capacitaciones que tengan como base una perspectiva de derechos y de género, y que apliquen para todos los funcionarios, desde los que acogen a las víctimas en el primer contacto hasta los fiscales.

Los participantes concluyeron que el trato también es un elemento que debe estandarizarse en toda la institución, para que exista una uniformidad en el criterio de funcionarios y fiscales al momento de atender a víctimas y testigos, sin que el trato que reciban dependa de la persona a cargo, sino que este provenga de un mandato del Ministerio Público. Para que esto se haga efectivo, propusieron mayores protocolos intersectoriales, que a la vez se adecúen a las características locales.

Por último, también señalaron como necesario brindar una mayor privacidad a las víctimas en el primer contacto (mesón de atención); la disponibilidad de intérpretes de lengua de señas y facilitadores interculturales, siendo esta una necesidad primordial en la Región de la Araucanía con el mapudungún; y la aplicación de encuestas de satisfacción usuaria cuyo acceso sea público.

D. Funciones URAVIT

Por otro lado, se observa una sobrecarga de URAVIT, pues en algunas ocasiones fue reportado que realizan tareas que no son especificadas en el modelo general. Por ejemplo, ubicar a víctimas o preparar para el juicio a VyT, labores que corresponden a Carabineros y fiscales, respectivamente. Los/as profesionales URAVIT afirman que a nivel institucional existe una discordancia respecto de sus tareas, ya que a veces les derivan usuarios que pueden ser atendidos en el nivel 1 del modelo, mientras que URAVIT solo debe enfocarse en casos de alta complejidad.

Esta discordancia se observa en los reportes de los/as fiscales, quienes declaran que es una función de URAVIT contactar a víctimas y testigos para asegurar su comparecencia a juicio y prepararlos para esta instancia. Mientras que desde URAVIT, se considera que se debiera mantener lo que aparece en el modelo, donde se plantean unidades de juicio oral que contacten a testigos y preparen a las personas para que puedan participar en un juicio.

Lo anterior se ha visto agravado por la aparición de nuevas leyes que no se han implementado de la mano de un aumento de recursos, lo que ha significado una sobrecarga para los equipos, especialmente para URAVIT. Un ejemplo que apareció bastante fue el de la ley EIVG, la que significó que profesionales URAVIT debieran acreditarse como entrevistadores/as, lo que significó una carga adicional. Además, aumentó la cantidad de casos derivados para URAVIT ya que había más casos que clasificaban para la atención especializada. Es decir, faltó implementarlo de la mano con la contratación de profesionales que pudieran hacerse cargo de estas tareas adicionales, como la labor investigativa de esta ley.

“La carga es tremenda. Y de hecho en volumen las evaluaciones previas en un año son el doble de las entrevistas investigativas. Y además hay un tema ahí con la evaluación previa porque la evaluación previa, en el caso nuestro, está necesariamente incorporada en la intervención especializada que hace el profesional. No es un checklist. Entonces implica un proceso, normalmente una evaluación previa lleva 3 o 4 llamadas, va acompañada de derivación a las redes, etc. La entrevista es puntual, el entrevistador entra, se estudia la carpeta, asesora al fiscal, entra entrevista, genera un informe y sale. Mis entrevistadores tienen de los cuatro, hay una que tiene 89 entrevistas en el año pasado, el otro tiene 90 y a las otras dos tienen 72 entrevistas. Ese es el volumen de entrevistas hechas y efectivamente realizadas, más todas las que se caen en el camino.”
(Entrevista Región Metropolitana)

Sumado a lo anterior, uno de los fiscales entrevistados fue crítico en que, además de la carga laboral que la Ley de EIVG significa, de decidir realizar la entrevista esta debe hacerse dentro de las 24 horas siguientes, con todas las coordinaciones que ello implica, lo que demanda una gran cantidad de trabajo de parte de los fiscales y equipos.

Por otro lado, de acuerdo con un/a funcionario URAVIT, esto trae consecuencias en los incentivos del sistema, dado que, junto a la ley EIVG, se han fijado metas de cumplimiento asociadas a las atenciones, por

lo que hacen optar a los profesionales sobre si atender, por ejemplo, a un NNA bajo los criterios y plazos de dicha ley, o a una mujer víctima de VIF de riesgo alto. En este caso, el profesional deberá atender, para cumplir con los plazos establecidos por la ley EIVG, al NNA, que se encuentra en menor riesgo que la mujer, para así cumplir con las metas y no obtener una mala evaluación como profesional.

Adicionalmente, la sobrecarga que declaran los/as profesionales ha dado pie a discutir sobre la falta de cuidado de los equipos, lo que es esencial, sobre todo si se toma en cuenta que en esta institución no se observa un alto nivel de rotación y hay personas que llevan una trayectoria importante. Este cuidado refiere tanto al cuidado psicosocial y emocional de los/as profesionales, como la capacitación y formación para que continúen trabajando adecuadamente.

E. Coordinaciones fiscales – profesionales URAVIT

Por último, otro aspecto a mejorar tiene que ver con la conexión entre intervención e investigación. Si bien la primera pertenece a URAVIT y la segunda a los/as fiscales, es importante que exista una coordinación entre ambas partes de manera de que se lleve el proceso integralmente. Además de que finalmente URAVIT puede aportar elementos importantes a la investigación, y la parte investigativa también es un aporte para la intervención especializada que lleva URAVIT.

Actualmente, esa coordinación existe en la práctica en las propias fiscalías locales, pero por lo mismo es algo que varía según las prácticas de cada fiscalía. Es importante que exista una integración de ambos ámbitos, a nivel de modelo, de manera de que quede constatado y que sea un elemento concreto, con sus lineamientos y acciones previamente establecidas.

F. Intersectorialidad

Desde URAVIT, se trabaja bajo una coordinación intersectorial para brindarle a las víctimas y testigos la protección y apoyo que necesitan. Además, son quienes deben dejarlos contactados con la red en caso de que necesiten reparación debido al daño ocasionado por el delito, u otras prestaciones específicas.

Red intersectorial

En el sistema de URAVIT se tiene un listado de instituciones del intersector para derivación, y se deriva a través de ese sistema de registro. No obstante, entre profesionales URAVIT se declaró que el listado se debe ir actualizando recurrentemente y eso a veces no sucede, por lo que en algunas ocasiones las instituciones que aparecen no están vigentes o faltan otras. Además, la coordinación intersectorial funciona de manera no estandarizada, ya que depende de cada fiscalía y municipio según su realidad institucional.

Al preguntarles a los entrevistados sobre el trabajo en red con otras instituciones, mencionaron mayormente a Sernameg; las Casas de Acogida; los Centros de Atención a Víctimas del Ministerio del Interior; los

Centros de Atención Integral a Víctimas (CAVI) de la Corporación de Asistencia Judicial; los Programas de Reparación del Maltrato (PRM) de Mejor Niñez, en el caso de NNA; y otros espacios locales dependientes de los municipios, que brindan reparación a través de apoyo psicológico. También se mencionaron instituciones privadas, como el Hogar de Cristo por sus hospederías, Desafío Levantemos Chile y algunos hogares privados.

Sobre los desafíos del trabajo intersectorial, fiscales de la RM mencionaron la necesidad de trabajar en conjunto con el Estado y los municipios, pensando en aquellos casos de mayor vulnerabilidad, que son más complejos de tratar. Por ejemplo, en la zona sur de la RM existen VyT que viven en tomas de terreno o que no tienen un trabajo estable para proponer una relocalización, lo que según una de las entrevistadas corresponde a un tema social mayor que puede tratarse a través de la red.

Para que este trabajo intersectorial sea efectivo, funcionarios de distintas zonas del país coincidieron en que se necesita una proactividad permanente para la gestión y mantención de dichos vínculos, por ejemplo, en la participación de redes comunales y provinciales, ocupando gran parte del tiempo de los funcionarios. De acuerdo con los entrevistados, existe un desconocimiento por parte de esta red sobre lo que la URAVIT requiere de sus distintos servicios, e incluso en algunos territorios no tienen la posibilidad de derivar a servicios de salud primaria porque no existe una vinculación formal, por lo que las pocas derivaciones que hacen se logran a través de vínculos informales y/o personales con funcionarios de los CESFAM o COSAM. A partir de lo anterior, los funcionarios plantearon que este trabajo debería incorporarse de manera estandarizada en el nuevo modelo de atención, por ejemplo, mediante convenios formales que normen y obliguen a esta coordinación, y con un encargado/a de redes, ya que de ello depende la posibilidad de derivación. El ejemplo más comentado fue el de VIF, donde es necesario tener coordinaciones con juzgados de familia, casas de acogida, entre otros, lo que depende de cada municipio.

Entre las instituciones respecto a las cuales se comentó que existe una coordinación débil o difícil, surgió de los grupos focales con fiscales la derivación a los PRM. Con la implementación de Mejor Niñez, estas se realizan solamente a través del tribunal, lo que desde URAVIT critican ampliamente, dada la judicialización de NNA para poder derivarlos a dicho programa y por la autonomía que se les arrebató para poder derivar y articular la red en torno al NNA, dependiendo exclusivamente de la decisión del fiscal. También, la conexión con el Servicio Médico Legal (SML), donde se observa una lentitud y alta burocratización en la atención.

Sobre todo, destacó como punto crítico la coordinación con Carabineros, relevando la falta de personal, recursos y modernización. En términos de modernización, se habló acerca del uso de oficios y medidas antiguas que enlentecen los procesos. Y en cuanto a la falta de personal y recursos, se hizo referencia a que profesionales de la Fiscalía deben realizar tomas de declaraciones o se ven enfrentados a situaciones en

donde hay personas con orden de detención o imputados/as, por ejemplo. Lo mismo en relación a las medidas de protección, las que serán comentadas en los siguientes apartados.

Seguimiento de la derivación

El seguimiento de los casos que se derivan dentro de la red es otra tarea problemática para los funcionarios. En algunos casos, las unidades cuentan con un funcionario administrativo que realiza esa tarea, pero en la mayoría de los casos no existe seguimiento, o al menos no de manera regular, por el tiempo que significa. Algunos entrevistados mencionaron que, de existir seguimiento, este se basa prioritariamente en la relación que existe con la contraparte o, incluso, en el vínculo personal con el funcionario a cargo de esta respuesta. En otros casos, como en la zona sur del país, el seguimiento se da en los casos más complejos, mientras que los menos complejos se suelen extinguir con las mismas acciones de derivación o de protección inicial. En este sentido, los entrevistados comentaron que los seguimientos también debiesen integrarse en el nuevo modelo de atención a VyT, dada la carga laboral que esto significa.

G. Fondo de Aporte Económicos (FAE)

Por otro lado, algunos servicios como la terapia psicológica o psiquiátrica son escasos en la red pública, por lo que el Fondo actualmente permite crear convenios con centros privados para suplir esta carencia. Este aspecto constituye un nudo crítico del trabajo intersectorial con la red de salud pública. En este sentido, tanto fiscales como funcionarios de URUVIT destacan el poder contar con el FAE, el que permite, entre varios elementos: pagar los traslados de las víctimas; las atenciones psicológicas en el sistema privado; los medicamentos; los gastos de relocalización y refuerzo del domicilio. Así, lo mencionan como una herramienta clave para alcanzar los objetivos que tiene el Ministerio Público.

No obstante, desde profesionales URUVIT, la insuficiencia del sistema público se ha acrecentado de tal manera que, el FAE no alcanza a cubrir el costo de todas las derivaciones, por lo que se debe solicitar un aumento del Fondo. Este se destinó, mayoritariamente, a terapia psicológica y psiquiátrica y compra de medicamentos de esta índole para VyT, los que a veces se les entrega en el mismo domicilio.

En esta línea, algunas opiniones refieren a que el uso del FAE se ha convertido en un subsidio a prestaciones que debieran encontrarse en el intersector, y termina mermando el presupuesto para otras medidas de protección. Por esta razón, la opinión transversal es que la **atención reparatoria**, entendida como el apoyo posterior al proceso penal, debiera ser trabajo del aparato público y el intersector, mediante la entrega de prestaciones, como salud mental.

“Creo que prioritariamente en lo que debiera estar centrada la atención de la Fiscalía es, bueno, en la investigación obviamente, en la protección de las víctimas, en la entrega de la información y de apoyo en el proceso penal, pero todo lo que implica después del proceso penal, es decir cómo la víctima puede vivir

posteriormente después de haber terminado incluso en el proceso penal para poder tener los recursos para vivir y todo lo demás, tiene que ser parte de intersector.” (Profesional DAVT, fiscalía nacional)

H. Medidas de protección

En línea con lo anterior, en el trabajo de campo se reportó el déficit de casas de acogida para mujeres víctimas de VIF, lo que el FAE también cubre en algunos casos para relocalizar a mujeres en departamentos, cubriendo el arriendo por los primeros meses. Si bien esto funciona como una medida transitoria, viene a cubrir una carencia importante de la red de servicios del Estado para entregar soluciones definitivas. Esta situación se ve agravada por los requisitos de las casas de acogida para admitir a las mujeres, los que terminan convirtiéndose en barreras importantes para brindar ayuda a quienes deberían proteger. Por ejemplo, algunos requisitos mencionados en las entrevistas son no tener hijos mayores de 14 años, problemas de salud mental, consumo de drogas o alcohol, lo que, según una de las entrevistadas, pareciera ir en contra del objetivo de este tipo de políticas públicas, al ser evidente que una víctima de VIF tendrá problemas de salud mental.

Aunque la reubicación definitiva se utiliza en la Región Metropolitana, según uno de los entrevistados, esta medida tiene dificultades en su aplicación, ya que las usuarias deben realizar el trámite de arriendo. En algunos casos, usan el dinero destinado a ello para otros fines, ya que, si bien esta medida les permite cubrir un arriendo temporal, su incapacidad financiera no les permite mantenerse o subsistir durante ese periodo. Otro aspecto que se mencionó es que, junto con las medidas de reforzamiento de domicilio, las relocalizaciones son las que más recursos utilizan entre las medidas de protección. En esta misma línea, algunos participantes de los encuentros comunitarios propusieron un aumento en la destinación de recursos para el traslado y relocalización de las víctimas, al igual que la mejora de la red de asistencia habitacional, sobre todo para casos de VIF. Asimismo, en entrevistas y grupos focales se recomendó fortalecer la cooperación entre el Ministerio Público y las instituciones del Estado para brindar este tipo de medidas de protección con una proyección a largo plazo, al ser las más significativas en el proceso de reparación de las víctimas. Además de la relocalización, se incluyó la reubicación de NNA en escuelas, reinserción laboral y redes sociales.

Respecto de la reubicación definitiva, funcionarios de la URAVIT problematizaron esta medida por la injusticia que significa para VyT, que tienen que salir de su lugar de comodidad para protegerse de sus agresores, cambiándose de barrio o de ciudad y trasladando a sus hijos/as de escuela y, en definitiva, alejándose muchas veces de su red de apoyo. Según los funcionarios, esta situación se da porque las medidas cautelares no se respetan o no suceden en la práctica, lo que a su vez se ve agravado por la incapacidad de Carabineros de llevar a cabo las rondas domiciliarias, aspecto que se mencionó tanto en entrevistas y grupos focales como encuentros. Frente a esto, los y las entrevistadas señalaron la necesidad de aplicar sanciones

más graves para los/as imputados/as que descaten las medidas cautelares. Esto es importante tenerlo en cuenta considerando que esta falta de medidas cautelares y de protección termina por generar una visión de la prisión preventiva como una medida de protección en sí misma. Además, la aplicación de medidas de protección adecuadas para las víctimas incide directamente en su adherencia en el proceso judicial.

“Entonces estas personas sacadas de su entorno, de su domicilio, en un lugar donde consideran que no... se desarraigan porque no están con gente cercana, a veces pueden estar con niños pequeños, pero no con sus hijos adolescentes, no sé, todo eso, la manera de hacerlo óptimo es contar con instalaciones adecuadas y todo eso supone muchos recursos. Entonces en situaciones especiales muy, muy graves, probablemente en la urgencia uno si las logra tener allegadas al procedimiento y van a estar disponibles para cambiarse de lugar, pero no van a vivir en un hotel permanentemente donde no tiene su cosas, su entorno, su familia y hoy la única forma que veo que eso llegara al terreno, que fuera una medida de protección ideal y que podamos mantener por mucho tiempo, es poder tener muchos recursos para que los lugares sean adecuados y para que las personas sientan ese compromiso, esa fidelidad con el proceso.” (Entrevista región de Valparaíso).

Sobre la incapacidad de Carabineros para llevar a cabo las rondas domiciliarias, los/as entrevistados/as mencionaron que se debe a una falta de recursos y personal, principalmente por el aumento de delitos graves, los que ameritan la presencia de más de una patrulla de Carabineros en el lugar de los hechos. Pese a esto, los fiscales siguen decretando este tipo de medidas de protección, a pesar de saber que nunca se van a ejecutar, por mera formalidad.

“Las policías están muy estresadas por otros problemas de delincuencia, entonces problemas de recursos, como por problemas de recursos no da. Hay que tener una reformulación del trabajo de rondas y otras puede ser un camino, pero lo que hemos visto es que la Entrevista Investigativa Video Grabada, en cualquier otra cosa los policías se van a tareas de criminalidad organizada, de otros. Entonces ahí uno apela a la importancia del tema, pero es difícil competir con este otro gran grupo de delitos que están teniendo lugar en las ciudades, es difícil. Entonces es ahí, no es... es un tema de recursos, pero pones todos los recursos que pongas no van a ser suficientes, entonces quizás uno podría pensar en vínculos con el sector privado, con estos temas del Te Pillé, de ese tipo de cosas, de esos servicios que ayudan de alguna manera a mantener el sistema, más medidas de protección más básicas, pero tenemos un problema ahí, tenemos un problema con las policías, no es falta de voluntad ah.” (Entrevista nivel central).

En algunas comunas se han realizado convenios con las municipalidades para enfrentar la falta de recursos de Carabineros. En el caso de la Fiscalía Metropolitana Oriente, las comunas de Lo Barnechea, Las Condes y Peñalolén poseen un buen sistema de seguridad ciudadana, por lo que sus funcionarios municipales llevan a cabo las rondas policiales a los domicilios de las víctimas. En este caso, se logra mediante un convenio para los casos de riesgo alto de VIF, disminuyendo la carga de Carabineros, que solo cumplen su rol en las zonas de riesgo de dichas comunas. Sin embargo, no todas las comunas poseen la capacidad para suplir el

déficit de Carabineros, situación que se replica en todo el país, según uno de los fiscales entrevistados. Para ello, una de las entrevistadas propone la ejecución de convenios con empresas privadas para superar esta barrera. También, funcionarios SIAU mencionaron la necesidad de modernizar la institución de Carabineros, creando canales de comunicación más directos entre ellos y la Fiscalía. En los encuentros comunitarios, los participantes ven necesario el aumento en la dotación de personal para las rondas y su capacitación en temas como género, victimología y delitos sexuales.

A nivel general, las expectativas de los participantes de los encuentros refieren, en primer lugar, al cumplimiento de los estándares de la Declaración de los Principios Fundamentales de las Víctimas de las Naciones Unidas, con el fin de que se atiendan sus necesidades y se traten como personas, y no como casos. Además, mencionaron que esto debe llevarse a cabo con mayor inmediatez, a través de la agilización de la judicialización de las causas para medidas de protección. Tanto en la Región de la Araucanía como Metropolitana propusieron la creación de una unidad especializada de medidas de protección, que gestione y supervise su aplicación.

La ampliación y actualización del catálogo de medidas de protección también fue un aspecto mencionado tanto en los encuentros como en una de las entrevistas, considerando su adecuación a nuevos delitos, como los derivados del crimen organizado, y la integración de nuevas tecnologías como la geolocalización. Respecto de esto último, en los encuentros también se propuso la tecnologización del sistema en general, lo que ayudaría al control y agilización de solicitudes de formalización o de medidas cautelares para una atención contingente. Para todo lo anterior, desde la Araucanía se planteó la promoción de convenios público-privados, sobre todo para apoyos económicos que necesiten las víctimas.

Otro ámbito surgido del trabajo de campo es la protección más personalizada a las víctimas, es decir, su priorización y distinción de acuerdo con las necesidades que surgen de cada delito y características de la víctima, tanto sociales como personales. Junto a ello, se mencionó la importancia de no dejar de lado a los testigos en la aplicación de medidas de protección, los que deberían recibir el mismo trato que las víctimas. En este sentido, se señaló la necesidad de reforzar su protección en los juicios orales para evitar posibles experiencias traumáticas, problema que también se señaló en los encuentros de Valparaíso y Antofagasta, a raíz de la falta de protección y precauciones en las audiencias.

Con el fin de que el nuevo modelo cuente con medidas adecuadas y pertinentes a las necesidades de las víctimas, que incluya su opinión y experiencia de manera más personalizada, los participantes del encuentro en la región de Valparaíso recomendaron imitar el sistema estadounidense de protección a víctimas y testigos, con el objetivo de entregar una atención integral, evitando la revictimización. Desde la Araucanía sugirieron que las medidas de protección se decidieran en conjunto con las víctimas, testigos y sus familias,

con el fin de que estas sean más pertinentes a su realidad y posibilidades. Asimismo, potenciar entre ellas la socialización de las políticas públicas e instituciones que brindan apoyo social, jurídico y psicológico.

También, en Antofagasta se propuso implementar citaciones separadas para víctimas y testigos para declarar en juicio. Junto con esto, desde la Región Metropolitana sugirieron un mayor acompañamiento en esta etapa del proceso, realizando un contacto anticipado con la víctima, en coordinación con los programas reparatorios, para informar a las víctimas sobre el juicio oral y prepararlas psicológica y emocionalmente para ello. Esto se complementa con la idea surgida del encuentro de Antofagasta, sobre la realización de una evaluación previa para pensar medidas de seguridad personalizadas para las víctimas y testigos en aquella instancia. Por último, desde la misma región recomendaron la creación de una OIRS para recoger sugerencias, dudas y reclamos de los usuarios.

Por último, el seguimiento de las medidas de protección fue una demanda transversal en entrevistas, grupos focales y encuentros, ya que actualmente no se lleva a cabo, lo que imposibilita conocer la variación del riesgo de las víctimas. Como una buena práctica, en la región de la Araucanía se presentó la cooperación entre el Ministerio Público y asociaciones de víctimas de violencia rural, lo que ha funcionado como un canal expedito para recibir retroalimentación sobre la situación de las víctimas, poder evaluar sus medidas de protección, y para que también ellas se enteren del avance de sus causas o de labores a nivel macro inter institucionales, lo que también aumenta su percepción de seguridad y adherencia al proceso judicial. Esto se acerca a las expectativas de los participantes de los encuentros comunitarios, quienes plantearon que el seguimiento debe realizarse durante todo el proceso, incluyendo una reevaluación de las medidas de acuerdo con los factores de riesgo. Para ello, propusieron la implementación de un monitoreo telemático y un call center disponible para verificar el estado de las víctimas. Para que estas medidas sean eficaces, desde Antofagasta y Valparaíso se propuso crear un sistema que aloje estas propuestas, enfocado al monitoreo y seguimiento de las medidas de protección, con un equipo especializado y enfocado en ello.

I. Pautas de riesgo e intimidación

En cuanto a la pauta de riesgo para los casos de VIF, funcionarios y fiscales de la RM concuerdan en que esta debe precisar de mejor manera el vínculo de la víctima y el imputado para poder tomar una decisión jurídica en contexto de VIF o no, de lo que dependen decisiones como las medidas cautelares que se aplicarán. Junto a ello, mencionaron que la pauta actual, al igual que la pauta de intimidación, permite el aumento en la aparición de casos de riesgo alto, ya que esta mide la percepción de riesgo o temor más que indicadores de riesgo real. En este sentido, la pauta permite que las víctimas la respondan para que se les otorguen las medidas cautelares con urgencia, simulando un caso de riesgo alto cuando en la realidad no es así, lo que se traduce en un malgasto de recursos correspondientes a una intervención especializada para casos que no la requieren. Esto, de hecho, es una táctica conocida incluso recomendada por los carabineros que aplican la pauta y, una de las funcionarias entrevistadas comentó que en la primera atención a la víctima

deben “repassar” la pauta para llegar a resultados más fidedignos. En este sentido, se recomendó tanto en los encuentros como en una de las entrevistas realizar capacitaciones a carabineros y funcionarios que apliquen la pauta, en las que se les instruya sobre cómo comunicarse con las víctimas y cómo asegurarse de que estas entiendan su contenido.

“... nosotros, que estuvimos en ese proceso que nos pidieron opinar sobre esta nueva pauta, nos dimos cuenta que iban a empezar a aparecer más riesgos altos, VIF porque en el fondo esta pauta mide mejor la posibilidad o no posibilidad de una revictimización de la víctima, que la víctima vuelva a ser víctima de nuevo, pero no que sea muerta, no sé si me entiendo. Mide más el tema de la virtualidad. Ahí se dispararon los riesgos altos y ahí los fiscales de VIF, en conjunto con la jefatura de la unidad de víctimas, decidieron que la unidad de víctimas tenía que hacer una reevaluación del riesgo. Porque empezaron a aparecer más riesgos altos. Y el otro elemento que también como agregando a lo que dice Orieta, es que muchas veces las mujeres van a la comisaría y el carabinero le dice, "póngale que sí a todo, póngale que si a todo para que le den medidas de protección" Entonces resulta que... es chistoso eso y algunas mujeres se conocen de memoria de la pauta también es eso. Entonces cuando tú empiezas a cotejar la información con la mujer resulta que no es riesgo alto.” (Grupo focal Región Metropolitana)

También, se mencionó que algunos funcionarios, al aplicar la pauta a víctimas recurrentes, se “relajan” y son menos rigurosos en su aplicación. Esto pareciera ser un problema generalizado, ya que según la entrevistada “el sistema se cansó de la polivíctima”. Por otro lado, según funcionarios y fiscales, existe cierta resistencia de parte de algunas víctimas para responder las preguntas de la pauta, por lo que rescatan la importancia del primer momento en que esta se aplica, en el que los funcionarios deben ser capaces de percibir una variedad de factores que también son importantes para la decisión de las medidas de protección a aplicar.

A partir de lo anterior, se mencionó de manera transversal la necesidad de actualizar la pauta de riesgo o complementarla con otros instrumentos que puedan identificar y medir el riesgo de manera más precisa y objetiva, y que también puedan captar la transformación o evolución del riesgo, al ser la pauta que supone un riesgo estático. De hecho, en la región de Antofagasta están desarrollando un algoritmo de riesgo que considerará datos del imputado, datos de la víctima, del delito, análisis del relato y análisis de las propias pautas aplicadas. Por otro lado, se señaló la necesidad de actualizar las pautas de acuerdo a los nuevos delitos que hoy existen, por ejemplo, los que obedecen a crimen organizado, ya que tienen herramientas y modos de operar que no son considerados en las pautas actuales, como amenazas e intimidaciones con animales, lo que se vincula a otros delitos de crueldad y maltrato animal, por ejemplo.

J. Poblaciones vulnerables

Es una opinión transversal que el contexto chileno ha cambiado y por lo mismo los modelos deben actualizarse. No obstante, también fue generalizada la percepción de que al incorporar grupos prioritarios esto significa una derivación automática a URAVIT, lo que termina por sobrecargar los recursos existentes. En este sentido, una opinión interesante refiere a que los distintos grupos vulnerables como NNA, migrantes, adultos mayores, personas privadas de libertad y personas con discapacidad, deben ser criterios prioritarios al momento de evaluar una derivación hacia URAVIT. Pero no debe ser una derivación automática.

Adultos/as mayores

Los adultos mayores aparecieron como un grupo prioritario, ya que, aunque existe una infraestructura insuficiente en todos los ámbitos, para este segmento parece ser mucho más complejo, ya que no existen instancias a las que acudir, por ejemplo, cuando se trata de adultos mayores víctimas de violencia física o violencia económica, algo recurrente en este segmento de la población.

“No existen casas de acogida específicamente para ese grupo, y hay otro tipo de necesidades, particularmente, a propósito de la edad, en la cual no se adapta lo que tenemos. Por lo tanto, encontrarnos con una persona, así como usuario es un tremendo desafío, un estrés brutal, porque tampoco las redes familiares muchas veces son sólidas, o permiten favorecer la protección, y es muy rudimentario lo que tenemos en ese ámbito.”
(Profesional URAVIT)

Extranjeros/as y migrantes

En el caso de la población extranjera indocumentada, esta representa un desafío dado que gran parte de las prestaciones parten de la premisa de que los usuarios son plenamente identificables y que tienen documentación, por lo que es complejo tanto derivarlos a distintas prestaciones como ingresarlos inicialmente al sistema. Así, la regularización se vuelve un obstaculizador, por lo que es importante mantener un vínculo con las instituciones a cargo, como el SERMIG.

Niños, niñas y adolescentes

Desde la Fiscalía Metropolitana Oriente, mencionaron como prioritarios a los NNA, dado el aumento de delitos sexuales contra este segmento de la población, los que son mayoritariamente intrafamiliares. Sumado a ese tipo de delitos, está el maltrato intrafamiliar y la violencia digital, normalmente asociada a lo sexual, por lo que es constitutiva de delito. Estos fenómenos se ven agravados por el aumento de los problemas de salud mental en NNA desde la pandemia, lo que complejiza en gran medida su atención. Por otro lado, respecto de cómo se hace cargo el modelo de esta población, la entrevistada planteó que para casos de VIF

en NNA este no es suficiente, ya que cubre el tema proteccional, pero no tiene ninguna incidencia en cómo siguen adelante las causas en lo jurídico.

Comunidad LGTBIQ+

Por otra parte, desde la misma Fiscalía, plantean la problemática relacionada a la atención de personas de la comunidad LGTBIQ+, dado que el modelo actual no permite visualizar cuándo son crímenes de odio.

Víctimas de delitos sexuales mayores de 18 años

Otro segmento vulnerable son las víctimas de delitos sexuales mayores de 18 años, ya que, a diferencia de los NNA, no existe ningún dispositivo para su atención.

“Las mujeres adultas víctimas de delitos sexuales, no tenemos nada para ellas, en el OPA existe el subtítulo pero la verdad es que ni siquiera uno lo puede discriminar en las mismas de estadísticas, tampoco hay redes para ellas, de hecho, el tema es cuando los niños van a cumplir 18 años, o sea cuando tienen estas víctimas 17, 17 y medio, tú las derivas a un centro y se demoran en hacer el ingreso, a ver si cumplen los 18 y medio o le hacen la evaluación y dicen “cumplió los 18, para afuera, ya no tenemos nada”, ahí tenemos nada, no tenemos modelo.” (Entrevista URAVIT Región Metropolitana)

Personas en situación de discapacidad

Por último, en las entrevistas apareció el caso de las personas con discapacidad, cuyas necesidades particulares no están cubiertas por el modelo actual. Desde la Fiscalía Metropolitana Oriente, expusieron el caso de una persona sorda, con la que tuvieron que contratar a una intérprete que fuese de su confianza para tratar su caso. Esto abrió paso a que una comunidad de personas sordas solicitara ayuda a la URAVIT, lo que demostró el abandono que había sufrido este tipo de población. En este sentido, la entrevistada fue enfática en que el nuevo modelo debe ser capaz de adaptarse a las necesidades de personas con distintos tipos de discapacidad.

K. Cambios en el contexto actual

De manera generalizada hay una percepción de que ha habido cambios importantes a nivel país que han tenido sus efectos en sus labores y en el Ministerio Público, desde el perfil de VyT y el aumento de la complejidad delictual. Esto ha obligado a modificar acciones, lo cual muchas veces se ha hecho sobre la marcha y de manera parcializada en cada región. Aunque de todas formas se rescata que hoy en día han aparecido medidas a nivel central.

Perfil de víctimas y testigos

Los/as participantes declararon que el perfil de usuarios/as, víctimas y testigos ha cambiado en el tiempo, donde los/as profesionales afirman que hay un perfil con mayor involucramiento delictual, sobre todo en

el contexto de crimen organizado. Además, con el aumento de población migrante también hay un cambio en la complejidad de la intervención con los casos, pues tienen otras necesidades que requieren de otras coordinaciones e instituciones públicas.

Asimismo, sobre todo en cuanto a profesionales SIAU, apareció la percepción de que las víctimas hoy en día están más empoderadas, conscientes de sus derechos y, por lo mismo, más demandantes y requieren de mayor atención. Esto, se hipotetiza que se relaciona con el aumento de las redes sociales y la información, lo cual tiene ventajas debido a que las personas adquieren mayor información, pero al mismo tiempo puede generar que circule información errónea o falsa, lo cual complica sus labores.

Delitos y crimen organizado

La complejidad delictual ha cambiado, sobre todo en miras del crimen organizado y con el aumento del poder de fuego. Además, han aparecido otros delitos como los secuestros o la trata de personas, que implica la necesidad de nuevos lineamientos y acciones.

“Ya tienen secuestros reales, hoy día hay chicas que se pierden y no las encontraste más, lo que está pasando en la quinta región de chicas jóvenes que han desaparecido, una apareció muerta, eso no existía y hoy día es un tema y no tenemos modelo para eso, no hay modelo para trabajar” (Entrevista URAVIT Región Metropolitana).

Actualmente el crimen organizado presenta un desafío importante, y es un tema que ha asumido el Proyecto ECOH y también URAVIT, y que tiene muchas aristas, desde el narcotráfico hasta la trata de personas, por lo que presenta distintas formas de abordaje. Por lo mismo, los casos de crimen organizado que no está relacionado a homicidios, es labor de la URAVIT. A los/as profesionales les falta especialización en este sentido, porque la intervención que deben implementar es distinta a la que conocen, y también faltan recursos y una coordinación concreta para poder llevar las acciones que son necesarias. Hay cambios en las medidas de protección, debido a que aumenta el riesgo de víctimas y testigos; que las características del imputado/a son distintas; y que la amenaza se extiende no solo a víctimas y testigos, sino también a los/as mismos/as profesionales y policías.

No obstante, ante la amenazada de policías, la opinión generalizada es que la forma óptima de brindarles protección y apoyo es a través de sus propias instituciones, que están preparadas para este tipo de situaciones.

L. Participación y adherencia al proceso judicial

En los encuentros comunitarios se profundizó sobre la participación y adherencia al proceso judicial de víctimas y testigos, discusión que se desglosó en el funcionamiento del proceso mismo, la protección recibida por las víctimas y testigos durante el proceso y la información con la que cuentan para participar

de él. Si bien estos temas ya se revisaron en los apartados anteriores, es necesario profundizar sobre cómo estos afectan la participación y adherencia de víctimas y testigos en el proceso judicial.

Funcionamiento del proceso judicial

Uno de los problemas relacionados al proceso tiene que ver con el tiempo que estos toman, ya que, tal como los participantes señalaron, los procesos largos influyen negativamente en la adherencia. También, se precisó que esto afecta el ejercicio de derechos de NNA que pasan a ser mayores de edad durante el proceso. Por otro lado, los participantes señalaron la desconexión que existe entre la Fiscalía y tribunales, lo que se traduce en problemas puntuales que entorpecen el proceso, como la falta de coordinación respecto de la disponibilidad de tiempo de los testigos para acudir a juicios orales.

Para lograr una mayor rapidez en el avance del proceso y que estos sean más acotados, cumpliéndose los plazos correspondientes, se recomienda nuevamente una mayor vinculación entre los fiscales y víctimas, relacionado con la necesidad de una mayor dotación de fiscales. También, desde la Región de Valparaíso exigieron más recursos para los auxiliares de la administración pública y la creación de una unidad o un cargo cuya función sea filtrar las querellas y denuncias para distinguir y agrupar aquellas referidas a los mismos hechos.

Protección de víctimas y testigos durante el proceso

La protección de víctimas y testigos se levantó como un nudo crítico que afectaría su adherencia y participación, concretamente en la región de Antofagasta. Los participantes demandaron que la protección de las víctimas durante el proceso es nula o muy baja, sin un sistema que permita a la víctima indicar sus necesidades. Específicamente, criticaron el funcionamiento de la alarma comunitaria 133, además de reiterar que el equipo de URAVIT es muy pequeño para todos los casos que tienen que cubrir, crítica que se dio en todas las regiones. A esto agregaron que existe una visión paternalista sobre las víctimas de parte del Ministerio Público. Por último, señalaron que existe una alta rotación de profesionales en los programas de reparación. Según los participantes, todos estos factores hacen que las víctimas no se sientan protegidas, generando en ellas desesperanza y deserción de los procesos.

Para afrontar lo anterior, los participantes destacaron el trato que reciben las víctimas y testigos desde el primer momento, porque es importante generar confianza en ellos desde ahí: que reciban un trato amable y empático de los guardias, secretarías y funcionarios del mesón de atención al público. Como ya se señaló, se hace necesario realizar capacitaciones a todo el personal con enfoque de derechos y de género.

Otro elemento clave de la discusión fue el acompañamiento a víctimas y testigos durante todo el proceso judicial y una vez concluido este, por lo que se propuso darle mayores atribuciones a URAVIT durante el proceso, además de una mayor dotación de profesionales, como ya se señaló. A esto se agregó una mayor

coordinación entre la Fiscalía y los programas y unidades de atención a víctimas y el intersector, para una oportuna derivación psicosocial y atención integral. Por último, se reiteró la coordinación con policías y seguimiento de las medidas de protección y cautelar, además de una mayor protección en hitos específicos como la asistencia a tribunales, separando a las víctimas de los imputados y sus familias. Todo esto favorecería la seguridad y que las víctimas se sientan apoyadas, favoreciendo su participación y adherencia.

Información sobre el proceso judicial

El último punto que determinaría la adherencia al proceso judicial tiene que ver con la información que reciben víctimas y testigos durante el proceso. Esta va desde conocer el proceso y sus etapas -lo que, según participantes del encuentro comunitario en la Región de Araucanía, se agudiza en sectores rurales- a la información sobre el estado de sus causas y resultados. Esta falta de información distorsiona las expectativas de las víctimas, las agota y aumenta su desconfianza, al obtener respuestas insuficientes del sistema y no contar con los medios y canales adecuados, como ya se revisó.

De esta manera, es necesario contar con un modelo que exija proactividad de parte de la Fiscalía para entregar claridad, primero, sobre la labor de fiscales y la institución en general; sensibilice y entregue información sobre los derechos de las víctimas, tanto externa como internamente; entregue información sobre las etapas del proceso judicial, sus tiempos y plazos correspondientes e información sobre el estado de sus causas, ya que, tal como señalaron algunos participantes, si las personas no se sienten visibilizadas y consideradas, no les hace sentido el proceso judicial y, mucho menos, cooperar con él. Además, la información contribuye al manejo de expectativas del proceso judicial y, por lo tanto, a una mayor confianza en la institución.

Como propuestas, apareció la revisión y mejora del sistema informático, que comunique a través de un lenguaje simple y claro para los usuarios; visibilizar por distintos medios la labor integrada de la Fiscalía; ajustar expectativas desde el primer contacto, realizando una inducción en la que se explique las etapas del proceso, sus tiempos y posibles resultados, además de capacitar a todos los funcionarios que tienen contacto con víctimas y testigos sobre esta materia. También, que junto con esa inducción se entregue información actualizada sobre programas para derivación como CAVD, CAVI, Sernameg y otros. Por último, desde la Región Metropolitana y de Antofagasta propusieron la creación de un área especializada en la entrega de información y resolución de consultas de víctimas y testigos de manera permanente (Unidad de Vinculación y Seguimiento de Víctimas y Testigos).

Como se señaló anteriormente, en entrevistas y grupos focales se planteó que la modernización del sistema de atención es crucial para disminuir brechas de información. Por ejemplo, con la digitalización de las carpetas de manera de que las personas puedan tener un acceso expedito a su causa y observar las acciones. También, aumentando la atención remota, lo que se puede realizar mediante la habilitación de

computadores o tótems disponibles en la fiscalía para que las personas que asistan puedan contactarse con profesionales o fiscales de manera remota, o que los fiscales o profesionales puedan conectarse en sus computadores con personas que se conecten desde sus hogares u otro lugar distinto a la fiscalía. No obstante, se debe tener en consideración que debe estar ajustado para adultos mayores y usuarios a los que se les hace más difícil acceder a estos medios.

También, se propuso la implementación de un sistema de contactabilidad que sea proactivo en la entrega de información a las personas, ya sea mediante mensaje de texto, WhatsApp o correo electrónico. Con esto, se estaría informando automática y constantemente a los/as usuarios/as y víctimas sobre sus causas y, según los entrevistados, acortaría significativamente las brechas de información. En este sentido, tanto fiscales como profesionales URAVIT y SIAU comentaron que la falta de información es lo que revictimiza a las personas, debido a la incertidumbre que tienen sobre sus causas, lo que genera la sensación de que no se está haciendo nada. Una opinión transversal es que cuando a las personas se les comunica y explica el estado de su causa, lo comprenden y así el estrés que esto genera disminuye. Un ejemplo concreto es que las causas suelen demorarse y quedar en pausa durante el proceso, pero eso no es comunicado a las víctimas. En cambio, cuando se les comunican las fases y tiempos se sienten más tranquilas y comprenden la situación. Según los participantes, las medidas propuestas podrían cumplir las metas y objetivos de la entrega de información: atenuar la ansiedad, aterrizar expectativas, otorgar certezas y humanizar a las víctimas, pudiendo resultar en una mayor adherencia y participación.

M. Buenas prácticas y oportunidades

En general, en el terreno surgieron más nudos críticos que aspectos valorados por los/as funcionarios/as y fiscales. Sin embargo, se pueden rescatar algunos aspectos. Primero, en todas las unidades entrevistadas se valora el que se trate de un modelo focalizado, dirigido a grupos de la población según características del delito y de la víctima o testigo. Esto es un aspecto necesario y positivo, pues de lo contrario, no se podría abarcar la particularidad de todas las víctimas y testigos; además, que permite una mayor especialización en la intervención.

Un avance que rescataron los/as fiscales de la Región Metropolitana fue la digitalización de las carpetas que se llevó a cabo durante la pandemia, haciendo un llamado a aprovechar en mayor medida los recursos tecnológicos, tanto para los funcionarios como para los usuarios; por ejemplo, para obtener copias de partes o conocer el estado de sus causas. Una de las estrategias que han utilizado los fiscales es el contacto a través de WhatsApp con VyT, pudiendo enviarles documentos por esa vía.

En este sentido, se habló de la pandemia como un contexto que generó una oportunidad para la apertura hacia una modernización y digitalización del Ministerio Público. Así, además de las prácticas ya mencionadas, también se destaca la implementación de agenda virtual; atención remota; y tótems

disponibles para que las personas puedan tener en la fiscalía una reunión remota con el/la profesional o fiscal. No obstante, existen resquemores al respecto al considerar a adultos/as mayores que este tipo de medios les son desconocidos, lo cual se debe tener en consideración. Lo mismo respecto a usuarios/as, víctimas y testigos que tengan alguna situación que requiera de una intervención especializada, donde la presencialidad puede ser importante en cuanto a la calidad de la atención.

Asimismo, en el SIAU, se implementó el Sistema de Contactabilidad a finales del 2023, con el cual se informa proactivamente a las víctimas sobre la causa mediante mensajes de texto, de manera de que estén al tanto de todo el proceso penal. Lo que se considera que se debe seguir manteniendo y extendiendo.

Adicionalmente, se pudo observar que en distintas fiscalías se han implementado e innovado con buenas prácticas para atender a una mayor cantidad de usuarios/as y para brindar información. Un ejemplo son las reuniones remotas con fiscales y otros profesionales, mediante computadores disponibles en la fiscalía, tótems en la fiscalía, o bien, desde sus propios celulares o computadores. También, generar agendas de atención y oficinas de atención en donde la gente se atiende con un ejecutivo. Y otra práctica innovadora es la Fiscalía Móvil en la zona centro-sur, que se moviliza por distintas comunas en ciertos días y horas, y así atienden a personas en distintos lugares. Lo cual generó bastante satisfacción entre los usuarios/as debido a que la atención se realizó en lugares cercanos. Así, sería positivo generar una instancia en donde las distintas fiscalías puedan compartir este tipo de experiencias y prácticas y puedan ser llevadas a otras comunas y regiones a lo largo del país.

Proyecto ECOH

El Proyecto ECOH también es considerado como una buena iniciativa. Este proyecto consiste en que un equipo integrado por un fiscal y profesionales URAVIT asisten al sitio del suceso en casos de delitos de homicidio, así hay una derivación y contacto inmediato. Generalmente, fue bien evaluado por los/as participantes en su implementación y alcance, debido a que se tienen equipos correctamente especializados e interdisciplinarios que trabajan de manera integral y conjunta en casos complejos relacionado a homicidios. Además, fue un proyecto que se llevó a cabo con recursos, pues se contrató a nuevo personal para esto, a diferencia de lo que sucedió con la Ley EIVG.

Sin embargo, lo anterior se contradice lo expuesto por una funcionaria URAVIT, quien mencionó que los fiscales de ECOH no son fiscales exclusivos, sino preferentes, lo que implica que mantienen su trabajo habitual y, además, están realizando las labores de ECOH, lo que aumenta su carga laboral y destinan menos tiempo a otros casos.

En cuanto a los casos atendidos por ECOH, desde una profesional URAVIT de la zona sur se dijo que no eran muy frecuentes, pero sí de alta intensidad.

“Acá los casos que hemos tenido han sido de alta intensidad, no son muy frecuentes, pero cuando aparecen son realmente de harta intensidad, tuvimos uno reciente de, Tren de Aragua, con doble homicidio, hemos tenido otros vinculados a drogas y efectivamente en ese tipo de casos la percepción habitual es que los modelos quedan cortos...” (Grupo focal URAVIT zona sur)

Aunque el proyecto ECOH aún no esté extendido en todo el país, en algunos lugares donde aún no se han implementado los/as fiscales y URAVIT se han coordinado de forma similar para delitos de mayor complejidad. Esto ha tenido buenos resultados para los equipos y, por lo mismo, algunas opiniones fueron que es un tipo de modelo que debiese extenderse hacia otro tipo de delitos.

7.4 Conclusiones del diagnóstico

A partir del diagnóstico expuesto a lo largo de este apartado, se presentan las principales conclusiones obtenidas en base al trabajo de campo, y revisión de datos secundarios y documentos del Ministerio Público, de los cuales se extrajeron elementos en común. La triangulación de la información recogida entre los distintos actores consultados se observa en la Tabla 26.

Entre los resultados expuestos, se pudo observar que el Ministerio Público presenta una demanda importante y creciente de víctimas. Para el año 2022, se tuvo una cobertura de un 69% aproximadamente, dejando a un 31% de personas que no recibieron atención. Si bien es esperable que esta falta de atención genere molestia e insatisfacción entre las personas que no tuvieron contacto con la Fiscalía, también se observan importantes niveles de descontento entre víctimas que sí fueron atendidas y recibieron prestaciones por parte del Ministerio Público.

Lo primero a destacar es que existe una percepción generalizada de que el delito se ha complejizado, sobre todo con la emergencia de bandas criminales más sofisticadas. Por lo tanto, las necesidades de las víctimas, testigos e imputados/as son también se han tornado más complejas y distintas. Esto implica no solamente la protección y apoyo de estos usuarios/as, sino también de los/as funcionarios/as de la Fiscalía y otras instituciones intervinientes del proceso penal. Así, un primer elemento es la necesidad de actualizar el contenido de las acciones ejecutadas para dar protección y atención considerando este nuevo escenario.

En segundo lugar, los costos de participar en el proceso penal para las personas son altas, sobre todo para las víctimas, testigos y sus parientes, donde destacan las consecuencias psicológicas y materiales que este les genera, además de una sensación de injusticia y experiencias de revictimización. Sobre todo, en delitos más violentos. Para atender esta situación, es necesario una red intersectorial que, de soporte a las víctimas, la que si bien en alguna medida existe, se debe fortalecer trabajando los vínculos, generando convenios y teniendo una figura encargada de gestionar su operatividad. Además, estas consecuencias están ligadas a la falla en las medidas de protección, las cuales fueron muy mal evaluadas en la encuesta lo que se suma que solo un 10% de las personas encuestadas declaró haberse sentido seguro tras su contacto con la Fiscalía. Por su parte, en el trabajo de campo fue concluyente la idea entre víctimas y testigos de que estas medidas no son efectivas en la práctica y tampoco tienen una buena cobertura.

Otro aspecto intensamente relevado fue el de la accesibilidad e información, pues se considera que faltan mecanismos de entrega de información, que ésta y las orientaciones no son claras, y que los tiempos de respuesta son demasiado largos. Para esto es importante que la Fiscalía genere un sistema proactivo en la entrega de información sobre causas, trámites, contactos y pasos a seguir, de manera de llegar con mayor facilidad a sus usuarios/as y transparentar el proceso. Y también que los/as funcionarios/as estén correctamente capacitados en la entrega de información para distintos tipos de públicos.

En línea con lo anterior, la importancia de la modernización y digitalización es clave, sobre todo considerando que la mayoría de las atenciones son por canales no presenciales (call center y Mi Fiscalía en Línea). Y que los trámites son considerados muy burocráticos y complejos. Luego de la pandemia, se generó un camino hacia esta modernización, pues desapareció la atención presencial, obligando a mejorar los canales no presenciales. Así, en distintas fiscalías se generó una innovación de prácticas y formas de atención, las que son necesarias de expandir a toda la institucionalidad. Esto es sumamente relevante pues desde los/as usuarios/as y víctimas se considera que las plataformas son muy poco amigables y claras, por lo que se debe invertir en su modernización para mejorar el acceso a todos/as los/as usuarios/as y también la carga laboral de funcionarios/as y sus tiempos de respuesta. Un ejemplo concreto de esto es la carpeta digital y también generar trámites en línea, como subir papeles por el portal, disminuyendo la demanda presencial y priorizando ésta para situaciones en las que realmente se necesita de este espacio.

Asimismo, la introducción de estándares de trato vinculados a la idea de justicia procedimental también surgió como una necesidad, sobre todo en cuanto al trato respetuoso hacia las víctimas, la oportunidad de ser escuchadas y que sus atenciones sean atendidas. Esto es importante en todo el proceso, pero también considerando que hay un alto porcentaje de atención presencial. Por lo mismo, desde quienes operan actualmente el SIAU, se discutió bastante acerca de la necesidad de dar relevancia el trabajo del/la recepcionista, pues es la primera cara visible de la Fiscalía. Esto también se relaciona con que desde usuarios/as y víctimas, se criticó la falta de comunicación con los fiscales, además del trato recibido.

Por último, todos estos temas abarcan distintas necesidades de los/as usuarios, víctimas y testigos. En este sentido, a través de la encuesta se pudo pesquisar un enfoque punitivo en las necesidades de las víctimas, no obstante, en el trabajo de campo y encuentros comunitarios se pudo observar que esto se relaciona con la sensación de que las medidas cautelares y de protección son ineficaces. Por lo mismo, la eficacia de las medidas de protección fueron una temática primordial, y es algo que se debe reforzar.

El siguiente cuadro sintetiza cada uno de estos temas, especificando cual fue su fuente de información durante el trabajo de campo realizado en este estudio.

Tabla 26: Triangulación

Tema	Encuesta calidad atención Fiscalía	Trabajo de campo cualitativo	Encuentros comunitarios
Complejidad delictual		Se observa una mayor complejidad delictual (crimen organizado) y también de necesidades de VyT. Es importante tener en cuenta esto tanto para la protección de VyT, como de funcionarios/as.	Percepción de aumento de delitos violentos y más complejos, sensación de mayor inseguridad. La protección debe considerar estos elementos nuevos.

Consecuencias del proceso/delito	Alto reporte de consecuencias, sobre todo en víctimas y para delitos más violentos. Destacan consecuencias psicológicas y materiales, que requieren de derivación y coordinación intersectorial. También, sensación de falta de justicia y experiencia de revictimización y culpabilidad.	Apareció la importancia de subsanar estas consecuencias en la red intersectorial. Se necesita proactividad en la mantención y actualización de vínculos intersectoriales: unidad especializada o gestor/a redes.	Muchas consecuencias materiales, personales y psicológicas, sobre todo en delitos más violentos. Sensación de que hay falta de atención a éstas, y de que no hay justicia ni comprensión, generando mucha revictimización durante el proceso.
Medidas de protección	Evaluación mayoritariamente negativa (reubicación, entrega de dinero, atención psicológica o psiquiátrica). Además, solo un 10% declara haberse sentido seguro luego de su contacto con la Fiscalía, sobre todo VyT.	Medidas de protección no tienen buena cobertura y no son efectivas en la práctica. Es importante fortalecer la cooperación entre el MP y las instituciones para brindar protección. Esto también depende mucho de la realidad y recursos de cada fiscalía local.	Sensación y testimonios de falta de medidas de protección o de que en la práctica no son efectivas.
Accesibilidad e información	Es la evaluación menos negativa, pero un 60% lo evalúa mal. El mayor problema parece ser el tiempo de respuesta. Y también la falta de orientaciones claras.	Hay una falta de información y escasa entrega de ésta, el MP debe contar un sistema proactivo en la entrega de información. Además, se evalúan mal los tiempos de respuesta.	Falta de información y claridad de ésta. Necesidad de mayor capacitación de funcionarios/as y transparencia del proceso. Además, se habla de la lentitud y escasa respuesta.
Importancia modernización y digitalización	En general la atención es por formas no presenciales, especialmente el call center y Mi Fiscalía en línea.	Después de la pandemia surgieron iniciativas de modernización, lo que se debe continuar y extender. Es necesario mejorar la digitalización y atención remota. Las plataformas actuales son poco amigables.	Las plataformas y medios de entrega de información son considerados poco amigables y eficientes. Debiera haber una virtualización y modernización.
Trámites	Percepción de que los trámites son burocráticos y complejos	Trámites burocráticos y complejos, los que se pueden agilizar mejorando la digitalización, sobre todo en la plataforma.	Trámites con tiempos de respuesta largos y burocráticos.

Justicia procedimental (trato respetuoso y no discriminatorio)	Trato respetuoso, pero bajo nivel de reconocimiento, oportunidad de ser oído y atención de las necesidades. Por el lado de los imputados, hay una menor percepción de trato respetuoso. Además, está la importancia del trato respetuoso, pues hay un alto % de atención presencial.	Importancia del trato respetuoso, lo que también se dificulta desde funcionarios/as por carga laboral excesiva. En este sentido, se relevó la importancia de la recepción, pues es la cara visible fiscalía.	Se criticó la falta de comunicación directa entre las víctimas y los fiscales. Además del trato que reciben las VyT de fiscales y funcionarios.
Necesidades	Énfasis punitivo; que la causa llegue a una condena del imputado. Enfoque en la justicia procedimental: que la Fiscalía sea respetuoso no sólo en la atención, sino también durante todo el proceso y entregue tiempo y recursos a la investigación y realice una representación efectiva de las víctimas.	Importancia de las medidas de protección, que se consideran inefectivas, y también de los medios de entrega de información y de generar una proactividad en su entrega.	También se observa un énfasis punitivo, lo que se relaciona con la ineficacia de medidas cautelares y de protección. En este sentido, las medidas de protección y la importancia de la información aparecieron como una temática primordial.

En línea con lo anterior, se destacan los siguientes aspectos que impiden la correcta ejecución de los actuales modelos de atención.

a. Falta de comprensión de la importancia de la protección de víctimas para el éxito de las labores de persecución penal

Al interior del Ministerio Público, generalmente entre los/as fiscales, está asentada la noción de que “*los fiscales no son los abogados de las víctimas*”, idea expresada en varias entrevistas realizadas en este estudio. Esta noción se sustenta en que los fiscales representan un interés público, el que no va a coincidir siempre con el de la víctima en la persecución penal.

Lo anterior ha generado que el foco del Ministerio Público a nivel organizacional sea la persecución penal, sin considerar que la protección de víctimas y testigos, además de ser un deber constitucional del Ministerio Público, constituye un elemento estratégico para el éxito de las tareas de persecución penal. Esta desigualdad queda en evidencia, por ejemplo, en los recursos humanos disponibles para ambas tareas a nivel nacional, ya que las unidades especializadas cuentan con una planta con más capacidad que la división de atención a víctimas y testigos.

La falta de consideración de los fiscales y funcionarios hacia la figura de las víctimas no se condice con su calidad de funcionarios públicos, pues las víctimas son ciudadanos que tienen derechos y pueden exigir que sus necesidades sean satisfechas por el Estado. Además, hay un componente estratégico que no se considera: las víctimas son actores relevantes para el éxito de la persecución penal, es decir, su adherencia

al proceso penal influye positivamente en los resultados del proceso, según los intereses del Ministerio Público.

A partir de lo anterior, un cambio en la cultura institucional del Ministerio Público hacia la figura de las víctimas es un primer paso hacia el éxito de un nuevo modelo de atención, más aún si este busca fomentar la adherencia al proceso penal para potenciar resultados favorables en la persecución penal.

b. Actuales modelos generales de atención (SIAU – OPA) y otros modelos especiales que han emergido en la última década no están orgánicamente estructurados

El principal problema de los sistemas SIAU y OPA es que no constituyen en rigor un modelo de atención. Actualmente, el SIAU consiste, sustantivamente, en una plataforma y un conjunto de atenciones que no cuenta con un modelo que le de sustento teórico. El OPA, por su parte, tiene una estructura más definida, pero tampoco cuenta con un modelo de respaldo propio. Si bien a lo largo de este estudio se ha seguido usando el término “modelo” para referirse a ambas estrategias de intervención (SIAU y OPA, además de otros modelos especializados), no existe tras ellas un diseño que contemple actividades, productos y resultados esperados y previamente establecidos con una estructura lo suficientemente definida como para adjudicarse dicha denominación.

Por otro lado, durante la última década se han desarrollado, de manera inorgánica, un conjunto de modelos especiales dirigidos a poblaciones particulares, como NNA, víctimas de delitos violentos, víctimas de crimen organizado, entre otros. Esto ha afectado la capacidad de las distintas fiscalías y unidades regionales de atención a víctimas y testigos de tener procesos homologables que favorezcan la calidad y eficiencia de los servicios prestados, generando muchas veces acciones que se superponen y que no se estructuran en torno a actividades, productos y resultados identificables y medibles. Este crecimiento no estructurado ha desdibujado el diseño institucional en materia de atención a víctimas, testigos y usuarios, generando que la URUVIT haya perdido, en algunos ámbitos, el carácter de prestador de servicios especializados que tuvo en su origen.

c. La falta de capacidad del Estado para monitorear la ejecución de las medidas de protección/cautelares

Como se mencionó anteriormente, apareció bastante en el trabajo de campo la ineficacia de las medidas de protección y medidas cautelares, lo que radica en la desprotección y sensación de riesgo que tienen las víctimas, siendo estas unas de sus principales necesidades.

Uno de los hallazgos del estudio que dan origen a esta situación, es la insuficiencia de personal y recursos de la institución de Carabineros. Esto ha dado pie a que algunas fiscalías tengan alianzas con la seguridad privada de los municipios en los que se ubican, para que sean éstos quienes aseguren el cumplimiento de

estas medidas. Por ejemplo, con botones de pánico de empresas privadas o del mismo municipio; o con rondas realizadas por el personal de seguridad ciudadana de la comuna.

Esto da cuenta de que los problemas para monitorear la ejecución de las medidas de protección y de las medidas cautelares es uno de los nudos críticos más profundos, lo que también se funda en que actualmente no existe una definición normativa clara del órgano del Estado que tiene esta responsabilidad. Sumado a esto, en la versión actual del proyecto de ley que crea el Servicio de acceso a la justicia y Defensoría de las víctimas, la función de monitorear el cumplimiento de estas medidas no ha sido asignada a este nuevo órgano del Estado.

El seguimiento y monitoreo de las medidas de protección y cautelares es sumamente importante para la tarea asignada al Ministerio Público de proteger a víctimas y testigos, facilitar la adherencia al proceso penal y garantizar la satisfacción de sus demás necesidades. Por esto, es importante que el Estado defina normativamente dónde quedará radicada esta responsabilidad, pues el éxito de un nuevo modelo de atención depende en parte importante de ello.

En este sentido, las discusiones que hoy tienen lugar en el parlamento, tanto sobre la creación del nuevo Servicio de acceso a la justicia y Defensoría de Víctimas, como de la creación del nuevo Ministerio de Seguridad Pública y de la propia ley que fortalece el Ministerio Público, son escenarios propicios para que la institución abra el debate a la opinión pública y a nivel legislativo sobre la importancia de mejorar la capacidad de monitoreo de las medidas cautelares y la necesidad de que el Ministerio de Seguridad Pública o el Ministerio Público cuente con recursos adicionales para llevar a cabo esta tarea.

Si se opta por esta última opción, se vuelve necesario que las policías estén obligadas normativamente no solo a ser auxiliares del Ministerio Público en las labores de persecución penal, sino que también en las labores de protección a víctimas y testigos. Cabe señalar que esto último está actualmente amparado por la norma constitucional que faculta al Ministerio Público a impartir órdenes directas a las fuerzas de orden y seguridad durante la investigación, para el cumplimiento de sus obligaciones constitucionales.

d. La falta de recursos asociados a la implementación de nuevos programas y leyes

Ante la aparición de nuevas leyes, como la Ley de Entrevista Investigativa Videograbada, la URAVIT se ha visto sobrecargada debido a que estas leyes se implementan sin recursos y sus tareas asociadas las deben tomar los equipos disponibles. La implementación de esta ley también afectó los criterios de priorización, pues generó una derivación automática de NNA, aumentando así los casos derivados a atención especializada. En ciertos territorios esto ha generado que se prioricen casos de NNA de bajo riesgo por metas institucionales que se deben cumplir, sobre otros casos de mayor riesgo y urgencia, por ejemplo, mujeres víctimas de VIF.

Esto es un punto importante, pues desde los/as profesionales URAVIT se constató que deben hacerse cargo de situaciones que no requieren de una intervención especializada, como algunos NNA del sistema de la Ley EIVG, o personas en preparación para juicio oral que no tienen reticencia, entre otros. Así, se les asigna una derivación de casos mucho mayor, en un contexto de déficit de profesionales URAVIT, pues se cuenta solo con 150 profesionales a lo largo de todo Chile.

e. Falta de canales de información activa hacia los usuarios

A partir de los resultados, se concluye que los canales de información de la Fiscalía requieren modernizarse para satisfacer las necesidades de usuarios/as, víctimas y testigos efectivamente. Un primer aspecto es que la plataforma web es poco intuitiva y resulta compleja para algunos/as usuarios/as, además de contar con ciertos procesos automatizados para que usuarios/as puedan subir documentos y así aportar antecedentes, por ejemplo. En cambio, para estas labores deben acudir a la Fiscalía, lo que genera un problema incluso para los atendedores/as, ya que la página tiene un límite de peso para los archivos que se suben, lo que termina burocratizando labores que debieran ser automatizadas. Además, el portal no se adecúa a las necesidades de poblaciones específicas como adultos mayores, personas con discapacidad o habitantes de zonas rurales; más bien, está pensado para usuarios/as urbanos/as con acceso y manejo en lo digital.

A partir de lo anterior, se recomienda un rediseño y modernización de la plataforma basado en la experiencia usuaria, considerando la diversidad de población que atiende la Fiscalía. También, la creación de una aplicación para celulares, pues la mayoría de la población accede a la página de la fiscalía desde estos dispositivos. Junto a ello, también es necesario generar tutoriales para el uso adecuado de las plataformas.

En segundo lugar, se requiere generar un sistema de contactabilidad que sea proactivo en la entrega de información a víctimas y testigos sobre sus causas y las acciones que se realizan. Por ejemplo, mensajes de textos automáticos que notifiquen a las personas sobre el estado de sus causas, acciones nuevas que se hayan realizado, trámites pendientes y plazos. Esto fue un aspecto reiterado por fiscales, abogados/as y profesionales URAVIT, ya que las personas, al no conocer el sistema y no contar con las herramientas adecuadas, tienen mucha incertidumbre sobre sus causas, lo que les genera estrés y angustia. En este sentido, una opinión transversal es que el estrés disminuye significativamente cuando las personas son informadas y están al tanto sobre su proceso. Así, un sistema de contactabilidad de este tipo vendría a solucionar en parte el desamparo que sienten las víctimas frente a la Fiscalía.

En tercer lugar, y en línea con el punto anterior, es que es importante educar y difundir sobre el sistema de justicia a toda la población también de manera proactiva. Para esto se requiere de alianzas con municipios y colegios, pero también se pueden realizar puestos móviles de la Fiscalía en que se les explique a las personas las partes que conforman el sistema de justicia y la función de la Fiscalía.

Por último, otro hallazgo importante es que, durante la pandemia, la atención -e incluso la intervención- se volvió remota, con lo que se modernizó la atención, dando resultados positivos. A partir de esta experiencia, algunas fiscalías continuaron con ciertas prácticas, como la implementación de tótems para que usuarios/as que acudan a la fiscalía puedan tener reuniones remotas con profesionales y/o fiscales; y que fiscales o profesionales puedan conectarse a reuniones remotas con usuarios/as que estén en sus hogares u otro lugar. Esto se valoró positivamente durante el trabajo de campo, pues aumentó el acceso a la Fiscalía para personas que viven en zonas remotas y/o rurales; además de descomprimir la atención presencial, dejando este espacio para las acciones que realmente lo ameritan.

f. Problemas de coordinación interinstitucional

Otro problema importante es la coordinación interinstitucional para la efectiva protección de víctimas y testigos. Según los resultados del estudio, esta coordinación descansa en la realidad territorial de cada fiscalía local, en la disponibilidad de recursos de los municipios, en la voluntad de los/as funcionarios/as y los contactos y relaciones que tienen con distintas instituciones.

Así, desde URUVIT se debe estar constantemente actualizando el listado de instituciones para derivación, sin contar con mecanismos de monitoreo ni seguimiento de las derivaciones. Al respecto, una opinión generalizada es que la protección y atención de víctimas y testigos es percibida como una tarea del Ministerio Público y no de otras instituciones.

Un ejemplo crítico es la coordinación con Carabineros, institución de la que todos los/as participantes observan que hay poca capacidad para hacer monitoreo de las medidas de protección y cautelares, como se mencionó anteriormente. También, se dio cuenta de que los/as profesionales URUVIT están constantemente derivando a instituciones del intersector, ya sea para otorgar medidas de protección o para atención reparatoria de las víctimas. Sin embargo, al no tener contacto permanente con esas instituciones, no se puede saber si las derivaciones se acogen y qué resultados tienen, lo que acaba mermar la adhesión al proceso judicial y/o la satisfacción del usuario/a con la Fiscalía.

En este sentido, una recomendación es generar convenios de colaboración que mandaten a estas instituciones a atender y trabajar por el apoyo a víctimas y testigos, además de que existan mesas de trabajo intersectorial en donde se encuentren las instituciones y se refuercen estas relaciones. Para ello, desde el trabajo de campo se propuso la creación de la figura de gestor/a de redes, cuya función sea activar la red intersectorial y actualizarla constantemente. En el caso de Carabineros, se requiere un mandato legal o una coordinación con el Ministerio Público donde quede definida su postura frente a la protección y apoyo a víctimas y testigos/as.

g. Problemas de coordinación entre fiscalías

Estos problemas de coordinación también se traducen en las coordinaciones entre fiscalías, y entre éstas y la fiscalía nacional. En este sentido, faltan instancias de coordinación en donde se compartan experiencias y prácticas de manera de que todos/as los/as profesionales puedan retroalimentarse y compartir estrategias que pueden ser replicables.

A lo largo del terreno se pudo observar que existe un trabajo espontáneo desde las distintas fiscalías para mejorar la atención a usuarios/as, víctimas y testigos/as, generando instancias y prácticas que permiten acercar la Fiscalía a sus mismos usuarios/as y también al resto de la población. Así, es importante que existan instancias en donde se puedan presentar estas estrategias y llevarlas al resto de las fiscalías. Asimismo, estas instancias también permitirían estandarizar los modelos de atención e ir actualizándolos.

8 Propuesta para el nuevo modelo de atención a víctimas, testigos y usuarios

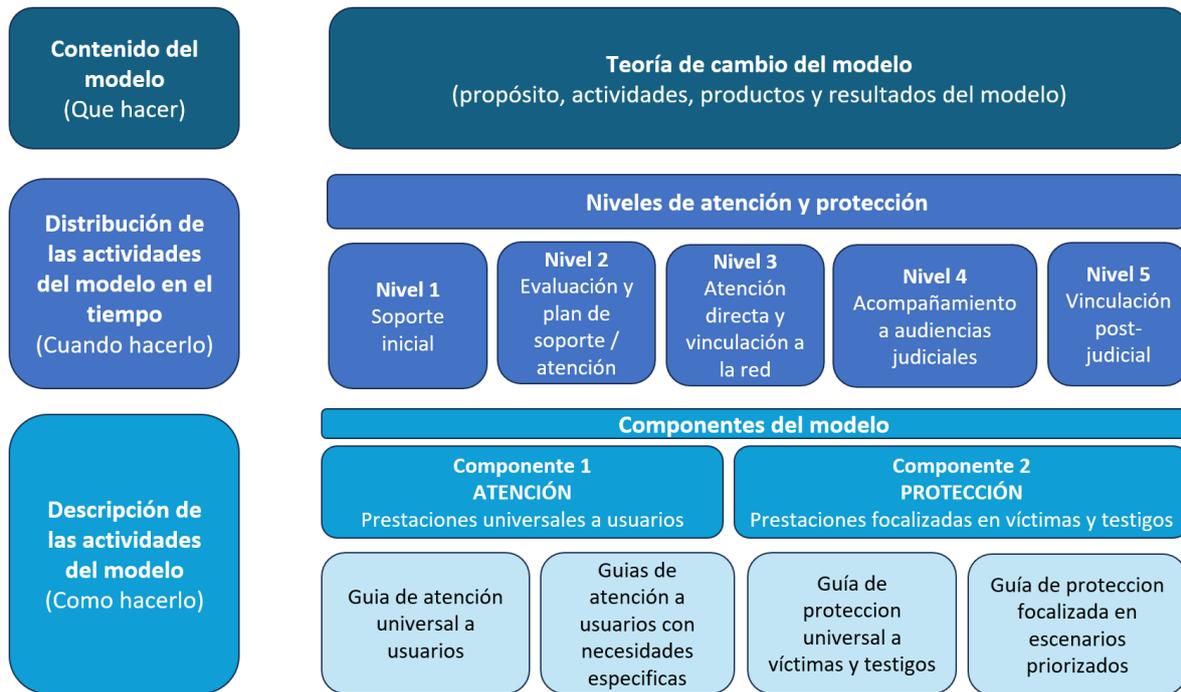
Para la creación de un modelo, es necesario estructurar toda la actividad que realiza el Ministerio Público con relación a las víctimas, testigos y usuarios en procesos y actividades uniformes que respondan a similares estándares de calidad a nivel nacional. Por otra parte, se debe tener en consideración que algunos usuarios del Ministerio Público que son víctimas de delitos deben comparecer también como testigos a un juicio oral o concurren al Ministerio Público como usuarios. Estos tienen necesidades comunes que provienen de representar los intereses de una persona que fue objeto de un delito o que proceden de intervenir en un proceso penal como testigo o abogado litigante.

Finalmente, la existencia de un modelo único que estandarice las tareas que deben realizarse respecto de víctimas, testigos y otros usuarios, se justifica por la necesidad de conciliar el aumento de la eficacia en la persecución penal con el mandato legal y constitucional de dar protección a víctimas y testigos. También, se vincula con la obligación en cuanto órgano del Estado de dar un trato adecuado a toda persona que concurra ante el Ministerio Público, cualquiera sea su calidad jurídica o procesal, en consideración a su calidad anterior de ciudadano/a.

Para lo anterior, el modelo propuesto se compone de tres grandes elementos: **un contenido**, descrito por medio de una teoría de cambio; **niveles de atención y protección**, que entregan una estructura para distribuir las actividades del modelo en el tiempo (considerando que el Ministerio Público debe llevar a cabo prestaciones de distinto tipo durante las diversas etapas del proceso penal); y **componentes del modelo**, que permiten describir a nivel de tareas más concretas las actividades del modelo general, distinguiendo para ello **un componente de atención** (que concentra las tareas de soporte, entrega y levantamiento de información a usuarios) y un **componente de protección** (que concentra las tareas de

El siguiente cuadro ofrece una visión panorámica de estos tres primeros elementos que conforman el modelo de atención propuesto:

Ilustración 1: Elementos del modelo de atención y protección a víctimas, testigos y usuarios



Fuente: Elaboración propia.

Mediante la formulación de una teoría de cambio se busca sintetizar el grupo de macro-actividades del Ministerio Público para atender y proteger a víctimas y testigos y atención general a otros usuarios. Se identifican los productos que generan estas actividades, así como los resultados intermedios y finales esperados de estas. La estructuración de niveles de atención ofrece un esquema que distribuye las actividades planteadas en los distintos momentos del proceso penal, describiendo en términos generales el contenido y el responsable de ejecutar o monitorear cada actividad. Finalmente, se estima necesario construir sobre el modelo general de atención dos componentes: uno orientado a definir las tareas y procesos específicos en materia de atención general a usuarios (cuyo foco este puesto en las tareas de soporte inicial, trato, entrega y levantamiento de información a los usuarios del Ministerio Público) y las tareas y procesos específicos en materia de protección a víctimas y testigos (con foco en las tareas de protección y reparación).

8.1 Teoría de cambio del modelo propuesto

A continuación, se describe la teoría de cambio propuesta para el modelo único de atención y protección de víctimas, testigos y usuarios del Ministerio Público. La teoría de cambio es un esquema que se utiliza para describir un programa o plan público, dando una definición lógica de este. Bajo este marco analítico, los programas o planes públicos deben fundarse siempre en una necesidad que tiene relevancia social y pública, y que por ende debe ser satisfecha por un órgano del Estado. Es la satisfacción de esta necesidad la que constituye el propósito que funda cada programa o plan y en torno a las cuales deben diseñarse e implementarse las actividades, los productos y los resultados esperados del programa (Gertler et al., 2017).

El siguiente cuadro esquematiza el diseño propuesto para el modelo de atención y protección de víctimas, testigos y usuarios del Ministerio Público.

Ilustración 2: Teoría de cambio propuesta para el modelo de atención, protección y apoyo (MAPA)



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se ofrece una descripción general de cada uno de los elementos que componen esta teoría de cambio.

A. Propósito del modelo

El modelo de atención a víctimas, testigos y usuarios del Ministerio Público debe tener un propósito que sea coherente pero diferenciado de aquel que persiguen otros órganos del Estado respecto de este mismo subgrupo de la población. Por tratarse de un órgano público, el propósito del Ministerio Público debe comprenderse dentro del marco de sus obligaciones legales y constitucionales en la materia. De esta forma, debe ser lo suficientemente amplio para satisfacer tanto la protección de las víctimas que le es encargada constitucionalmente, los mandatos de atención, protección y promoción de la reparación que se formulan a nivel legal y el mandato más general que obliga al Estado y sus órganos a promover el bienestar espiritual y material de la ciudadanía.

De esta forma, puede estimarse que el bien público que debe generar el Ministerio Público respecto de víctimas, testigos y ciudadanos en general se vincula con la satisfacción de las necesidades que genera en ellos (las víctimas) haber sido objeto de un delito o en otras personas (testigos o usuarios en general) el tener que participar de un proceso judicial.

B. Actividades y productos del modelo

Fundar un modelo en actividades en torno a la cual integrar el conjunto más específico de tareas que deben ser realizadas para prestar servicios a las víctimas, testigos y otros usuarios del Ministerio Público, persigue que el desarrollo de estas últimas esté alineado con al menos una de estas macro-actividades. De esta forma, un modelo fundado en una teoría de cambio debe explicitar en qué medida cada actividad permite generar los productos y resultados asociados a ella. Posteriormente mediante otros instrumentos de gestión, por ejemplo guías de atención, deberá delimitarse como tareas más específicas se insertan en cada una de las actividades que dotan de estructura orgánica al modelo.

A continuación, se describe brevemente el contenido de cada una de estas actividades.

i. Las actividades de **acogida, buen trato y atención oportuna de requerimientos** buscan generar como **producto** respuestas oportunas y procedimentalmente apropiadas hacia víctimas, testigos y usuarios.

Las principales tareas asociadas a esta actividad son las siguientes:

- **Contacto temprano y proactivo**, en especial respecto de las personas víctimas de delito, siendo responsabilidad del Ministerio Público su contacto lo más temprano posible dentro del proceso penal.
- **Escucha activa y entrega de soporte inicial** para prevenir victimización secundaria.
- **Levantar información** inicial del caso (denuncias, declaraciones).
- **Evaluar** y gestionar tempranamente las **necesidades** de las víctimas y testigos y los requerimientos de los usuarios.

Se estima que estas actividades y tareas, en conjunto con las vinculadas a la entrega de información sobre el caso y el proceso penal colaboran a generar como producto **respuestas oportunas y procedimentalmente apropiadas** hacia las personas víctimas, testigos y usuarias del Ministerio Público. Esto supone que las víctimas, testigos y usuarios sean efectivamente escuchados en sus requerimientos, pero también que reciban respuestas a estos. Ambos aspectos, en conjunto con las mejoras en los niveles de información de estos actores debiera generar como resultado intermedio una reducción de la victimización secundaria y una mayor adherencia al proceso penal que faciliten el resultado final del modelo: generar víctimas, testigos y usuarios satisfechos con la relación establecida con la fiscalía.

ii. Las actividades de **suministro de información vinculada al caso y al proceso penal** buscan generar como **producto** víctimas testigos y usuarios informados sobre su caso judicial en particular y sobre el proceso penal en general.

Algunas de las principales tareas asociadas a estas actividades son las siguientes:

- **Promover el contacto continuo con víctimas, testigos y usuarios:** manteniendo disponibles y vigentes canales de comunicación con víctimas, testigos y usuarios.
- **Orientar:** proveer información actualizada sobre el caso, el proceso judicial y el plan de soporte o atención.
- **Acompañar:** incentivar y apoyar la participación en audiencias judiciales.

Se estima que estas actividades y tareas, en conjunto con las vinculadas a las de acogida, buen trato y atención oportuna de requerimientos, colaboran a producir como resultados intermedios la disminución de la victimización secundaria, una mayor adherencia al proceso penal y facilitan el resultado final del modelo: generar víctimas, testigos y usuarios satisfechos con la relación establecida con la fiscalía.

iii. Las actividades de **gestión del uso de medidas de protección o cautelares** buscan generar como **producto** víctimas y testigos amparadas con esta clase de medidas.

Considerando especialmente que se trata de una labor relevada como objeto de escasa supervisión, se plantea que el Ministerio Público asuma más proactivamente las tareas de monitoreo de su cumplimiento. En casos más severos, se espera que el Ministerio Público asuma directamente la ejecución de las medidas, por ejemplo, facilitando hogares de acogida o medidas de similar naturaleza.

Se estima que estas actividades y tareas colaboraran en producir como resultados intermedios víctimas y testigos resguardadas ante amenazas externas, que producto de ello adhieran con mayor facilidad al proceso penal, y por tanto, estén satisfechas de la relación establecida con la fiscalía.

iv. Las actividades de **promoción de la reparación del daño** buscan generar como **producto** víctimas derivadas a agencias del Estado a cargo de concretar acciones reparatorias en su favor.

Estas prestaciones pueden ser otorgadas directamente por el Ministerio Público (prestaciones urgentes) o este puede limitarse a derivar su prestación a otros órganos del Estado (prestaciones no urgentes). A continuación, se enumeran algunas de las prestaciones de ambos caracteres que debiera contemplar como mínimo en las tareas relacionadas a esta actividad

Prestaciones urgentes financiadas por el Ministerio Público (actual FAE)

- Gastos de asistencia médica, gastos funerarios o artículos para víctimas de agresiones sexuales
- Traslados para audiencias
- Asistencia social, psicológica o social
- Reubicación temporal o definitiva
- Contención psicosocial de emergencia

Prestaciones no urgentes (derivadas a otros órganos del Estado)

- Indemnizar comparecencia al juicio o diligencias de investigación
- Gestión de otras atenciones psicosociales derivadas a otros órganos del Estado (o al futuro servicio nacional de acceso a la justicia y defensoría de las víctimas)

C. Resultados intermedios y finales

El modelo contempla que las actividades y productos previamente definido colaboren a generar un conjunto de resultados observables y medibles en el tiempo. A continuación, se describe brevemente el contenido y relación entre cada uno de ellos

i Reducción de la victimización secundaria hacia víctimas y testigos. Este resultado se produce cuando personas que deben relacionarse con la fiscalía o con las instituciones de la justicia penal en calidad de víctimas, testigo o usuario no ven desmejorada su situación personal, mental o económica producto de las cargas que ello les impone.

ii. Resguardo de víctimas y testigos ante amenazas externas. Este resultado se produce cuando víctimas o testigos no son nuevamente objeto de interacciones violentas por la persona perseguida penalmente o por otras personas relacionadas a ella. Esto debe ser observado respecto de todas las víctimas y testigos durante el proceso penal, aunque respecto de algunas víctimas que presentan un riesgo relevante de ser nuevamente revictimizadas debe ser observado incluso habiéndose concluido el proceso penal.

iii. Víctimas reparadas del daño causado por el delito. Este resultado se produce en dos dimensiones: aquellas relacionadas con el daño generado por la agresión y otro relacionado con el daño generado por la injusticia producida por el delito. Las mejoras en las primeras deberán constatarse en la reparación del detrimento físico, material, económico y social generado por el delito o por el proceso penal. Las mejoras en las segundas deberán constatarse en cambio en los aspectos tales como que el delito perseguido sea vindicado por la justicia penal (es decir, exista una respuesta que adopte la forma de una salida alternativa o de una sentencia condenatoria) y que exista responsabilización del infractor (procurando que este no solo reciba una sanción por parte de la justicia penal sino que su contenido sea efectivamente satisfecho por el infractor.

iv. Adherencia al proceso penal. Este resultado se produce cuando las personas participan efectiva y continuamente de las actividades y audiencias judiciales que tienen lugar en el proceso penal. Para ello deben comparecer de manera personal a las audiencias iniciales del proceso penal (control de detención o formalización) o al menos su opinión debe sea recogida y entregada en esas instancias judiciales. Asimismo, esto tiene lugar cuando se logra generar un contacto periódico y continuo con el Ministerio Público, y se consigue que las personas estén disponibles para las distintas actividades del proceso penal, tales como

entregar información sobre el delito ante la fiscalía o los tribunales, o comparecer ante otros órganos del estado para la realización de pericias. Por el contrario, la adherencia se deteriora cuando estas personas no responden a los llamados de la fiscalía o de los tribunales para participar de alguna de estas actividades.

iv. Satisfacción de víctimas, testigos y usuarios con la relación establecida con la fiscalía.

Aquello que logra generar bienestar y consigue resolver las necesidades de cada uno de estos actores es diverso y está relacionado estrechamente con cuales son las necesidades que cada uno de ellos busca satisfacer. De esta forma, este es un resultado de carácter eminentemente subjetivo que se produce cuando cada actor percibe que su relación con la Fiscalía ha facilitado que las necesidades que le generó el delito y/o el tener que participar de un proceso judicial sean cubiertas o estén mejor cubiertas que de no haberse vinculado con el Ministerio Público.

8.2 Distribución de las actividades en distintos niveles de atención

Siguiendo los diseños institucionales de países como México, Colombia y España, las prestaciones brindadas ya sea por el Estado en general o por la fiscalía en particular en materia de protección de VyT sin otorgadas en distintos “niveles” o “momentos”. Esto supone en términos generales que en un primer nivel o momento se entreguen aquellas prestaciones más generales y aquellas más urgentes, mientras que en momentos posteriores se entreguen prestaciones más especializadas y diferenciadas acorde al tipo de delito, a las características de las VyT y a las necesidades particulares que ellas tengan durante o con posterioridad al proceso penal.

De manera preliminar, se propone que los distintos momentos de soporte de las VyT de delitos sean coordinados y monitoreados desde el Ministerio Público. A continuación, se describe el contenido general tentativo de estos niveles, el momento en que se despliega el contenido general de las prestaciones que debe otorgarse en cada uno de ellos y si debiera ser prestada únicamente por el Ministerio Público, en subsidio de otro órgano público o privado o si debiera solo ser gestionado interagencialmente.

Tabla 27: Niveles de soporte de VyT

NIVEL	MOMENTO DE LAS PRESTACIONES	PRINCIPALES ACTIVIDADES	ORGANO QUE LA OTORGA
1 Primer contacto y soporte inicial	Presentación de la denuncia, horas o días posteriores a esta o la audiencia de control de detención	Acoger: dar soporte inicial para prevenir la victimización secundaria Levantar denuncias e información inicial del caso: generar información de calidad para la investigación penal y para proteger a las víctimas	Asistente de primer contacto (funcionario auxiliar del Ministerio Público, dependiente de la administración de las

		Orientar: otorgar información sobre el proceso judicial y nivelar expectativas	fiscalías locales ¹⁷). Disponible en unidades policiales, fiscalías y juzgados de garantía (controles de detención)
		Evaluación: de las necesidades de los usuarios (diferenciado, según tipo de usuario)	Profesional del Ministerio Público (por determinar)
2	Días posteriores al inicio de la fase de investigación.	Priorización: validación del carácter de víctima priorizada	Profesional del Ministerio Público (por determinar)
Evaluación y plan de soporte / atención		Generación de un plan de soporte / atención: con actividades de acompañamiento, protección e intervención / compromisos definidos de atención.	<i>Según perfil de usuario y el nivel de necesidades</i> Sistema informático Profesional URAVIT
3	Fase de investigación	Prestaciones urgentes (de atención directa): por determinar	URAVIT
Atención directa y vinculación a la red intersectorial		Prestaciones no urgentes (brindadas por otras agencias del Estado): por determinar	Otros órganos públicos o privados del Estado
		Gestor de casos	URAVIT o coordinador de atención, según complejidad de necesidades.
4	Fase de juicio y audiencias durante fase de investigación	Incentivar la participación en audiencias judiciales: de manera informada y en condiciones seguras	URAVIT o coordinador de atención, según complejidad de necesidades.
Acompañamiento en audiencias judiciales y juicio oral			
5	Semanas o años posteriores al término del proceso judicial	Promover la reparación del daño	Otros órganos públicos o privados del Estado
Acompañamiento y vinculación post judicial.		Evitar la revictimización en casos de alto riesgo de nueva victimización	URAVIT

¹⁷ Una descripción más detallada de este nuevo cargo se realiza con ocasión del componente de atención general de usuarios, p. 78 de este informe

A continuación, se especifican algunas consideraciones particulares respecto de las actividades que deben realizarse para toda víctima, testigo o usuario cada nivel planteado.

Nivel 1 Primero contacto y soporte inicial.

En este primer nivel se espera que el órgano del Estado que tome el primer contacto con las personas víctimas de delito esté capacitado para brindarle un conjunto estandarizado de prestaciones que buscan acoger a las víctimas, orientarlas y levantar información de calidad y útil para la investigación penal, y brindarles protección.

Considerando que estas acciones suponen una elevada capacidad en términos de recursos humanos (los que debieran estar disponibles en las diferentes unidades policiales, fiscales y juzgados de garantía del país), se plantea replicando la experiencia comparada recurrir a equipos de asistentes judiciales que serán llamados “asistentes de primer contacto”, conformados por estudiantes en práctica de derecho y disciplinas del campo psicosocial, quienes en base a inducciones breves por parte de las URAVIT u otro órgano del Ministerio Público sean distribuidos a nivel territorial para realizar estas tareas¹⁸.

En el caso de testigos, el contacto inicial debe realizarse lo más pronto posible desde que se toma conocimiento de la existencia del testigo para mantenerlo vinculado al proceso penal y gestionar un plan de atención en caso de que manifieste alguna necesidad vinculada al proceso penal. En el caso de los usuarios, normalmente.

Los usuarios por su parte normalmente tomaran contacto inicial por iniciativa propia con la fiscalía. Si su requerimiento se vincula al proceso penal y comparecen representando a una víctima, se espera por su intermedio poder gestionar el contacto temprano directo con la víctima para gestionar las actividades de evaluación y plan de soporte.

Nivel 2. Evaluación y plan de soporte

En este segundo nivel se espera que el Ministerio Público pueda generar para cada caso una evaluación inicial que derive en un plan de soporte para las víctimas y testigos y en un compromiso de atención para usuarios.

Para lo primero se plantea un rediseño de los instrumentos de actuales de evaluación, los que reciben críticas por parte del nivel operativo de las fiscales pues por una parte se enfocan excesivamente en solo 1 dimensión de las necesidades de las víctimas (la probabilidad o riesgo de ser revictimizado), cuya medición además se considera sobre reportada por las víctimas. Se plantea reemplazarla por un instrumento que mida

¹⁸ Se detalla el rol, perfil y funciones de este nuevo perfil en el apartado de componentes de atención general de usuarios. P. 78 de este informe

de manera más integral las necesidades de las víctimas y que sea útil para generar un plan de soporte que permita orientar las prestaciones que se les brindan en el nivel siguiente de atención.

La evaluación de las necesidades del caso deberá incluir siempre una evaluación de carácter jurídico que determine si determinadas personas denunciadas deben ser incluidas en la categoría de víctimas en el marco del proceso penal para el Ministerio Público. En ese caso, el órgano que se determine dentro del Ministerio Público ordenará la inclusión de esa persona en un registro nacional de víctimas, siguiendo la experiencia internacional en la materia.

En el caso de los usuarios, la evaluación será de carácter principalmente automatizado y buscará generar un compromiso de atención con prestaciones y plazos definidos, que dicha persona pueda hacer exigibles a la institución en caso de ser necesario.

Nivel 3. Atención directa y vinculación a la red intersectorial

En este tercer nivel se espera que el coordinador de atención¹⁹ pueda gestionar la generalidad de prestaciones consideradas como no urgentes respecto de víctimas, testigos y usuarios. Con ello se espera liberar la capacidad de intervención de los/as profesionales URUVIT para que puedan gestionar de manera directa prestaciones urgentes o de mayor complejidad que no puedan ser abordadas por otras agencias de la red de protección a VyT.

Nivel 4. Acompañamiento en audiencias judiciales y juicio oral.

Si bien el contenido específico de estas actividades será planteado posteriormente, preliminarmente se puede adelantar que contemplará al menos en parte los actuales lineamientos del modelo correspondiente a estas materias. De esta forma, deja de ser un modelo diferente para pasar a ser un nivel específico para las prestaciones generales y diferenciadas que serán planteadas más adelante.

Nivel 5. Acompañamiento y vinculación post judicial

En este último nivel se espera que el Ministerio Público entregue o coordine prestaciones luego de haberse concluido el proceso judicial.

Por una parte, se plantea que cumpla un rol en la reparación de las víctimas. En la actualidad la única obligación genérica en la materia se relaciona con la promoción de la indemnización, en términos monetarios, de las víctimas. A pesar de ello el Ministerio Público ha asumido en algunas ocasiones actividades orientadas a la reparación de las víctimas incluso destinando recursos propios para ello. Esto

¹⁹ Se detalla el rol, perfil y funciones de este nuevo perfil en el apartado de componentes de atención general de usuarios. p. 78 de este informe

debe ser objeto de análisis y rediseño. En condiciones ideales la reparación de las víctimas debiera ser resorte de otras instituciones del Estado y el Ministerio Público en ese escenario debiera tender a ser un agente articulador, facilitador y promotor de esos procesos, pero no necesariamente ni en todos los casos ser quien repara directamente a las víctimas.

Sin desmedro de ello deberá reflexionarse al momento de diseñar el modelo en qué casos si pudiera estar justificada una intervención directa del Ministerio Público orientada a reparar a determinados grupos o categorías de víctimas.

Sin embargo, otra de las prestaciones que se plantea prestar en este momento son aquellas que buscan evitar la revictimización. Por motivos de pertinencia, pero también de focalización, estas solo deberían ser otorgadas a víctimas en alto riesgo de ser revictimizadas. Ello hace sentido por cuando es conveniente para el Ministerio Público evitar que se generen nuevos casos respecto de personas con condiciones que favorecen su revictimización, pero también ello permite mantener vinculada a la persona a la institución en caso de que finalmente el nuevo evento de victimización sea inevitable. Lo propio ocurre respecto de testigos que pueden ser objeto de ataques u hostigamientos una vez finalizado el proceso judicial.

8.3 Descripción general de los componentes del modelo

A. El componente de atención general de usuarios y las guías de atención

El foco de este componente es satisfacer las necesidades de información y canalizar la realización de denuncias que realiza la ciudadanía en general ante la fiscalía de Chile y aspira a constituirse en un elemento que facilite el acceso a la justicia de la ciudadanía a través del Ministerio Público. Para ello, se plantea que las actividades que estén supeditadas a este componente (principalmente las actividades 1 y 2 de la teoría de cambio) se rijan por el principio de acceso universal a la información, lo que implica que quienes participen del flujo de información (de la fiscalía hacia los ciudadanos o viceversa) deberán procurar maximizar el volumen y la claridad de la información que circule en uno u otro sentido.

La gestión y administración de la atención a la ciudadanía que contempla otorgarle información relacionada a sus casos penales o a la realización de cualquier tramites vinculados con su calidad de interviniente en el proceso penal quedará radicada en la administración de cada fiscalía local y estará específicamente a cargo de la figura del **“coordinador/a de atención a la ciudadanía”**. Se propone que sea un funcionario de perfil profesional o técnico vinculado a cada fiscalía local, que dependa del administrador de la fiscalía local y que tenga como única responsabilidad monitorear el cumplimiento de los flujos de procesos en relación a las tareas o prestaciones universales del componente de atención, así como las prestaciones universales en materia de protección. Con ello se espera poder liberar de esas tareas a los profesionales URAVIT de modo tal que puedan focalizar su actividad en aquellas intervenciones especializadas o urgentes, asignando

la responsabilidad de satisfacer las necesidades universales de atención, información y acompañamiento de las víctimas, los testigos y los usuarios en la figura de los coordinadores de atención.

Otra figura clave para implementar el nuevo modelo propuesto es el de los *asistentes de primer contacto*. Siguiendo la experiencia colombiana, se propone contar con un grupo de profesionales formado en técnicas de acogida, lenguaje claro y contexto general del funcionamiento del proceso penal, que bajo la supervisión del coordinador de atención de cada fiscalía local se instala en la recepción de las fiscalías, las unidades policiales y los juzgados de garantía u otros lugares donde puede tener lugar el primer contacto de una persona denunciante o víctima con la justicia penal. Su presencia permite apoyar la atención brindada por la policía, recepcionistas de la fiscalía o personal administrativo de los tribunales en las tareas de soporte emocional y de entrega y levantamiento de información de los usuarios, principalmente las víctimas y denunciantes que concurren o son convocados a esos espacios. Al igual que en la experiencia colombiana, este perfil puede ser satisfecho con estudiantes practicantes en el campo del derecho, la psicología y el trabajo social, quienes previos a un proceso de formación organizado desde cada fiscalía regional podrían apoyar estas tareas de primer contacto.

Con miras a especificar las tareas concretas que deberán desplegarse para la atención de usuarios en cada nivel de atención, se deberán dictar guías de atención. Se deberán elaborar al menos dos: una guía de atención universal, que determine el flujo particular de procesos y las tareas requeridas para la generalidad de los usuarios que utilizan los servicios de la fiscalía; y una guía de atención para usuarios con necesidades especiales, las que deberán incluir, entre otras, las siguientes:

- Personas migrantes
- Personas de la tercera y cuarta edad
- Personas en situación de discapacidad

B. El componente de protección a víctimas y testigos y las guías de protección

El foco de este componente es satisfacer la protección de las personas víctimas y testigos de delitos y de reparación de las primeras, aspirando a constituirse en un elemento que mantenga a salvo a las víctimas y permita facilitar sus procesos de reparación durante o con posterioridad al proceso penal. Para ello, se plantea que las actividades que estén supeditadas a este componente (principalmente las actividades 1 y 2 de la teoría de cambio) se rijan por los principios de soporte temprano y continuo de las víctimas y testigos, y la identificación oportuna de sus necesidades.

La gestión y administración de las actividades de protección y reparación urgentes corresponderá a los/as profesionales URUVIT. En cambio, aquellos de carácter no urgente solo consistirán en la derivación de las víctimas a otros órganos del Estado (y cuando tenga existencia legal, al Servicio Nacional de Acceso a la

Justicia y Defensoría de las Víctimas), la que será gestionada por el “coordinador de atención a la ciudadanía”.

Con miras a especificar las tareas concretas que deberán desplegarse para la protección y reparación de víctimas y testigos en cada nivel de atención, se deberán dictar guías de atención. Se deberán elaborar al menos dos: una guía de protección. Una de ellas tendrá carácter universal y se aplicará para todos aquellos casos que no estén priorizados en la “guía de protección focalizada en escenarios prioritarios”. Estos escenarios prioritarios deberán ser determinados en función de las necesidades de las víctimas, pero podrán incluir al menos las siguientes situaciones.

- Funcionarios policiales o fiscales en casos de alta complejidad
- Personas privadas de libertad
- Niños y niñas víctimas de delitos graves
- Violencia intrafamiliar y de género (incluyendo delitos sexuales)
- Homicidios intencionales y Crimen organizado
- Víctimas de violencia institucional o de otras agresiones por parte del Estado
- Delitos contra la propiedad violentos

Con todo, la pertenencia a estos grupos jamás podrá por sí solo ser un criterio de priorización, debiendo concurrir en conjunto con otros elementos para establecer el carácter de prioritarios de las víctimas o testigos involucradas.

8.4 Lineamientos estratégicos del modelo a ser incorporados en la futura política institucional de calidad de servicio y experiencia usuaria

Actualmente el Ministerio Público se encuentra trabajando a nivel regional en líneas en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria, cuyos objetivos declarados son 1) mejorar en todos sus componentes los servicios, su accesibilidad, la oportunidad en la entrega y la calidad de los canales disponibles; 2) promover y garantizar el acceso a la justicia de forma tal que las personas puedan ser oídas, atendidas, protegidas y conozcan de los derechos que les asisten y puedan ejercerlos; y 3) desarrollar rigurosos estándares y procedimientos, que permitan instalar la calidad de servicio en el centro de la gestión institucional.

Con miras a colaborar en dicho proceso, especialmente si en el futuro aspira a transformarse en una política institucional de carácter nacional en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria, a continuación, se entregan lineamientos estratégicos que, en base a los hallazgos de este estudio, debieran ser incorporados a este instrumento en un futuro.

A. Lineamientos de carácter general

i. **Generar una unidad especializada en materias de coordinación interinstitucional**

Para una efectiva atención a víctimas, testigos y usuarios/as el Ministerio Público necesita de otros programas, organismos e instituciones. Así, se hace necesaria una coordinación y trabajo conjunto con el intersector, el que debe tener entre considerado como parte de sus funciones la atención a este grupo de la población. Ante esto, se plantean las siguientes recomendaciones.

En primer lugar, se debe empujar desde el Ministerio Público un nivel mayor de conciencia en las policías sobre el alcance de la facultad que da la Constitución a la Fiscalía para impartir órdenes directas a las fuerzas de orden y seguridad durante la investigación, la que debe entenderse que abarca no solo las tareas relacionadas con la persecución penal, sino que también con la protección a víctimas y testigos. Ello debe ir acompañado de una estrategia donde el Ministerio Público procure liberar a las policías de tareas que hoy le asigna en materia de citaciones o notificaciones judiciales (redistribuyéndolas en sus propios recursos humanos) con miras a poder como contrapartida exigir mayores estándares de cumplimiento en el monitoreo de la ejecución de las medidas de protección y cautelares a su cargo.

Asimismo, se hace necesario potenciar alianzas con municipalidades para poder apoyar a través de ellos tareas de protección a víctimas y testigos. Esto implica tener una red actualizada del intersector y una figura que se haga cargo de las relaciones de trabajo y coordinación, como un/a gestor de casos.

Una tarea estratégica para el Ministerio Público en esta línea es la de contar con la figura de una unidad de gestión de coordinaciones intersectoriales a nivel nacional, a cargo levantar y difundir cual el panorama actualizado respecto al intersector público y privado a nivel territorial y local, además de que realice un trabajo de coordinación y conservación de relaciones laborales activas con estas instituciones y profesionales. Por otra parte, es importante que existan mesas de coordinación intersectorial periódicas en que se puedan realizar coordinaciones y diagnósticos, donde también se debe evaluar la necesidad de generar convenios o reglamentos que obliguen en materia de coordinación intersectorial para la efectiva protección de víctimas y testigos/as.

ii. **Promover el contacto temprano con víctimas de delitos flagrantes y no flagrantes como proceso de trabajo crítico del Ministerio Público.**

Considerando la abundante evidencia criminológica que muestra que la declaración y la participación del a víctima son factores altamente relevantes para el éxito de las investigaciones penales, su adherencia al proceso penal debe ser incorporada como una tarea tan importante como aquellas vinculadas con el trabajo en el sitio del suceso o la gestión eficaz de pericias sobre la evidencia del proceso penal.

En ese marco, actualmente existen dos ámbitos sobre los cuales se sugiere establecer lineamientos claros que faciliten la adherencia de las víctimas al proceso penal. El primero guarda relación con procurar que se generen las condiciones para que las víctimas de delitos flagrantes puedan ser contactadas antes de la audiencia de control de detención con miras a conocer su versión de los hechos y sus necesidades de protección y reparación que pudieran ser tempranamente satisfechas en la primera audiencia judicial. El segundo se vincula con las víctimas de delitos no flagrantes, respecto de las cuales se deberán generar condiciones que permita su contacto y evaluación lo más temprano dentro del proceso penal con miras a impulsar o descartar lo más rápido posible la persecución penal y nivelar sus expectativas sobre la posibilidad de éxito de la denuncia formulada o su interés por proseguir en ella.

iii. Promover la modernización y digitalización de los procesos de trabajo

Debe existir desde el Ministerio Público una proactividad en cuanto a la modernización y digitalización, la que debe ser empujada en conjunto con instituciones auxiliares, como Carabineros. Esto, de manera de facilitar la accesibilidad y proactividad en la información.

En este sentido, es necesario generar un sistema de contactabilidad que sea proactivo en la entrega de información a los/as usuarios/as. Y generar o mejorar instancias de atención telemáticas, sobre todo considerando el nivel de ruralidad de ciertas regiones. Además, estos sistemas se deben ir actualizando y mejorando constantemente, de manera de entregar una atención oportuna a todos los rincones del país, y a todas las personas sin importar su edad, género y condición social.

Para efectivamente lograr una modernización del Ministerio Público se requiere digitalizar el sistema, desde las carpetas hasta algunos trámites, de manera de descongestionar la atención presencial y facilitar el servicio para los/as usuarios/as. En este sentido, se requiere que todas las carpetas sean digitalizadas y estén disponibles de manera online para los/as usuarios/as, además de que estén al día y se notifique cuando haya actualizaciones o cambios. Asimismo, el portal de Fiscalía en Línea debe estar actualizado correctamente para que las personas puedan subir documentos y realizar trámites con facilidad desde ahí, tanto pensando en los/as usuarios/as como en los profesionales del Ministerio Público. Por último, es importante que exista un sistema de contacto al usuario/a en línea o vía celular, de manera de que la entrega de información sea proactiva.

iii. Avanzar en mayores niveles de descentralización

De la mano con lo anterior, nuestro país es extenso y muy diverso en cuanto a su realidad territorial. Así, si bien debe existir un modelo de atención unificado, este debe ir de la mano con una flexibilidad para que pueda ser adaptado a distintos contextos y poblaciones. Así, desde el Ministerio Público deben llevarse acciones para fortalecer a las fiscalías locales y generar recursos diferenciados para cada territorio, considerando la complejidad en la entrega de servicios e informaciones.

B. Lineamientos especiales

A continuación, se reportan algunos compromisos institucionales respecto de los principios de igualdad, no discriminación, oportunidad y eficacia que se derivan del enfoque de derechos humanos y de la perspectiva de género, aplicables a las acciones de la Fiscalía.

a. Enfoque intercultural

La diversidad cultural en Chile es cada vez mayor y reconocida, lo que abarca a pueblos originarios y personas migrantes o extranjeras. Es por esto, que el enfoque intercultural en las instituciones es un elemento importante. Este enfoque plantea una apertura a la diversidad cultural que tome en cuenta el dinamismo de la sociedad, posibilitando el cambio y generando una inclusión efectiva de estas personas. En este sentido, es relevante que quienes estén a cargo de la atención a usuarios/as tengan capacitación en este enfoque, lo que implica reflexionar sobre los propios marcos de referencia culturales, identificando sus propias creencias y rechazos. Esto permite abrirse a la cultura, contexto sociocultural y concepciones del individuo a quien se realiza la atención, abarcando los choques culturales que puede bloquear las competencias profesionales de los funcionarios/as, evitando juicios de valor. Asimismo, esto implica flexibilizar y ajustar modelos, metodologías y principios profesionales, adecuándolos a los códigos y contextos socioculturales de los individuos a los que se les debe brindar una atención de calidad, evitando la discriminación, cristalización de estereotipos y la segregación.

Con miras a dar eficacia a este lineamiento, este debe contemplar acciones concretas que impulsen la formación de los fiscales y profesionales en materia de interculturalidad y migración. Con miras a abordar correctamente el contexto de la migración y usuarios/as migrantes, es necesario fomentar la formación en estos ámbitos desde la Fiscalía hacia sus profesionales, formación que debe ser diferenciada según tipo de profesional y su labor (URAVIT, abogados/as, administrativos y atendedores, entre otros).

Esta formación no solo debe ser en términos de enfoque intercultural, sino también en cuanto a la regularización migratoria y ley de migración en el país, de manera de que todos/as los/as profesionales manejen esa información y sean capaces de apoyar o dar orientación a los/as usuarios/as en estos términos. Para esto, puede ser de utilidad generar colaboración con el Servicio de Migraciones (SERMIG), para que generen estas capacitaciones, y también con otras instituciones que se especialicen en formación intercultural.

b. Enfoque de género

La victimización tiene diferencias según género, donde las mujeres y diversidad sexuales presentan factores de riesgo frente a ciertos delitos y sus consecuencias. Asimismo, parte importante de la violencia hacia las mujeres, como femicidios o VIF, se da en el contexto privado del hogar o familia, e involucra a cercanos/as.

Además, la cercanía con los agresores tiene un peso importante en la decisión de denunciar los hechos constitutivos de delito, lo que también demanda generar mecanismos de denuncia más seguros, expeditos y amables para estas víctimas.

Por esto, es necesario que el Ministerio Público esté capacitado en enfoque de género, lo que implica observar los delitos y victimizaciones con una mirada integral que tome en cuenta el ciclo y cultura de violencia de género. Y, más allá de esta capacitación, es importante que trabaje de manera coordinada con el sistema integral de protección contra la violencia de género. Esto permite generar medidas que prevengan y erradiquen este tipo de violencia. En línea con lo anterior, esta formación debe ser fomentado por la institución, en alianza con instituciones u organismos especializados en la temática. Sobre todo, esto debe ser una formación relacionada al ámbito de la justicia de manera de que todos/as los profesionales manejen la información necesaria para orientar a los/as usuarios/as en cuanto a sus necesidades específicas.

c. Igualdad y trato respetuoso a los usuarios del Ministerio Público

Este aspecto refiere a la importancia de desarrollar perspectivas que deben ser añadidas a la labor de la Fiscalía. En la práctica, estos aspectos deben ser parte de capacitaciones de funcionarios/as del Ministerio Público. Lo que va de la mano con relevar la importancia del personal que atiende de manera presencial y telefónica a los/as usuarios/as, pues son la cara visible de la Fiscalía y son quienes atienden al mayor contingente. Es importante desarrollar las competencias de este personal, generando capacitaciones en distintos enfoques y sobre la importancia del respeto, el buen trato, cercanía e información clara.

En concreto, para avanzar en incrementar los estándares de trato se plantea tomar una definición de carácter normativo y otra de carácter programático

A nivel normativo, se propone dar aplicación general a los estándares de trato exigidos actualmente por el recientemente incorporado artículo 109 inciso 3° del código procesal penal respecto de delitos sexuales, de violencia de género, entre otros indicados en esa normal. Si bien el lineamiento no supone que se transformen por vía reglamentaria estos estándares en normativamente exigibles para todos los delitos, si implica que se avance en procesos de capacitación y formación de los y las profesionales del Ministerio Público para procurar conseguir mejoras sustantivas en el trato brindado a los usuarios de la fiscalía. A nivel programático, es factible avanzar en este mandado implementado modelos de gestión de trato a los usuarios basado en prácticas de justicia terapéutica como los planteados para el propio caso chileno por Travisany (2022)²⁰ y que recientemente ha empezado a ser implementado en la fiscalía regional de Valparaíso²¹

²⁰ <https://humanizar.cl/wp-content/uploads/2024/04/Justicia-Terapeutica-en-Fiscalia-de-Chile.-Una-estrategia-que-favorece-el-respeto-y-garantia-de-los-derechos-humanos.pdf>

²¹ http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/fiscalias_valparaiso/noticias_det.do?id=23313

8.5 Plan de acción para el monitoreo y evaluación del modelo

El diseño del Plan de Acción para el monitoreo y evaluación del Modelo deberá ser coherente con la definición de la teoría de cambio propuesta. Dentro de ella se establece como resultado final a obtener la satisfacción de las VTU en su relación con la Fiscalía, que permitirá evaluar el impacto de la intervención del Modelo en VTU. De igual forma, los resultados intermedios servirán para la evaluación de los productos entregados y sus resultados esperados, así como también las actividades determinarán los procesos merecedores de evaluación.

La teoría de cambio plantea como Propósito: “Satisfacer las necesidades que genera el delito y el proceso penal a las víctimas y testigos de los delitos y a otros usuarios (VTU) que concurren al Ministerio Público”.

Para ello, será necesario efectuar un monitoreo continuo, mediante herramientas digitales, verificadores de satisfacción y datos administrativos relacionados al proceso penal, que permitirán conocer el grado de cumplimiento de cada una de ellas.

De igual forma, se proponen Resultados Intermedios que deberán ser evaluados gradualmente conforme a la planificación de la implementación gradual. Lo mismo ocurre con el Resultado Final descrito en la teoría de cambio, cuya evaluación a nivel nacional podrá realizarse sólo con posterioridad al término de implementación en la Macrozona Centro-Sur.

Tanto para el monitoreo como para los procesos de evaluación se presentan matrices que contienen las actividades, productos y resultados contemplados en la teoría de cambio propuesta.

(1) Monitoreo sobre las Actividades

Las actividades contempladas dentro de la teoría de cambio del Modelo comprenden las siguientes:

- a. Acogida, buen trato y atención oportuna de requerimientos
- b. Suministro de información vinculada al caso y al proceso penal
- c. Atención de usuarios con necesidades no judiciales
- d. Gestionar el uso de medidas de protección o cautelares
- e. Promover la reparación del daño

El monitoreo sobre ellas implicará la supervisión de su cumplimiento ex dure, esto es, mientras se ejecutan en la cotidianidad.

Tal como existe dentro del Ministerio Público un monitoreo sobre los hitos procesales relevantes de las causas, debiera replicarse un monitoreo sobre las principales actividades y procesos relacionados con la atención y protección de VTU.

En particular, debiera considerarse la construcción de indicadores orientados a evaluar la accesibilidad, oportunidad y calidad de la atención, así como la disponibilidad de la información. Asimismo, se sugiere la elaboración de metas realistas y viables, considerando los niveles actuales de capacidad institucional, así como la ideación de medios de verificación que faciliten el trabajo evaluativo. Sobre esto último, el grado de reportabilidad que presente la plataforma informática interna de registro de información podría contribuir al monitoreo y evaluación.

Tabla 28: Monitoreo sobre las actividades

Ámbito	Subámbito	Descripción
Acogida, buen trato y atención oportuna de requerimientos	Acogida	Se entrega una acogida de calidad a VTU
	Escucha activa	Se registra el proceso de escucha activa a VTU
	Registro de información	Se registran los datos sociodemográficos de VTU
	Registro de información	Se registran los datos asociados al caso de VTU
	Evaluación y plan de soporte	VyT son evaluados mediante un instrumento estandarizado para la identificación de necesidades de atención especializada
	Evaluación y plan de soporte	Se formula un plan de soporte o atención a VTU
Suministro de información vinculada al caso y al proceso penal	Control de acceso	Se verifican las credenciales de VTU para acceder a información vinculada a un proceso penal
	Entrega de información	VTU habilitadas reciben información vinculada a su caso
	Información continua	El Ministerio Público actualiza y pone a disposición la información del caso de manera periódica
Gestionar el uso de medidas de protección o cautelares	Evaluación	Profesional del Ministerio Público evalúa a VyT mediante un instrumento estandarizado para la adopción de medidas de protección o medidas cautelares
	Solicitud	Equipos jurídicos solicitan al tribunal la aplicación de medidas cautelares o medidas judiciales de protección en casos de VyT evaluados con necesidad de protección
	Aplicación	Funcionario del Ministerio Público aplica las medidas autónomas de protección en casos de VyT evaluados con necesidad de protección
	Monitoreo	Funcionario del Ministerio Público vela por el monitoreo de la aplicación de medidas de protección

		o medidas cautelares en caso de VyT evaluados con necesidad de protección
	Revisión	Funcionario del Ministerio Público realiza una revisión de efectividad de la medida de protección o medida cautelar para su mantención, sustitución o revocación
Promover la reparación del daño	Evaluación	Profesional del Ministerio Público evalúa a VyT mediante un instrumento estandarizado para identificar las necesidades de atención
	Derivación	VyT evaluadas con necesidades de otras agencias públicas son derivados al servicio público correspondiente
	Transferencia	VyT evaluadas con necesidades urgentes de atención en vivienda, transporte, alimentación o vestimenta reciben una transferencia monetaria directa
	Monitoreo	VyT evaluadas con necesidades urgentes de atención son monitoreadas periódicamente
Atención de usuarios con requerimientos no vinculados al proceso penal	Clasificación oportuna	Usuarios con requerimientos no vinculados al proceso penal son identificados oportunamente
	Atención	Usuarios con requerimientos no vinculados al proceso penal reciben atención e identificación de su necesidad para la derivación
	Derivación	Usuarios con requerimientos no vinculados al proceso penal son derivados al servicio público correspondiente

La definición de responsabilidad sobre el monitoreo de las actividades debe considerar la amplitud de la mirada sobre aquellas destinadas a la atención de VTU como las destinadas a la protección especializada de VyT. Ello podría sugerir una alternativa de monitoreo dividido en dos roles o de un sólo cargo dedicado al monitoreo de todas las actividades relacionadas con víctimas, testigos y usuarios. De conformidad al levantamiento de cargas de trabajo, esta última opción parece más viable pues también permitiría una centralidad del rol.

(2) Evaluación de Productos

Los productos contemplados dentro de la teoría de cambio del Modelo, asociados a las actividades previas, corresponden a los siguientes:

- a. VTU reciben respuestas oportunas y procedimentalmente apropiadas
- b. VTU informados

- c. VyT favorecidas con medidas de protección o cautelares
- d. Víctimas derivadas a agencias a cargo de reparar el daño

La realización de las actividades contempladas en el nivel previo debiera llegar a los resultados descritos. Su momento de evaluación dista del monitoreo de procesos, pues se espera que los productos ocurran una vez ejecutadas las tareas que permitirán a VTU sentirse confiadas en el funcionamiento del servicio, considerarse como informadas del proceso y de sus causas, así como también efectivamente sujetas a la protección de medidas o a la intervención del Ministerio Público o de otras agencias para la satisfacción de sus necesidades.

Tabla 29: Evaluación de productos

Ámbito	Subámbito	Descripción
VTU reciben respuestas oportunas y procedimentalmente apropiadas	Oportunidad de la respuesta	VTU son contactados tempranamente luego de conocerse la denuncia de un hecho delictual o de formularse un requerimiento a la fiscalía
	Continuidad de la respuesta	VTU son contactados periódicamente luego de conocerse la denuncia de un hecho delictual o de formularse un requerimiento a la fiscalía
	Calidad de la respuesta	VTU reciben respuestas que incentivan el ser escuchado, el ser reconocidos como víctimas y el ser considerada su opinión para la toma de decisiones
VTU informados	Conocimiento sistema penal	VTU conocen los alcances del sistema penal y el rol de sus principales instituciones
	Conocimiento de su causa	VTU acceden y conocen la información relacionada a su causa
VyT favorecidas con medidas de protección o cautelares	Cobertura	VyT evaluadas con necesidades de aplicación de medidas de protección o medidas cautelares acceden a ellas
	Monitoreo	VyT amparadas con medidas de protección o medidas cautelares reciben monitoreo del Ministerio Público
Víctimas derivadas a agencias a cargo de reparar el daño	Acceso	VyT evaluadas con necesidades de otras agencias públicas acceden a las prestaciones requeridas
	Monitoreo	VyT que acceden a prestaciones de otras agencias públicas reciben monitoreo del Ministerio Público

La propuesta de subámbitos busca diferenciar entre los productos asociados al proceso dependiente del Ministerio Público, de los que se encuentran sujetos a la disponibilidad y voluntad de las propias VTU como de otras agencias públicas.

La ponderación de cada uno de los subámbitos, así como la definición de metas y construcción de indicadores dependerá del grado de dependencia que el Ministerio Público prevea en la coordinación que logre sobre la oferta intersectorial.

(3) Evaluación de Resultados intermedios y finales

Los resultados intermedios esperados, asociados a los productos, dentro de la teoría de cambio corresponden a los siguientes

- a. Disminuye el daño generado por el proceso penal (victimización secundaria)
- b. VyT resguardadas ante amenazas externas
- c. Víctimas reparadas del daño causado por el delito
- d. VyT participan y adhieren al proceso penal

Tabla 30: Evaluación de resultados intermedios

Evaluación de resultados intermedios		
Resultado intermedio esperado	Subámbito	Descripción
Disminuye el daño generado por el proceso penal (victimización secundaria)	Disminución de riesgo	Víctimas evaluadas inicialmente disminuyen su riesgo de daño
VyT resguardadas ante amenazas externas	Ausencia de revictimización	VyT amparadas por medidas de protección o medidas cautelares no son revictimizadas
Víctimas reparadas del daño causado por el delito	Víctimas con intervención	Víctimas evaluadas con daño causado por el delito reciben intervención en sus necesidades
VyT participan y adhieren al proceso penal	VyT presentes	VyT participan de las instancias judiciales en que son convocadas

La evaluación de los ámbitos propuestos demandará de verificadores diversos, que logren levantar información pertinente desde el propio sistema, así como también verificadores de consulta sobre los VTU que permitan levantar el grado de satisfacción y percepción sobre la reparación del daño sufrido por el delito. Demandarán avanzar en diseños de estudios de evaluación de resultados y/o de impacto que permitan evaluar en qué medida estos se van produciendo a lo largo del tiempo.

9 Inventario de proyectos propuestos para la implementación del modelo

A continuación, se presenta un inventario de proyectos estimados como necesarios para implementar el nuevo modelo de atención y protección de VyT del Ministerio Pública en condiciones de gradualidad.

La implementación gradual del modelo contempla 3 fases de ejecución pensada para ir desplegando progresivamente sus componentes en el corto, mediano y largo plazo. Por ello, se propone priorizar corto plazo (dentro del primer año desde el hito de inicio) la implementación con aquellas prestaciones contempladas para el primer nivel del componente de distribución de actividades en el tiempo (primer contacto: atención e información inicial). Para el mediano plazo (entre el segundo y el tercer año desde el hito de inicio) se propone continuar con la implementación de aquellas prestaciones contempladas para el segundo nivel del componente de distribución de actividades en el tiempo (evaluación y plan de soporte o atención). Se reserva para el largo plazo (entre el hito de inicio y el sexto año, pero con mayor intensidad a partir del tercer año desde el hito de inicio) la implementación gradual del modelo completo, incluyendo las prestaciones de los niveles 3, 4 y 5.

Este plan de acción que aspira a la implementación gradual del modelo tiene como proyecto “base” la creación de una “unidad implementadora del modelo” al interior de la división de atención a víctimas y testigos de la fiscalía nacional, la cual estará a cargo de la gestión de todos los demás proyectos requeridos en el corto, mediano y largo plazo para la implementación gradual del modelo.

La estrategia propuesta para implementar el modelo implica que esta unidad queda como responsable de gestionar el desarrollo por parte de otros equipos internos o externos de la fiscalía nacional de proyectos que se articulan en torno a líneas de trabajo. De esta forma, la unidad implementadora pueda gestionar carteras de proyectos que responden a objetivos comunes y que pueden ser administrados de manera paralela en torno a una idea matriz entregada por la línea de trabajo en la cual están incorporadas.

El siguiente cuadro sistematiza el inventario de proyectos, agrupándolo en sus respectivas líneas de trabajo y ofreciendo una descripción breve del contenido de estas últimas. El desarrollo del contenido de cada proyecto es realizado con más detalle en el capítulo siguiente:

Tabla 31: Plan de acción y cartera de proyectos

Proyecto 1 (P.1 ²²): Unidad implementadora del modelo		
Líneas de trabajo / descripción general		Inventario de proyectos asociados
Línea 1 Implementación de niveles basales del modelo	Conjunto de actividades que permitirán instalar los niveles 1 y 2 del modelo en el corto y mediano plazo	P. 2 Implementación del nivel 1 de prestaciones del modelo relacionadas con el primer contacto, la atención e información inicial [implementación del nivel 1 del modelo]
		P. 3. Implementación del nivel 2 de prestaciones del modelo, relacionados con la evaluación y plan de soporte / atención (incluye rediseño y validación de instrumentos de evaluación, planes de soporte/atención y de guías para ejecutar estas actividades) [implementación del nivel 2 del modelo]
Línea 2 Fidelidad, retroalimentación y acompañamiento de la implementación del modelo	Conjunto de actividades que darán estructura a la implementación, procurarán su despliegue progresivo y completo conforme al modelo, así como su mejora continua	P. 4. Desarrollo de un proyecto para testear de manera gradual la implementación conjunta de todos los niveles del modelo [implementación gradual del modelo completo]
		P. 5. Generación de una estructura de monitoreo y evaluación continua [monitoreo y evaluación]
		P. 6. Diseño y despliegue de una estrategia comunicacional [estrategia comunicacional]
Línea 3 Viabilidad técnica y normativa de la implementación del modelo.	Conjunto de actividades destinadas al diagnóstico de recursos técnicos y normativos, y de ajuste a los nuevos lineamientos planteados desde el Modelo.	P. 7. Sistematización y diseño de las guías prácticas de atención y protección [guías prácticas]
		P. 8. Promoción de ajustes normativos y coordinación entre el modelo y la institucionalidad emergente en materia de atención a víctimas [ajustes normativos e institucionales]
Línea 4 Soporte financiero, tecnológico y de recursos humanos	Conjunto de actividades destinadas a la adquisición y adecuación técnica de los recursos materiales y humanos necesarios para la implementación del Modelo.	P. 9. Preparación de recursos humanos e incorporación de nuevos actores requeridos para el modelo [recursos humanos]
		P. 10. Desarrollo de soporte tecnológico [soporte tecnológico]
		P. 11. Proyección presupuestaria y adquisición de bienes [presupuesto y equipamiento]

9.1 Creación de un equipo implementador del nuevo modelo

Descripción general y objetivos del proyecto

El primer proyecto estratégico, cuyo desarrollo da inicio al proceso de implementación del nuevo modelo en el corto plazo, pero cuya permanencia es transversal a todo el proyecto, tiene que ver con la conformación e instalación de una unidad implementadora del nuevo Modelo al interior de la división de atención a víctimas y testigos, cuya misión principal será centralizar la coordinación de las diferentes líneas de trabajo que supondrá su puesta en marcha.

²² Se han generado códigos para hacer seguimiento a los proyectos en el tiempo. Su estructura identifica en el primer número la línea de trabajo (del 1 al 3) y en el segundo número el orden correlativo del proyecto (del 1 al 11)

Sus principales objetivos serán el seguimiento y apoyo a la implementación, tanto de la experiencia piloto como de la implementación gradual del Modelo, y la gestión de las líneas de trabajo que sostienen cada uno de los proyectos estratégicos.

Tal como se indicó, la centralización de la coordinación no implica que el proceso de implementación gradual asuma un modelo *top-down*, sino que será tarea del Equipo de Implementación lograr una articulación con los demás niveles operativos, unidades, divisiones y departamentos tanto de la Fiscalía Nacional como de las distintas Fiscalías Regionales para llevar a cabo su labor.

Para esto último, será central para que la División de Atención de Víctimas y Testigos mantenga un contacto fluido y constante con las Unidades Regionales de Atención a Víctimas y Testigos para conocer las apreciaciones territoriales sobre el despliegue de las actividades de implementación del Modelo.

Perfil profesional requerido y principales hitos

Según se propuso previamente, este equipo a cargo de orientar y gestionar la implementación debiera ser coordinado desde la División de Atención a Víctimas y Testigos, como impulsor del cambio de Modelo.

Para la selección de sus integrantes, considerada como el primer hito del Proyecto, se sugiere considerar la participación de un representante de, al menos, las siguientes divisiones del Ministerio Público:

Dirección Ejecutiva Nacional (poder de decisión a nivel institucional)

División de atención a víctimas y testigos (conocimiento técnico sobre el nuevo modelo)

División de Estudios, Evaluación, Control y Desarrollo de la Gestión (conocimiento técnico sobre diseño e implementación de mecanismos de monitoreo y evaluación);

División de personas (conocimiento sobre las necesidades funcionarias y el impacto de las tareas del modelo en los profesionales, técnicos y administrativos);

Unidad de Planificación y Coordinación Estratégica (conocimiento técnico sobre la planificación estratégica)

Unidad de Comunicaciones (conocimiento técnico sobre estrategias de difusión a nivel interno de la organización, hacia el intersector y hacia el público general)

El Equipo de Implementación podrá invitar, de manera permanente o transitoria, a profesionales de reconocida trayectoria en el diseño, implementación o evaluación de políticas públicas en materia de justicia penal, a dar a conocer su opinión sobre el desarrollo del proceso de implementación del nuevo Modelo.

La coordinación desde la Fiscalía Nacional permitirá contar con las divisiones estratégicas de la institución, con una visión nacional, habilitados para la toma de decisiones y ubicados espacialmente en un mismo espacio facilitando su operatividad.

El hito siguiente será la comunicación de la selección y la convocatoria para la primera reunión, que fijará el tiempo cero (t0) de la implementación gradual. Se espera que, luego de la primera reunión, el Equipo de Implementación proyecte el despliegue de las líneas de trabajo y elabore un calendario con los principales hitos y actividades.

Como parte de las actividades iniciales de la unidad implementadora se encuentra la realización de ajustes al nuevo modelo. Esto supone un proceso de socialización y revisión de sus componentes con todas las unidades pertinentes del nivel nacional y especialmente el levantamiento de la experiencia de instituciones que hayan implementado procesos de reforma en el campo de la justicia penal (tales como el servicio de reinserción social adolescente o) o en otros campos de política pública recientemente (Superintendencia de Pensiones) con miras a levantar las dimensiones relevantes de sus nuevos modelos de atención y las dificultades organizacionales que tuvieron en sus procesos de reforma. Para esa tarea, se usarán las pautas de entrevistas que fueron diseñadas por el equipo a cargo de este estudio para esos efectos y que han sido transferidas a la contraparte del Ministerio Público. Esta actividad estará a cargo de profesionales de la división de atención a víctimas y testigos con apoyo de profesionales de la unidad de estudios de la fiscalía nacional

Actividades, productos esperados y plazos

El siguiente cuadro sintetiza las principales actividades, productos esperados de ellas y plazos de ejecución asociados a este proyecto:

Tabla 32: Principales actividades, productos esperados y plazos de ejecución

PROYECTO 0	Creación de un equipo implementador del nuevo modelo	
Actividades	Plazos	Producto
Selección de sus integrantes	Mes 0 (2 semanas)	Equipo de implementación conformado y presente en las actividades del despliegue del Modelo
Comunicación y convocatoria a primera reunión	Mes 0 (2 semanas)	Correo electrónico enviado a cada uno de los integrantes seleccionados para integrar el Equipo de Implementación, convocándoles a la fecha, hora y lugar de la primera reunión.
Realización de primera reunión (hito inicial)	Mes 0 (3 semanas)	Levantamiento de la primera acta de reunión del Equipo de Implementación, donde consten los integrantes, la asistencia y los principales acuerdos.
Ajustes al diseño del modelo	Mes 1 al 6	Versión revisada y ajustada del modelo.
Calendarización de actividades y reuniones	Mes 1, luego Permanente	Calendario compartido con los principales hitos, actividades y reuniones que sostendrá el Equipo de Implementación.

9.2 Línea de trabajo 1. Implementación de los niveles basales del modelo.

A. Implementación del nivel 1 del modelo

Descripción general y objetivos del proyecto

Este proyecto tiene por objeto poder desplegar en el corto y mediano plazo los niveles basales del modelo en un conjunto de fiscalías locales que atiendan a un número grande de víctimas, testigos y usuarios en delitos de alta relevancia. Con ello, se busca no solo comenzar a generar capacidades para avanzar progresivamente hacia la implementación integral de todos los niveles del nuevo modelo, sino que principalmente generar de manera rápida y dentro del plazo de 1 año un cambio sustantivo y perceptible por la ciudadanía de la experiencia usuaria en la relación con la fiscalía.

Para ello, se propone que la primera actividad del equipo implementador del nuevo modelo sea avanzar en la generación de la estructura institucional requerida para dentro del plazo de 1 año contar con equipos de primer contacto, atención e información inicial que den soporte al primer nivel del nuevo modelo.

Perfil profesional requerido y principales hitos

El desarrollo del de este proyecto será liderado desde el Equipo de Implementación. De esta forma, servirá además como una primera instancia para articular las tareas que cada uno de quienes es convocado a formar parte de él tendrá que llevar a cabo en futuras instancias de implementación del modelo. En una escala más reducida, este equipo deberá adelantar algunas tareas que luego deberá desarrollar a mediano y largo plazo en términos de estimar los recursos humanos y tecnológicos requeridos para implementar el nivel 1 del nuevo modelo, provisionar del presupuesto y del equipamiento necesario para ello, generar las guías prácticas para orientar las actividades de soporte inicial, orientación y aseguramiento de la calidad de la información inicial del caso, generar mecanismos idóneos de monitoreo y avanzar en una estrategia comunicacional inicial para difundir a actores externos e internos las nuevas actividades a ser provisionadas por el Ministerio Público en el marco de la implementación de este nivel inicial del modelo.

La implementación de este nivel supone la incorporación de tres perfiles profesionales nuevos: los jefes de atención a la ciudadanía, los coordinadores de atención a la ciudadanía y los asistentes de primer contacto. Los primeros estarán radicados a nivel de las fiscalías regionales, gestionarán con apoyo a nivel local de los administradores de cada fiscalía local de su región las tareas vinculadas a la información, apoyo y trato de que se lleven a cabo desde cada fiscalía local y tendrán bajo su responsabilidad monitorear los flujos de procesos vinculados a estas actividades. Los segundos desempeñarán funciones equivalentes pero a nivel local, bajo dependencia jerárquica del administrador de cada fiscalía local y tendrá a su cargo la gestión de los asistentes de primer contacto. Estos últimos serán quienes tendrán la responsabilidad de otorgar las

prestaciones de información, apoyo y levantamiento en los lugares de primer contacto con víctimas, testigos y usuarios (unidades policiales, juzgados de garantía y recepciones de las fiscalías locales).

Actividades, productos esperados y plazos

El siguiente cuadro sintetiza las principales actividades, productos esperados de ellas y plazos de ejecución asociados a este proyecto:

Tabla 33: principales actividades, productos esperados y plazos de ejecución

PROYECTO 1		Implementación del nivel 1 del modelo: primer contacto, atención e información inicial al usuario
Actividades	Plazo	Producto
Ajustes al diseño	Mes 3	Ajustes a la proyección presupuestaria, de recursos humanos y de equipamiento
Guías prácticas (universales/poblaciones especiales) del nivel 1 del modelo	Mes 6	Generar guías prácticas de información, apoyo y levantamiento de antecedentes para los asistentes de primer contacto
Soporte tecnológico	Mes 6	Estimar y desarrollar soporte tecnológico de apoyo
Estrategia comunicacional	Mes 6	Generar estrategia de comunicación interna y externa de las nuevas prestaciones
Mecanismo de monitoreo	Mes 6	Generar estructura de monitoreo a nivel de fiscalías locales y regionales
Gestión de recursos humanos nuevos	Mes 9	Incorporar nuevos actores y capacitar recursos humanos
Inicio de la implementación del nivel 1	Mes 9	Inicio de la implementación del nivel 1 en las fiscalías regionales/locales seleccionadas
Primer reporte de resultados	Mes 12	Levantamiento inicial de resultados (encuestas/encuentros participativos)

B. Rediseño de los instrumentos de evaluación y generación de un plan de soporte con miras a la implementación del nivel 2 del modelo.

Descripción general y objetivos del proyecto

Uno de los nudos críticos levantados durante el diagnóstico realizado en el marco de este estudio fueron los problemas que generan los actuales instrumentos de evaluación de riesgo con que cuenta el Ministerio Público. Por una parte, al igual que lo que ocurre con los modelos de atención, se han ido generando un conjunto heterogéneo de instrumentos que levantan con mecanismos diversa información sobre el riesgo de revictimización para distintas categorías de delitos sin compartir un estándar común ni orientaciones análogas. Por otra parte, existe la percepción de que los instrumentos que actualmente se utilizan no levantan realmente el riesgo de revictimización, sino que la percepción o el miedo de las víctimas a ser revictimizadas y que su aplicación por parte de los operadores muchas veces distorsiona su capacidad de predecir y de dictar medidas pertinentes al riesgo real de ser víctima nuevamente de un delito. Finalmente, el nuevo modelo de atención no solo requiere discriminar entre distintos niveles de riesgo, sino que también necesita levantar información sobre las necesidades de las víctimas, elementos que no es posible de levantar con los instrumentos actuales.

En ese marco, se estima como necesario continuar avanzando en la implementación del modelo instalando el segundo nivel de actividades con miras a generar un cambio tanto en los mecanismos de focalización y derivación de casos como en la instalación de mecanismos que generen hacia los usuarios un compromiso escrito, medible y monitoreable de las acciones que pueden comprometerse para satisfacer las necesidades que se hayan evaluados a su respecto como prioritarias.

Para ello el proyecto tiene dos momentos: un primer momento en el cual se deben rediseñar los instrumentos psicométricos actualmente disponibles para evaluar a víctimas y testigos (bajo el supuesto corroborado en el diagnóstico de que los actuales solo levantan riesgo de revictimización pero no entregan información de otras necesidades de las víctimas) y proponer un mecanismo para generar un plan de soporte y atención para cada caso evaluado; y un segundo momento en el cual se debe generar una estructura institucional que permita implementar el segundo nivel de atención del modelo en base a los nuevos instrumentos generados, con guías que orienten su uso y profesionales capacitados para estas nuevas formas de trabajo.

Perfil profesional requerido y principales hitos

En el primer momento del proyecto (rediseño de los instrumentos), se requerirá de profesionales que en su conjunto consigan agrupar expertis en diseño y validación de instrumentos psicométricos con conocimiento sobre la atención de víctimas en instituciones de la justicia penal. Dada que estos perfiles profesionales podrían no estar agrupados en profesionales del Ministerio Público, potencialmente este proyecto podría ser encargado a profesionales externos a la institución, pero supervisado por profesionales de la división de atención a víctimas y testigos.

Este primer momento debe llevarse a cabo en las siguientes etapas. En primer lugar, deberá realizarse una breve revisión de instrumentos usados en la experiencia comparada. En base ellos, se deberá luego recoger

elementos pertinentes para el diseño de los nuevos instrumentos y realizar una propuesta que conste de 1 o más instrumentos de evaluación de riesgos y necesidades. En tercer lugar, estos deberán ser validados en una muestra de usuarios/as con miras a medir su capacidad de discriminar distintas clases de riesgos y necesidades, así como otras propiedades psicométricas.

Un segundo momento del proyecto (implementación del nivel 2 del modelo) requerirá de actividades similares a las del nivel 1, por cuanto supone continuar avanzando estimar los recursos humanos y tecnológicos requeridos para implementar este segundo nivel del nuevo modelo, provisionar del presupuesto y del equipamiento necesario para ello, generar las guías prácticas para orientar las actividades de evaluación y generación del plan de soporte, proveer de mecanismos idóneos de monitoreo y avanzar en una estrategia comunicacional inicial para difundir a actores externos e internos las nuevas actividades a ser provisionadas por el Ministerio Público en el marco de la implementación de este nuevo nivel del modelo.

Actividades, productos esperados y plazos

PROYECTO 2		Implementación del nivel 2 del modelo: rediseño de los instrumentos de evaluación y generación de un plan de soporte y atención.
Actividades	Plazo	Producto
Revisión de otros instrumentos similares en la experiencia comparada y sistematización de elementos relevantes para el nuevo modelo	Mes 2	Informe sobre revisión comparada de instrumentos similares
Propuesta de nuevo instrumento pertinente para el nuevo modelo	Mes 3 y 4	Propuesta de nuevos instrumentos
Testeo del instrumento en una muestra de usuarios	Mes 5 y 6	Reporte de trabajo de campo
Seguimiento de la muestra, validación del instrumento y ajustes finales	Mes 13 a 18	Reporte de trabajo de campo y propuesta de versiones definitivas de los instrumentos
Ajustes al diseño	Mes 15	Ajustes a la proyección presupuestaria, de recursos humanos y de equipamiento
Guías prácticas (universales/poblaciones)	Mes 18	Generar guías prácticas de para las tareas de evaluación, generación y seguimiento del plan de soporte.

especiales) del nivel 1 del modelo		
Soporte tecnológico	Mes 18	Estimar y desarrollar soporte tecnológico de apoyo
Estrategia comunicacional	Mes 18	Generar estrategia de comunicación interna y externa de las nuevas prestaciones
Mecanismo de monitoreo	Mes 18	Generar estructura de monitoreo a nivel de fiscalías locales y regionales
Gestión de recursos humanos nuevos	Mes 21	Incorporar nuevos actores y capacitar recursos humanos
Inicio de la implementación del nivel 1	Mes 21	Inicio de la implementación del nivel 2 en las fiscalías regionales/locales seleccionadas
Primer reporte de resultados	Mes 24	Levantamiento inicial de resultados (encuestas/encuentros participativos)

9.3 Línea de trabajo 2: Fidelidad, retroalimentación y acompañamiento de la implementación gradual del resto del modelo

A. Desarrollo de un proyecto piloto y soporte a la implementación gradual del resto del modelo

Descripción general y objetivos del proyecto

Este proyecto tiene por objeto poner a prueba una versión de la modelo implementada con la totalidad de sus etapas en uno o un conjunto de territorios determinados, para evaluar de manera práctica el funcionamiento de sus lineamientos y actividades totalmente desplegadas en la interacción con el público.

El desarrollo de un proyecto piloto permitirá realizar ajustes oportunos a la versión definitiva para su implementación gradual. El poder elegir el lugar de ejecución facilitará el control sobre determinadas variables, pudiendo testear su operatividad en distintos contextos (lugares con mayor o menor carga laboral, con determinada fenomenología delictiva, con público con determinadas características sociodemográficas, etc.).

Su margen temporal será acotado, para no postergar el inicio de la implementación gradual, por lo que deberá ser aprovechado al máximo para poner a prueba, también, los soportes tecnológicos, el sistema de monitoreo y la capacidad de evaluación interna.

Perfil profesional requerido y principales hitos

El desarrollo del Proyecto piloto será liderado desde el Equipo de Implementación. Este proyecto es clave, por lo que requerirá de un involucramiento mayor de parte de todos sus integrantes para que, desde sus respectivos roles y áreas, puedan verificar la adecuación de sus diagnósticos y proyecciones para la posterior implementación del Modelo.

El desarrollo mismo del Piloto será gestionado desde la Fiscalía seleccionada para ello. En este sentido, será el propio equipo local quien desplegará, previa capacitación y difusión, los lineamientos del nuevo Modelo ajustado.

Tal como se propuso anteriormente, los hitos involucrados tienen que ver con la selección del lugar, la preparación del terreno, su puesta en marcha y monitoreo, para cerrar finalmente con un informe de evaluación sobre la experiencia.

La preparación del terreno será un hito clave para asegurar el despliegue del Modelo. Como ventaja, se debe pensar que el piloto se desarrollará en un lugar a pequeña escala y con algunas variables más o menos conocidas (la demanda y tipo de atención requerida, las características del público y de los delitos del territorio, entre otras).

Relacionado con lo anterior, la puesta en marcha del piloto debiera considerar un acompañamiento inicial de mayor intensidad con el Equipo de desarrollo del diseño e implementación, que sirva para orientar la práctica funcionaria en los primeros momentos de la nueva propuesta.

Por último, para la evaluación del piloto, el proyecto deberá vincularse con las estrategias metodológicas participativas del Proyecto de Monitoreo y Evaluación, a fin de contar con indicadores y metas útiles para medir el grado de desempeño.

Actividades, productos esperados y plazos

El siguiente cuadro sintetiza las principales actividades, productos esperados de ellas y plazos de ejecución asociados a este proyecto:

Tabla 34: principales actividades, productos esperados y plazos de ejecución

PROYECTO 1		Desarrollo de un proyecto piloto y soporte a la implementación gradual del modelo
Actividades	Plazo	Producto
Selección de fiscalías locales	Mes 7	Comunicación a Fiscalía seleccionada para la realización del piloto con la comunicación de sus alcances.
Preparación del piloto	Mes 8 a 12	Visita del Equipo de Implementación a la Fiscalía seleccionada.
Arranque del piloto	Mes 13	Informe de arranque del piloto

Monitoreo del piloto	Mes 13 a 21	Informes mensuales de monitoreo
Evaluación final del Piloto	Mes 22 a 24	Informe de evaluación final del Piloto

B. Generación de estructura de monitoreo y evaluación continuas

Descripción general y objetivos del proyecto

Para el diseño del nuevo Modelo se elaboró una propuesta de Teoría de Cambio que considera la realización de procesos, entrega de productos, y la obtención de resultados intermedios que contribuyan al resultado final sobre los usuarios adscritos.

Para velar por el cumplimiento de los procesos, se propuso un monitoreo continuo, mediante herramientas digitales, verificadores de satisfacción y datos administrativos relacionados con el proceso penal, que permitirán conocer el grado de cumplimiento de cada una.

De igual forma, para el caso de los productos y resultados intermedios se propuso una evaluación gradual conforme al desarrollo de la implementación progresiva. En este caso, la propuesta es la de realizar una evaluación interna.

En el caso de la evaluación sobre el Resultado Final descrito en la teoría de cambio, ésta será posible a nivel nacional sólo con posterioridad al término de implementación en la última macrozona. Y, para este caso, se propone considerar una evaluación externa.

Perfil profesional requerido y principales hitos

Montar la estructura de monitoreo y evaluación interna requerirá de un diseño previo importante. En él, se deberán revisar y ajustar los ámbitos y subámbitos propuestos, integrando la voz de los funcionarios del nivel operativo para saber qué aspectos son considerados como relevantes de medir.

Este trabajo demandará la construcción de una metodología de levantamiento de información, y de construcción de matrices con indicadores, metas y verificadores. Es por ello que se sugiere considerar personas con conocimientos especializados en la realización de estudios de evaluación.

Para el diseño del monitoreo y de evaluación interna se sugiere, entonces, que sea coordinado desde el Equipo de Implementación y realizado con un equipo perteneciente a la División de Estudios.

En el caso de la evaluación sobre el resultado final, su realización dependerá del término de la implementación gradual a nivel nacional. Tal como se sugirió para el monitoreo y la evaluación de productos y resultados intermedios llevar a cabo un proceso interno de evaluación, la sugerencia para la evaluación del

resultado final es que sea hecha por un organismo externo a la institución. Ello permitirá dotar de mayor validez y obtener resultados imparciales que legitimen los logros y entreguen una mirada externa sobre las oportunidades de mejora en los aspectos que presenten un menor rendimiento al esperado.

Actividades, productos esperados y plazos

El siguiente cuadro sintetiza las principales actividades, productos esperados de ellas y plazos de ejecución asociados a este proyecto.

Tabla 35: principales actividades, productos esperados y plazos de ejecución.

PROYECTO 2		Generación de una estructura de monitoreo y evaluación continuas	
Actividades	Plazo	Producto	
Diseño de metodología para la definición participativa de la matriz de monitoreo	Mes 7 y 8	Metodología participativa para la definición de la matriz de monitoreo	
Definición participativa de ámbitos, subámbitos, metas, construcción de indicadores e identificación de verificadores de	Mes 9 a 11	Matriz de monitoreo con ámbitos, subámbitos, metas, indicadores y medios de verificación claros, definidos bajo una metodología participativa	
Instalación de sistema de monitoreo	Mes 12	Sistema de monitoreo testeado y operativo	
Llamado a evaluación externa de implementación y resultados finales	Mes 16	Apertura de proceso para licitar una evaluación externa sobre el resultado final.	
Evaluación externa	Mes 19 a 24	Informe que contiene evaluación de implementación y resultado (o impacto)	

C. Diseño y despliegue de una estrategia comunicacional

Descripción general y objetivos del proyecto

Para la adecuada implementación del Modelo de atención y protección se sugiere que el proceso sea acompañado por una estrategia comunicacional que aborde líneas de difusión dirigidas tanto a la propia organización como hacia fuera de ella.

Por un lado, la estrategia comunicacional interna debiera estar dirigida, principalmente, a los funcionarios, administrativos y profesionales que desarrollarán las actividades de atención y/o protecciones contenidas en el Modelo, y que traten directamente con víctimas, testigos y usuarios en general. El objetivo de esta línea comunicacional interna es anticipar a los funcionarios del Ministerio Público sobre los principales cambios introducidos por el nuevo Modelo, informar las actividades y productos clave y facilitar el proceso de cambio.

Por otro lado, el objetivo de la línea externa de la estrategia comunicacional será dar a conocer las principales características, canales y servicios que ofrece el nuevo Modelo. Aunque una parte importante de la línea deberá dirigirse al público general, no se debe olvidar a la red intersectorial como sujeto pasivo de las comunicaciones externas, atendido el enfoque multiagencial del Modelo. Ello implicará actividades y material de difusión orientado al conjunto de organizaciones y actores que se encontrarán vinculados a las tareas de atención y protección de víctimas, testigos y usuarios en general.

Perfil profesional requerido y principales hitos

Para este proyecto, se requiere conocer la política comunicacional de la institución, contar con los recursos humanos y tecnológicos para desarrollar las líneas de la estrategia. Por ello, las tareas asociadas al diseño y la ejecución de una estrategia comunicacional deberán ser coordinadas por un profesional del Equipo Implementador con un equipo de la Unidad de Comunicaciones.

En una primera fase la labor prioritaria del equipo a cargo será elaborar las propuestas de la estrategia comunicacional, por cada línea de difusión. Aunque puedan existir recursos similares o idénticos para las distintas líneas, se propone trabajar las propuestas de manera separada. Ello debido a las posibles diferencias que surjan en el contenido del mensaje, los objetivos perseguidos por cada línea y la necesidad de ajustar la forma de entrega del contenido para cada público destinatario. Para ello, como hito, se propone la entrega de una propuesta de estrategia comunicacional para la línea interna y otra para la línea externa. Estas propuestas serán revisadas y validadas, previos ajustes u observaciones, por el Equipo de Implementación. Con las propuestas validadas, la conducción del despliegue de la estrategia comunicacional será asumida por el Equipo de Implementación, con el apoyo de la Unidad de Comunicaciones.

Las propuestas deberán definir con claridad los responsables a cargo de las distintas actividades que se consideren. Sobre ello, se deben considerar distintas vías de difusión, en ambas líneas. Por ejemplo, según el nivel de prioridad dado, el presupuesto para la estrategia comunicacional debiera ser suficiente para contar con un equipo dedicado a la confección de piezas gráficas (posters informativos, folletos, piezas audiovisuales, entre otros), profesionales en terreno que entreguen difusión presencial, representantes que se reúnan con autoridades del intersector, entre otras actividades que permitan anticipar y facilitar el proceso de implementación progresiva.

Actividades, productos esperados y plazos

El siguiente cuadro sintetiza las principales actividades, productos esperados de ellas y plazos de ejecución asociados a este proyecto:

Tabla 36: actividades principales, productos esperados y plazos

PROYECTO 3		Diseño y despliegue de una estrategia comunicacional	
Actividades	Plazo	Producto	
Diseño de la estrategia comunicacional interna (definiciones previas, público objetivo, insumos necesarios, productos comunicacionales y presupuesto requerido)	Meses 1 y 2	Informe de propuesta de diseño de la línea interna de la Estrategia Comunicacional	
Diseño de la estrategia comunicacional externa (definiciones previas, público objetivo, insumos necesarios, productos comunicacionales y presupuesto requerido)	Meses 1 y 2	Informe de propuesta de diseño de la línea externa de la Estrategia Comunicacional	
Validación interna de las líneas interna y externa de la estrategia comunicacional	Meses 1 y 2	Informe definitivo de las líneas de Estrategia Comunicacional	
Desarrollo de piezas gráficas y demás productos comunicacionales considerados	Meses 3 a 6	Elementos gráficos definitivos disponibles para su difusión por canales internos y externos	
Puesta en marcha de estrategia comunicacional (línea interna)	Permanente	Difusión de material digital y físico y realización de actividades informativas presenciales.	
Puesta en marcha de estrategia comunicacional (línea externa)	Permanente	Difusión de material digital y físico, reuniones con autoridades del intersector y realización de actividades informativas presenciales.	

9.4 Línea de trabajo 2: Viabilidad técnica y normativa de la implementación del modelo.

A. Sistematización y diseño de las guías prácticas de protección universal y focalizadas

Descripción general y objetivos del proyecto

Este proyecto tiene por objeto revisar, sistematizar y ajustar las guías prácticas para la práctica profesional, bajo los lineamientos del Modelo ajustado.

Si bien el nuevo Modelo considera cambios significativos al funcionamiento actual, gran parte de los recursos ya se encuentran disponibles y han sido desarrollados por el propio Ministerio Público. Estos instrumentos servirán como base para los ajustes que resulten necesarios, de conformidad a la revisión que se haga de la propuesta de Modelo de la presente asesoría.

Este trabajo deberá considerar los instrumentos, guías, protocolos y manuales que estén relacionados a la atención y protección de víctimas, testigos y usuarios en general.

Perfil profesional requerido y principales hitos

Para la sistematización y ajuste de instrumentos y guías prácticas, se propone incorporar perfiles profesionales diferentes para el desarrollo de las guías de atención (universales y para usuarios con necesidades específicas) y para las guías de protección a víctimas y testigos (universales y focalizadas).

Para las primeras se propone incorporar al proceso de desarrollo profesionales de la dirección ejecutiva nacional y de la división de atención a víctimas y testigos, para que en conjunto con un experto/a externo en administración pública desarrollen el flujo de proceso, los estándares de atención y otros componentes que deban desarrollar ambas guías de atención. Para las segundas en cambio se propone incorporar al proceso de desarrollo a profesionales de la división de atención a víctimas y testigos, para que en conjunto con un experto/a externo en justicia penal y victimología puedan sistematizar y desarrollar las guías de protección a víctimas y testigos bajo los estándares y condiciones establecidas en el modelo.

En ambos casos, la revisión y análisis de los actuales instrumentos debiera considerar metodologías participativas que logren levantar las opiniones de los funcionarios que aplican dichas pautas o que son sujetos pasivos de sus instrucciones. Por ello, las tareas asociadas al proyecto deberán ser coordinadas por un profesional del Equipo Implementador junto a la División de Atención a Víctimas y Testigos.

Como primer hito, el equipo coordinará una sistematización de todos los instrumentos existentes, para conocer el universo completo disponible. A partir de ello, se propone elaborar un nuevo dossier documental que agrupe al Modelo, sus instrumentos y sus guías para la práctica profesional. Este nuevo dossier será la carpeta que deberá tener cada profesional a cargo de la atención y/o protección de víctimas y testigos. Una primera versión será confeccionada previo al inicio del proyecto piloto del modelo. Una versión intermedia será objeto de ajustes en base a la experiencia levantada en el proyecto piloto y entrada a los profesionales de las fiscalías regionales donde tenga lugar la primera fase de la implementación del modelo. Finalmente, hacia el final de la implementación de la última fase se hará una versión final de las guías con ajustes que serán incorporados en una versión definitiva que será entregada a los profesionales de la Fiscalía a nivel nacional.

Actividades, productos esperados y plazos

El siguiente cuadro sintetiza las principales actividades, productos esperados de ellas y plazos de ejecución asociados a este proyecto:

Tabla 37: principales actividades, productos esperados y plazos

PROYECTO 4		Sistematización y diseño de las guías prácticas de atención	
Actividades	Plazo	Producto	
Diagnóstico de necesidad de ajuste sobre los actuales instrumentos de evaluación y guías prácticas	Mes 1	Instrumentos de evaluación y guías actuales con diagnóstico claro sobre aspectos que continuarán de igual forma y cuáles deberán ser rediseñados	
Rediseño de los instrumentos de evaluación y de las guías prácticas de atención	Mes 2 a 6	Instrumentos de evaluación y guías prácticas ajustadas a los lineamientos del Modelo ajustado e incorporados en un dossier.	
Entrega de versión inicial de guías prácticas para la atención a profesionales	Mes 6	Dossier inicial de instrumentos y guías entregado a los profesionales de atención y protección de las fiscalías locales donde tendrá lugar el plan piloto	
Revisión y entrega de versión mejorada de guías prácticas para la atención a profesionales	Mes 22 a 24	Dossier ajustado de instrumentos y guías entregado a los profesionales de atención y protección de las fiscales regionales y locales donde se comience la implementación gradual del modelo	
Revisión y entrega de versión final de guías prácticas para la atención a profesionales	Mes 70 a 72	Dossier ajustado de instrumentos y guías entregado a los profesionales de atención y protección a nivel nacional	

B. Promoción de ajustes normativos y coordinación entre el modelo y la institucionalidad emergente en materia de víctimas de delitos

Descripción general y objetivos del proyecto

La implementación de un nuevo modelo de atención y protección a víctimas y testigos requiere realizar acciones relacionadas con el marco normativo e institucional actual y futuro en varios sentidos. Por una parte, debe considerar las reformas normativas actuales que están siendo impulsadas tanto el campo específico de la atención del Estado a las personas víctimas de delito (con la creación de un nuevo servicio que aspira a aglutinar y potenciar estas acciones por parte del Estado) como en otros ámbitos vinculados a la justicia penal y la seguridad pública que inciden en esta labor (tales como el proyecto de fortalecimiento del Ministerio Público y la creación del Ministerio de Seguridad Pública).

De esta forma, como parte de los proyectos que darán sostenibilidad a la implementación del nuevo modelo de atención y protección de víctimas y testigos, la unidad a cargo de implementar el modelo deberá generar una línea de trabajo abocada a los aspectos normativos e institucionales de la implementación del nuevo modelo. Sus objetivos serán en el corto plazo promover ajustes normativos dentro del propio Ministerio

Público, pero también a nivel legislativo general, que faciliten la implementación del nuevo modelo. En el mediano y largo plazo se espera que este proyecto permita ir monitoreando la instalación del nuevo servicio de acceso a la justicia y defensoría de las víctimas, los ajustes institucionales que este genere en el resto de la institucional para que el nuevo modelo se adapte a ella, y vaya generando redes de trabajo interinstitucional a nivel local a medida que avance en paralelo la instalación del nuevo servicio de acceso a la justicia y defensoría de las víctimas.

Perfil profesional requerido y principales hitos del equipo desarrollador

El desarrollo de este proyecto estará a cargo de un equipo formado por profesionales de la mencionada unidad de planificación estratégica y de la unidad de asesoría jurídica de la fiscalía nacional

En una primera fase la labor prioritaria del equipo desarrollador será identificar los ajustes normativos a nivel de legislación nacional requeridos para facilitar la implementación del modelo e impulsar ajustes al proyecto de ley que crea el nuevo servicio de acceso a la justicia y defensoría de víctimas y/o en otros proyectos de ley de la agenda de seguridad y justicia penal actualmente en tramitación. Para ello deberá generar un reporte que, de cuenta de los ajustes normativos a ser impulsados en la legislación nacional, fundamentando como estos facilitan la implementación del modelo de atención y protección de VyT de la fiscalía y sugiriendo estrategias legislativas para su promoción. A continuación, deberá identificar ajustes normativos al interior del Ministerio Público con la misma finalidad y promover los cambios administrativos necesarios para que sean realizados. Esta primera fase deberá tener como hito de término el inicio de la fase de pilotaje del nuevo modelo de atención y protección de VyT de la fiscalía.

En una segunda fase, el equipo estará a cargo de mantenerse monitoreando los ajustes institucionales a nivel nacional, pero también a nivel local que vayan teniendo lugar en el marco de la implementación del futuro servicio de acceso a la justicia y defensoría de las víctimas, durante todo el periodo que dure la implementación del piloto y la implementación gradual del modelo de atención y protección a víctimas y testigos. El foco del monitoreo a nivel local estará puesto en aquellos territorios donde gradualmente se vaya implementando el servicio de acceso a la justicia y defensoría de las víctimas con miras a promover la coordinación entre las agencias y actores de la fiscalía y el resto del Estado que vayan surgiendo en esta materia. Esta segunda fase se mantendrá hasta la completa implementación del modelo a nivel nacional.

Una última tarea relacionada con este proyecto se vincula con el levantamiento en cada uno de los territorios donde se implemente el piloto y donde se comience a implementar gradualmente el modelo de problemas normativos emergentes. En este sentido este equipo se mantendrá levantando información que hacia el final de la época de implementación del modelo permita sugerir un último conjunto de ajustes normativos que acompañen la implementación definitiva y en régimen del modelo.

Actividades, productos esperados y plazos

El siguiente cuadro sintetiza las principales actividades, productos esperados de ellas y plazos de ejecución asociados a este proyecto.

Tabla 38: actividades principales, productos esperados y plazos

PROYECTO 5	Promoción de ajustes normativos y coordinación entre la implementación del modelo y la institucionalidad emergente en materia de víctimas y testigos.	
Actividades	Plazos	Producto
Identificar los ajustes normativos en la legislación nacional	Mes 1	Primer reporte de ajustes normativos a nivel nacional y estrategias de incidencia.
Impulsar ajustes normativos en la legislación nacional	Mes 2 a 6	Informe con actividades de incidencia impulsadas desde la fiscalía, su proyección de éxito o resultados.
Identificar ajustes normativos a nivel interno (oficios, instructivos)	Mes 2	Segundo reporte de ajustes normativos iniciales a nivel interno y estrategias para el cambio institucional
Impulsar ajustes normativos a nivel interno (oficios, instructivos)	Mes 3 a 6	Informe con actividades de cambio normativo e institucional interno desplegadas para facilitar la implementación del modelo.
Monitorear ajustes institucionales que genere la implementación del servicio de acceso a la justicia y defensoría de las víctimas y realizar coordinación interinstitucional a nivel local	Cuatrimestral, a partir del mes 8	Informe trimestral de avances institucionales en la implementación de los servicios de acceso a la justicia y defensoría de las víctimas y sus consecuencias para la implementación del modelo de atención y protección de VyT de la fiscalía.
Identificar necesidades ajustes normativos a nivel interno (oficios, instructivos) a partir de la implementación gradual del modelo	Mes 60	Reporte final de ajustes normativos a nivel interno en base a la experiencia de implementación gradual del modelo

9.5 Línea de trabajo 3: Soporte financiero, tecnológico y de recursos humanos.

A. Preparación de recursos humanos y de nuevos actores del modelo

Descripción general y objetivos del proyecto

Para la implementación del Modelo un aspecto central es la identificación de los recursos humanos que se destinarán a su puesta en marcha. Este proyecto de preparación de recursos humanos se refiere a la definición de las nuevas cargas laborales, al ajuste de las ya existentes, a la construcción de perfiles de cargo y los procesos de selección y capacitación profesional para contar con la dotación necesaria para la implementación del nuevo modelo.

Este proyecto considera distintas dimensiones: la proyección de cargas laborales necesarias para conocer el número de funcionarios que deberán estar destinados a las tareas del Modelo (de forma exclusiva o parcial); la identificación de necesidades funcionarias para la construcción de un plan institucional de cuidado

profesional; la construcción de perfiles de cargo y de materiales para la capacitación funcionaria; así como los procesos de selección del personal.

Perfil profesional requerido y principales hitos

Dadas las distintas dimensiones consideradas en este proyecto, el trabajo considerará distintas unidades para cada una de las tareas. La conducción del proyecto estará a cargo del Equipo de Implementación, quien deberá coordinar y monitorear el cumplimiento de plazos y productos de la División de Estudios, Evaluación, Control y Desarrollo de la Gestión, la División de Personas y la División de Atención de Víctimas y Testigos.

Para el levantamiento de necesidades y la construcción de perfiles de cargo, resultará útil conocer la opinión de los trabajadores que actualmente desempeñan las funciones relacionadas a la atención y protección.

El primer hito corresponderá a la entrega de los informes de levantamiento de información. Estos corresponderán al informe sobre proyección de cargas laborales y el informe de evaluación de necesidades de cuidado. Ambos diagnósticos servirán para la construcción de los perfiles de cargo y el desarrollo de un plan de cuidado de funcionarios/as

Paralelamente, se estará trabajando en los materiales destinados a la difusión y capacitación funcionaria. Considerando los puntos en contacto con el trabajo de la línea interna en la estrategia comunicacional, los encargados de ambos equipos deberán mantenerse coordinados para evitar la duplicación de trabajo, promoviendo un proceso compartido para optimizar los recursos destinados.

Como última fase del proyecto, pero también permanente a todo el proceso de implementación gradual, se deberán llevar a cabo los procesos de selección y capacitación del personal. La incorporación de nuevos funcionarios destinados a las tareas será decidida en función de las cargas de trabajo que se logren proyectar en la primera etapa. La capacitación funcionaria deberá coordinarse con las actividades de difusión interna, pero deberá priorizar sus recursos según los territorios que sean llamados gradualmente a la implementación.

Actividades, productos esperados y plazos

El siguiente cuadro sintetiza las principales actividades, productos esperados de ellas y plazos de ejecución asociados a este proyecto.

Tabla 39: actividades principales, productos esperados y plazos

PROYECTO 7		Preparación de recursos humanos	
Actividades	Plazos	Producto	

Determinación de cargas de trabajo	Mes 1 a 3	Informe de proyección de cargas de trabajo del personal relacionado a las actividades del Modelo
Determinación del perfil de cargos para el proceso de selección de personal	Mes 1 a 3	Perfiles de cargo a nivel administrativo, técnico y profesional para cada uno de los roles considerados en el Modelo.
Preparación de materiales de difusión y capacitación funcionaria (para actuales y nuevos profesionales)	Mes 4 a 6	Materiales de difusión y capacitación funcionaria.
Desarrollo de un Plan de cuidado del personal de atención a VTU	Mes 1 a 6	Plan de cuidado para profesionales, técnicos y administrativos relacionados a las actividades del Modelo ajustado
Proceso de selección profesional	Permanente	Dotación profesional, técnica y administrativa completa conforme a la identificación de necesidades de carga laboral para la implementación del Modelo
Capacitación funcionaria	Permanente	Funcionarios, administrativos, técnicos y profesionales capacitados en el Modelo.

B. Desarrollo de soporte tecnológico

Descripción general y objetivos del proyecto

La propuesta de Modelo contempla el uso de herramientas digitales para la gestión de las actividades y productos esperados en los distintos niveles de atención. Es por ello que uno de los proyectos contemplados para la implementación del Modelo es el desarrollo del soporte tecnológico necesario.

El proyecto considera dos fases, una de diagnóstico sobre las herramientas actuales y las brechas de uso y cobertura existentes a nivel nacional, que permitan proyectar las necesidades en recursos y procesos para su adecuación a las necesidades del Modelo.

Las necesidades del Modelo, en cuanto a soporte tecnológico, se relacionan con el uso que hacen de ellas usuarios, víctimas y testigos, y con herramientas de gestión interna para el monitoreo de procesos y resultados, registro de las actividades, comunicación entre equipos y demás trámites optimizados por esta vía.

Efectuado el levantamiento sobre los recursos actuales y los necesarios, se considera un plazo cercano a 10 meses para el desarrollo de ajustes y adquisición de herramientas necesarias para implementar adecuadamente el Modelo, en sus canales de atención y en sus sistemas de monitoreo y evaluación.

Perfil profesional requerido y principales hitos

Atendido el carácter especializado para la identificación de las falencias y la proyección de recursos necesarios, el equipo a cargo de ejecutar las actividades será la División informática, bajo la coordinación de un integrante del Equipo de Implementación.

Con todo, el presente proyecto estará estrechamente vinculado al Proyecto de Proyección Presupuestaria y Adquisición de Equipos, por lo que ambos Coordinadores deberán mantener un trabajo colaborativo que permita incorporar a su levantamiento las necesidades de soporte tecnológico y permitir una instalación ajustada a los tiempos propuestos.

Para el levantamiento de las falencias y brechas de las herramientas actuales, resultará útil contar con conocimiento y experiencia en estudios de evaluación, por lo que se sugiere incorporar la visión de la División de Estudios, Evaluación, Control y Desarrollo de la Gestión, como parte del equipo o como Coordinador/a representante del Equipo de Implementación.

El informe de levantamiento de las herramientas actuales, sus falencias y brechas corresponderá al primer hito del presente proyecto. Ello permitirá identificar los recursos que sean necesarios para su desarrollo y posterior puesta en marcha.

Concretada la actividad de adquisición de recursos necesarios, en paralelo por el Proyecto de Proyección presupuestaria y adquisición de equipos, el equipo de la División informática desarrollará y testeará los ajustes para la implementación del Modelo.

El proceso de prueba de las herramientas tecnológicas deberá ser monitoreado por la Coordinación a cargo. Para esta etapa será fundamental trabajar con el equipo a cargo de la estrategia comunicacional para incorporar los cambios de las herramientas tecnológicas en las actividades de difusión y capacitación.

Actividades, productos esperados y plazos

El siguiente cuadro sintetiza las principales actividades, productos esperados de ellas y plazos de ejecución asociados a este proyecto.

Tabla 40: actividades principales, productos esperados y plazos

PROYECTO 8		Desarrollo de soporte tecnológico	
Actividades	Plazos	Producto	
8.1 Análisis de las brechas en el uso y acceso de las herramientas digitales actuales para la atención y protección de VTU	Mes 1 a 3	Informe de diagnóstico de la herramientas digitales actuales y análisis de brechas	
8.2 Desarrollo de las herramientas y plataformas digitales necesarias para mejorar la atención de VTU	Mes 4 a 12	Disponibilidad de herramientas y plataformas digitales necesarias conforme a los lineamientos del Modelo ajustado.	

C. Proyección presupuestaria y adquisición de equipos

Descripción general y objetivos del proyecto

El cambio de Modelo de atención y protección de víctimas, testigos y usuarios requerirá una redefinición del presupuesto asignado, de conformidad a las actividades que contempla. El Proyecto de Proyección presupuestaria y adquisición de equipos se encargará de efectuar el diagnóstico de los recursos actuales y futuros que sean necesarios, de gestionar su obtención y de adquirir los equipos, bienes e instrumentos que sean necesarios para la adecuada implementación del Modelo ajustado.

El presente proyecto sigue el proceso de diagnóstico, gestión de recursos y obtención de equipos, bienes y herramientas. Las necesidades presupuestarias del Modelo tendrán que considerar la dotación profesional, la realización de capacitaciones y actividades de difusión, la adquisición de mobiliario necesario, los ajustes tecnológicos y el coste de los servicios y prestaciones incorporadas en el Modelo, entre otros ámbitos que resulten necesarios.

Para la gestión de recursos y la obtención del equipamiento necesario, se considera un plazo total aproximado de 9 meses.

Perfil profesional requerido y principales hitos

El presente Proyecto será coordinado desde el Equipo de Implementación, con un equipo perteneciente a la División de Administración y Finanzas. Esta coordinación será estratégica, y deberá estar alineada con el trabajo de los demás proyectos en que se involucre el diagnóstico de necesidades que requieran formar parte del presupuesto asignado al nuevo Modelo.

El primer hito asociado corresponderá al Informe de proyección presupuestaria del Modelo, dentro de 80 días, que permitirá cuantificar las necesidades y orientar el trabajo hacia su gestión institucional. Esta gestión interna y externa para la obtención de los recursos recaerá sobre el Equipo de Implementación, liderado por el Coordinador del presente Proyecto.

Para la etapa de obtención de bienes, equipos y herramientas, el trabajo se coordinará, también, con la Unidad de infraestructura en los casos que sea necesario, además de la División de Administración y Finanzas, División Informática y todas aquellas unidades que estén trabajando en proyectos que presenten necesidades presupuestarias.

Actividades, productos esperados y plazos

El siguiente cuadro sintetiza las principales actividades, productos esperados de ellas y plazos de ejecución asociados a este proyecto.

Tabla 41: actividades principales, productos esperados y plazos

PROYECTO 9		Proyección presupuestaria y adquisición de equipos	
Actividades	Plazos	Producto	
Diagnóstico presupuestario que cuantifique los recursos necesarios para la implementación del Modelo ajustado	Mes 1 a 3	Informe de proyección presupuestaria del Modelo y los ajustes necesarios según sus actividades y recursos	
Comunicación y gestión de los recursos necesarios diagnosticados	Mes 1 a 4	Obtención de recursos identificados como necesarios durante el diagnóstico para la implementación del Modelo ajustado	
Adquisición de equipos, bienes y herramientas necesarias	Mes 1 a 9	Disposición de recursos obtenidos para la obtención de los equipos, bienes y herramientas consideradas como necesarias para la implementación del Modelo ajustado	

9.6 Distribución en el tiempo de los proyectos requeridos

En el anexo 1 de este informe, se adjunta una carta Gantt que distribuye en el tiempo los proyectos antes expuestos y sus respectivas actividades.

9.7 Estimación referencial del presupuesto requerido para la puesta en marcha de la implementación

El objeto de este apartado es presentar una estimación referencial del presupuesto que se requerirá para la realizar el plan propuesto de implementación, así como de los recursos humanos que se requerirán desde el nivel regional para la implementación gradual del Modelo por Macrozonas.

La propuesta presentada del Plan de Acción sobre el diseño definitivo del modelo y su implementación gradual contiene las siguientes dimensiones, con un foco temporal al corto, mediano y largo plazo:

Tabla 42: dimensiones y plazos del plan de acción

Dimensión	Plazo estimado
(1) Ajustes al diseño del Modelo	Corto plazo (6 meses)
(2) Desarrollo de herramientas y obtención de recursos necesarios	
(3) Ejecución y evaluación del plan piloto del Modelo	Mediano plazo (18 meses)
(4) Implementación gradual	Largo plazo (36 meses)

Para la estimación referencial, se tomará un horizonte temporal de tres años que abarca las dimensiones (1), (2) y (3), además del primer año de implementación gradual (4).

Tabla 43: dimensiones y años

Año 1		Año 2	Año 3 y 4	Año 4 y 5	Año 5 y 6
DIMENSIÓN (1) Ajustes al diseño del modelo	DIMENSIÓN (2) Desarrollo de herramientas y obtención de recursos	DIMENSIÓN (3) Proyecto Piloto	DIMENSIÓN (4) Implementación gradual		
			Macrozona Norte-Centro	Macrozona Metropolitana-Magallanes	Macrozona Centro-Sur

A continuación, se presentan las estimaciones referenciales relacionadas a las actividades del plan de acción y a los recursos humanos proyectados como necesarios para el despliegue del Modelo, distinguiendo por el año, dimensión, componente y producto a financiar en cada caso.

El desarrollo de las actividades contenidas en cada una de las dimensiones requerirá de un presupuesto suficiente para el cumplimiento en tiempo y forma de los productos e hitos esperados. Asumiendo como base la capacidad institucional actual, en términos financieros y de recursos humanos, la siguiente estimación busca informar a la institución del presupuesto adicional y complementario que debiera considerar.

Para el Año 1, las actividades consideradas comprenden la completitud de la Dimensión (1) de Ajustes al diseño del Modelo, orientadas a la conformación del Equipo de desarrollo del diseño e implementación, el levantamiento de diagnósticos particulares (necesidad de recursos humanos, tecnológicos, entre otros) y los ajustes a los instrumentos y herramientas con las que actualmente cuenta la institución.

Sobre el Equipo de desarrollo del diseño e implementación, cabe mencionar que su proyección temporal acompaña al proceso completo de implementación, esto es, hasta el cierre de la evaluación de resultados que se propuso para 2 años después del inicio de implementación de la última Macrozona. Por ello su presupuesto es constante para todos los años, sugiriendo la incorporación (o cambio interno) de una persona a cargo con dedicación exclusiva, acompañada de un profesional o administrativo asistente para la gestión.

Durante el Año 1, también se consideran algunas actividades de la Dimensión (2) de Desarrollo de herramientas y obtención de recursos, como el diseño de la estrategia comunicacional y la preparación de los perfiles de cargo e instrumentos de capacitación funcionaria.

Tabla 44: estimación referencial de presupuesto para el Año 1

AÑO 1		PRESUPUESTO ANUAL TOTAL ESTIMADO: 250.000.000		
Dimensión	Componente / Proyecto	Descripción de actividad o hito	Recurso por financiar	Presupuesto anual estimado
Dimensión 1: Ajustes al diseño del Modelo	Equipo de desarrollo del diseño e implementación	Conformación del Equipo de desarrollo del diseño e implementación para la coordinación de la implementación	Recurso humano: - Anualidad de persona con dedicación exclusiva de la DAVT para coordinar el Equipo de desarrollo	\$90 M Profesional coordinador: \$3.5M bruto

			del diseño e Implementación - Anualidad de personas asistentes para la coordinación	02 profesionales asistentes: \$2 M cada uno
	Instrumentos y guías prácticas	Informe de sistematización de instrumentos de evaluación y de guía práctica actuales para su ajuste conforme al Modelo	Gestión de la interna del informe	
	Ajuste normativo	Informe de ajustes al Modelo según las definiciones normativas del Boletín N°13.991.	Gestión de la Elaboración interna del informe	
	Recursos humanos	Informe de proyección de cargas de trabajo del personal relacionado a las actividades del Modelo	Gestión de la Elaboración interna del informe	
	Recursos humanos	Informe de evaluación sobre las necesidades de cuidado del personal de atención a VTU	Elaboración externa de informe	\$30M
	Financiero	Informe de proyección presupuestaria del Modelo y los ajustes necesarios según sus actividades y recursos	Elaboración externa de informe	\$30M
	Tecnológico	Análisis de las brechas en el uso y acceso de las herramientas digitales actuales para la atención y protección de VTU	Elaboración externa del informe	\$30M
	Equipo de desarrollo del diseño e implementación	Informe final de ajustes al Modelo, en función de los diagnósticos levantados, con hoja de ruta.	Gestión de la Elaboración interna del informe y hoja de ruta	(Subsumido en el costo de los productos gestionados internamente previos)
Dimensión 2: Desarrollo de herramientas y obtención de recursos	Comunicación	Diseño de la estrategia comunicacional interna y externa	Elaboración externa de estrategia comunicacional	\$50M
	Recursos humanos	Desarrollo del Plan de cuidado del personal de atención a VTU	Elaboración del plan	\$20M
	Recursos humanos	Construcción del perfil de cargos para el proceso de selección de personal	Gestión de la elaboración de documento con perfiles de cargo	(Subsumido en el costo de los productos internos previos)

Para el Año 2, debieran completarse las actividades identificadas en la Dimensión (2) de Desarrollo de herramientas y obtención de recursos, particularmente en la adquisición de herramientas informáticas que hayan sido diagnosticadas como necesarias, y al inicio de obras de remodelación de espacios o compra de

mobiliario que también resulte útil para la aplicación del Modelo (considerando necesidades de víctimas, testigos, público general y de funcionarios a cargo).

Junto a ello, cumplir con las actividades de la Dimensión (2) supondrá realizar los ajustes informáticos necesarios, preparar los procesos de capacitación y de difusión, y terminar el diseño actualizado de los instrumentos de evaluación y guías prácticas para la atención. El logro de estas actividades en el tiempo estipulado favorecerá el inicio de la implementación gradual al tercer año.

Por otro lado, y como hito central, se llevará a cabo el Proyecto Piloto. Durante un plazo propuesto de 5 meses aproximadamente, el Equipo de desarrollo del diseño e implementación deberá lograr cumplir con las tareas de preparación de terreno, difusión y capacitación, instalación de monitoreo y proceso de evaluación. Este período servirá para testear el Modelo ajustado durante el primer año, probar la eficiencia del sistema de monitoreo y evaluar, desde el desempeño en la práctica, los cambios centrales incorporados. El hito final esperado para el Año 2 es el cierre del proceso de evaluación mediante un acto público que dé a conocer a la propia institución y al intersector el nuevo Modelo, con los aprendizajes del Piloto.

Tabla 45: estimación referencial de presupuesto para el Año 2

AÑO 2		PRESUPUESTO ANUAL TOTAL ESTIMADO: 250.000.000		
Dimensión	Componente/ Proyecto	Descripción de actividad o hito	Recurso por financiar	Presupuesto anual estimado
Dimensión 2: Desarrollo de herramientas y obtención de recursos	Equipo de desarrollo del diseño e implementación	Coordinación del proceso de implementación	- Recurso humano: Anualidad de persona con dedicación exclusiva de la DAVT para coordinar el Equipo de desarrollo del diseño e Implementación - Anualidad de personas asistentes para la coordinación	\$90 M Profesional coordinador: \$3.5M bruto 02 profesionales asistentes: \$2 M cada uno
	Financiero	Adquisición de equipos, bienes e instrumentos necesarios para las actividades del Modelo	Infraestructura: - Remodelación de espacios - Adquisición de mobiliario	\$60M
	Instrumentos y guías prácticas	Diseño de las guías prácticas de atención y ajuste de los instrumentos de evaluación	Gestión de la elaboración de nuevas guías prácticas e instrumentos de evaluación	(Subsumido en el costo de los productos internos previos)
	Tecnológico	Desarrollo de las herramientas y	Softwares y licencias:	\$20M

		plataformas digitales necesarias para mejorar la atención de VTU	<ul style="list-style-type: none"> - Compra de nuevas licencias - Adquisición de nuevas herramientas - Desarrollo interno de herramientas informáticas 	
	Recursos humanos	Preparación de materiales de difusión y de capacitación funcionaria	Costeo de materiales y gestión de la realización de capacitaciones	(Subsumido en el costo de los productos internos previos)
	Comunicacional	Puesta en marcha de la estrategia comunicacional	Gestión del proceso de difusión, comunicación y promoción del Modelo.	(Subsumido en el costo de los productos internos previos)
	Gestión de cambio	Diseño de estrategia para la Gestión del Cambio	Asesoría para la estrategia de Gestión del Cambio institucional	\$50M
Dimensión 3: Ejecución y evaluación de un Piloto del Modelo	Coordinación	Preparación de terreno en Fiscalía Local destinada a implementar el piloto	Actividades: <ul style="list-style-type: none"> - Asistencia presencial a Fiscalía Local - Difusión y capacitación con funcionarios 	\$5M
	Coordinación	Monitoreo del piloto	Recurso humano: <ul style="list-style-type: none"> - Una persona destinada al monitoreo constante del proceso de implementación del Piloto (6 meses aproximadamente) 	\$24M \$2 M bruto
	Coordinación	Informe de Evaluación Final del piloto	Elaboración de informe de evaluación	(Subsumido en el costo de los productos internos previos)
	Coordinación	Presentación de Informe al intersector.	Seminario de aprendizajes del piloto y de inicio de implementación gradual del nuevo Modelo del Ministerio Público	(Subsumido en el costo de los productos internos previos)

Para el Año 3, las tareas estarán abocadas a la puesta en marcha gradual, en la Macrozona Norte-Centro (desde Arica y Parinacota hasta Valparaíso).

Durante este año, el Equipo de desarrollo del diseño e implementación seguirá en sus funciones, pues será el órgano que mantendrá la coordinación y evaluación desde el nivel central. Aquí se sugiere incorporar un ítem para gastos operativos del Equipo, pensando en un rol activo en los territorios, acudiendo principalmente a las distintas fiscalías locales ubicadas en las distintas regiones de la primera Macrozona.

El proceso de implementación gradual vendrá también acompañado por la difusión de la estrategia comunicacional y la ejecución de la estrategia para la Gestión del Cambio. Ambas actividades exigirán la realización de actividades, la presencia del nivel central en las regiones y la difusión de información tanto a funcionarios como al público de atención.

De igual forma, se mantendrán, paralelamente, los procesos de selección y de contratación de personal, adelantándolos también para las Macrozonas venideras, con el objetivo de contar con la dotación funcionaria necesarias para las actividades del Modelo. Relacionado a ello, se propone la incorporación de nuevos profesionales dedicados al monitoreo del funcionamiento del Modelo a nivel regional y nacional.

Por último, el hito de cierre considera el primer proceso de evaluación de resultados ex dure aplicado a la Macrozona Norte-Centro. Este proceso de evaluación debe mantenerse de forma anual, y su primera versión servirá de base para las siguientes Macrozonas.

Tabla 46: estimación referencial de presupuesto para el Año 3

AÑO 2		PRESUPUESTO ANUAL TOTAL ESTIMADO: 250.000.000		
Dimensión	Componente/ Proyecto	Descripción de actividad o hito	Recurso financiar	por Presupuesto anual estimado
Dimensión 4: Implementación gradual (primer año, Macrozona Norte-Centro)	Equipo de desarrollo del diseño e implementación	Coordinación del proceso de implementación	- Recurso humano: Anualidad de persona con dedicación exclusiva de la DAVT para coordinar el Equipo de desarrollo del diseño e Implementación	\$160 M Profesional coordinador: \$4M bruto 04 profesionales asistentes: \$2,3 M cada uno
			- Anualidad de persona asistente para la coordinación	
			- Gastos operativos del Equipo para acudir a los territorios de implementación	\$90 M
	Comunicacional	Ejecución de estrategia para la Gestión del Cambio en	Puesta en marcha de los resultados de la asesoría para la Macrozona Norte- Centro.	(Subsumido en el costo de los productos internos previos)

		Macrozona Norte-Centro		
--	--	-----------------------------------	--	--

Cabe mencionar que la estimación referencial no considera gastos propiamente de los servicios asociados al Modelo, lo cual deberá ser levantado y proyectado durante el primer año de inicio de la implementación. Todos los ítems y gastos referenciales están en relación con los costos del modelo de implementación, y no con la puesta en marcha del Modelo mismo, en tanto excede los alcances del presente estudio.

Es por ello que, para los siguientes 2 años de implementación se sugiere ajustar y proyectar los gastos conforme a los presupuestos efectivamente asignados para el proceso de cambio de Modelo de Atención y Protección. Ello permitirá contar con los aprendizajes de los tres primeros años de implementación, considerando los gastos de un año de puesta en marcha en la primera Macrozona.

10 Referencias bibliográficas

Baeza, P. (2020). Acceso a la justicia de víctimas de delito pertenecientes a grupos en situación de vulnerabilidad.

Centro de Justicia y Sociedad (2023). Segunda Encuesta Nacional de Polivictimización en Niños, Niñas y Adolescentes.

Ministerio Público (2023). Estudios de Medición de Satisfacción Usuaría Año 2021-2023 (2023).

Unidad de Análisis Criminal del Ministerio Público (2023). Diagnósticos de Criminalidad Regional.

DAVT (2022). Informe de Indicadores de Atención a Usuarios. Enero – diciembre 2022.