

Política Nacional de Seguridad Pública y la importancia de la atención a víctimas como uno de sus objetivos estratégicos

"...La evidencia generada desde la llamada 'teoría de la justicia procedimental' sugiere que elevar los estándares de atención a las víctimas (con acciones tales como mantenerlas informadas del desarrollo de los procesos judiciales y de los fundamentos de las decisiones que se van tomando en ellos) podría ser clave para mejorar la alicaída confianza de la ciudadanía en las instituciones relacionadas al sistema de justicia en Chile..."

Viernes, 5 de junio de 2026 a las 19:30



A⁻ A⁺ Imprimir Enviar

Uda Figueroa

En el campo de la gestión de políticas públicas, las políticas y los planes son instrumentos de gestión relacionados, pero diferentes. Las primeras son instrumentos que fijan objetivos, lineamientos e indicadores de seguimiento generales, por lo cual aspiran a tener una proyección larga en el tiempo y a ser validadas como "políticas de Estado"; los segundos, en cambio, corresponden a instrumentos donde se definen procesos y prácticas concretas de planificación en torno a acciones, metas, etapas y mecanismos de gestión específicos. Por ello, aspiran a guiar la conducción que un gobierno realizará sobre una temática específica de interés público.

Durante los últimos 25 años, cada gobierno ha tenido planes en materia de seguridad; en cambio, la definición de una política nacional de seguridad ha sido un proceso oscilante, fragmentado y discontinuo. Con posterioridad a la dictación de la llamada "Política Nacional de Seguridad Ciudadana", en 2004, debieron pasar dos décadas para

generar un consenso que se plasmara jurídicamente en normas que obligaran a diseñar políticas en materia de seguridad y que vincularan a los poderes públicos a su implementación. Fue este justamente uno de los méritos de la Ley 21.730, que en 2025 creó el Ministerio de Seguridad Pública, al establecer como una de las obligaciones legales de esta agencia del Estado la de elaborar y proponer al presidente de la República la Política Nacional de Seguridad Pública (PNSP), previa consulta al Consejo Nacional de Seguridad Pública y Prevención del Delito (artículo 5, Ley 21.730).

El proceso de elaboración de la actual Política Nacional de Seguridad Pública, cuya vigencia tendrá lugar entre los años 2025 y 2031, incluyó la realización de sesiones de trabajo con diversos actores: las instituciones del Estado que integran el Consejo Nacional de Seguridad Pública Interior, representantes de

los consejos de la sociedad civil de dichas instituciones, asociaciones de municipios, gobiernos locales, diputados y senadores de las comisiones de Seguridad Ciudadana, Defensa Nacional, Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento, académicos y representantes de centros de estudios. Su versión final fue aprobada por el Consejo Nacional de Seguridad Pública y Prevención del Delito, siendo finalmente entregada al presidente de la República para su aprobación el año 2025.

La PNSP 2025-2031 establece como sus objetivos tanto la reducción de los delitos violentos como del temor en la ciudadanía, ofreciendo como visión, a nivel estratégico, *“establecer el Sistema de Seguridad Pública y su modelo de gestión integrado y eficaz para la prevención, el control, la persecución y la sanción del delito, así como la atención y protección de las víctimas y la reinserción social de las personas condenadas”*. Para ello, estructura un sistema de gobernanza para la seguridad pública que delimita los roles de distintos actores tanto a nivel nacional (ministros, subsecretarios, consejos asesores, comités interministeriales) y regionales (delegados presidenciales, seremis de seguridad pública y otras instancias asesoras), estableciendo objetivos y líneas de acción específicas que deben orientar sus actuaciones en materia de seguridad.

La Política Nacional de Seguridad Pública vigente define seis ámbitos estratégicos de acción del Estado en materia de seguridad: i) prevención en niñez, adolescencia y juventud; ii) prevención territorial; iii) control del delito; iv) persecución penal; v) sanción, cárceles y reinserción social, y vi) atención y protección a víctimas. Me quiero referir especialmente a este último ámbito estratégico, pues su inclusión constituye una de sus principales novedades.

La investigación desarrollada en el campo de la victimología muestra que la atención y protección a víctimas es un componente clave de la política criminal. Así, la evidencia generada desde la llamada “teoría de la justicia procedimental” sugiere que elevar los estándares de atención a las víctimas (con acciones tales como mantenerlas informadas del desarrollo de los procesos judiciales y de los fundamentos de las decisiones que se van tomando en ellos) podría ser clave para mejorar la alicaída confianza de la ciudadanía en las instituciones relacionadas al sistema de justicia en Chile. Solo a modo ilustrativo, la encuesta Bicentenario UC 2025 muestra que solo el 10% de las personas expresa niveles altos de confianza los tribunales de justicia, confirmando los bajos niveles de este indicador durante la última década.

Desarrollar la capacidad del Estado en materia de atención y protección a víctimas de delitos no solo es necesario por sus beneficios inmediatos hacia ellas, sino que además tiene el potencial de generar al menos tres consecuencias favorables para la seguridad pública: 1) mejorar la disposición de las personas a denunciar los delitos, que como muestran muchas encuestas, es cada vez menor; 2) favorecer la participación de las personas en los procesos judiciales, al generar más adherencia e evitar la retractación durante la investigación penal, y 3) facilitar el esclarecimiento de los delitos y reducir la impunidad, ambas cuestiones que favorecen la disuasión de futuros delitos.

En esta línea, la PNSP 2025-2031 declara que el objetivo de la atención y protección a víctimas como lineamiento estratégico es el de *“mejorar la atención oportuna y la protección a las personas víctimas de delitos, mediante la atención especializada y el acceso a información sobre el desarrollo de los procesos judiciales en los que participan, su protección frente a amenazas o represalias y la promoción de su bienestar personal”*. Esta definición es acertada, pues permite desvincular la atención a víctimas del estrecho ámbito de la interposición de querellas y situarlo en un espacio más adecuado: el de la

identificación oportuna y la gestión eficaz de sus necesidades a nivel personal, y no exclusivamente judicial.

Finalmente, la Política Nacional de Seguridad Pública vigente define siete líneas de acción en materia de atención y protección a víctimas. De ellas, quisiera destacar dos aspectos sobre los cuales el plan de gobierno en materia de seguridad debiera poner especial foco.

Por una parte, la centralidad que debe tener para la implementación del recientemente creado Servicio de Acceso a la Justicia y Defensoría de las Víctimas el generar un ecosistema donde se coordinen adecuadamente —tanto a nivel nacional como local— las distintas agencias del Estado con responsabilidades sobre las víctimas, en particular, la fiscalía y el nuevo servicio. Para ello también será clave que se evite definir a la Defensoría de las Víctimas como la agencia del Estado que se enfrenta en el proceso penal a la Defensoría Penal Pública, sino más bien como el punto de acceso de los ciudadanos a la oferta de atención a víctimas de delitos brindada por el Estado.

Por otra parte, la importancia de favorecer el uso de mecanismos judiciales centrados en la víctima que permitan comprometer acciones de reparación y protección a su favor, como los acuerdos reparatorios y la suspensión condicional del procedimiento. Este último mecanismo judicial en particular es una herramienta con un enorme potencial para favorecer instancias de reparación y protección, pero que históricamente ha sido subutilizado. Estimaciones recientes muestran que en menos del 10% de los casos suspendidos se acuerda una indemnización a las víctimas y que la capacidad de hacer seguimiento a las medidas de protección que se dictan en estos casos tiene aún importantes espacios de mejora.

Seguir mejorando la seguridad pública requiere que el plan de gobierno haga operativo los lineamientos en materia de atención y protección a víctimas desarrollados en la PNSP 2025-2031. Olvidar esta dimensión del problema de la seguridad supondría continuar hipotecando la ya baja confianza de la ciudadanía en la justicia.

** Ulda Omar Figueroa Ossa es coordinador del área de Estudios en Justicia del Centro UC Justicia y Sociedad.*