

Legal |
Opinión | Artículo 3 de 3

¿Quién debe dar seguridad a las víctimas? Aprendizajes de la experiencia belga

"...Las políticas de seguridad en Chile tropiezan recurrentemente con la misma piedra: creer que los diseños legales y reglamentarios derivan automáticamente en procesos exitosos de implementación. La Defensoría de las Víctimas puede evitar este error definiendo actores responsables, reglas claras de intercambio de información e instancias periódicas (y monitoreadas) de coordinación a nivel local..."

Viernes, 9 de octubre de 2026 a las 12:00



A⁻ A⁺ Imprimir Enviar

Ulda Figueroa

Este año comienza la instalación de la Defensoría de las Víctimas, órgano del Estado que funcionará como una de las subdirecciones del recién creado Servicio Nacional de Acceso a la Justicia en el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. A pesar de ser un componente clave de la Política Nacional de Seguridad Pública 2024-2031, su proceso de instalación ha quedado fuera del debate público, en parte producto del copamiento legislativo generado por la agenda contra el crimen organizado (ACOT) que el gobierno aspira a tramitar antes de fin de año.

Una de las consecuencias del debate que está generando la tramitación acelerada de la ACOT es que relega a un segundo plano el debate público sobre cómo debe ser articulada esta nueva Defensoría de las Víctimas, definición clave para su futuro funcionamiento.

Nos encontramos en momentos donde debiéramos estar discutiendo sobre el propósito que guíe el actuar de un órgano a cargo de la defensa de los intereses de las víctimas. Y si bien se ha generado la expectativa de que esta agencia del Estado proveerá de un abogado querellante a todas las personas víctimas de delitos, esto no solo es presupuestariamente inviable, sino que tampoco es el mecanismo más apto para satisfacer las necesidades de las víctimas en los procesos judiciales. Entonces, ¿cuál debiera ser el rol de una agencia del Estado con estas características?

Bélgica enfrentó esa misma pregunta a finales de los años 90, apostando por generar un esquema institucional con foco en la gestión de casos y la coordinación interagencial, en lugar de ceder a la tentación de generar un órgano que entregue representación exclusivamente judicial. Para ello, el Estado Federal belga dictó en 1998 acuerdos de cooperación con la comunidad flamenca y la comunidad valona, que al año siguiente dieron lugar a normas de rango legal que organizaron los servicios de atención a víctimas en ambos territorios. Todo esto ocurrió 14 años antes de que la Unión Europea impulsara la directiva europea de víctimas de 2012, lo que situó a ambas regiones de Bélgica como las pioneras en esta materia.

Fue así como en el caso de la comunidad flamenca se avanzó en una dirección que puede parecer poco intuitiva para nuestra tradición institucional, pues en lugar de concentrar la atención a víctimas en un solo organismo, la distribuyeron entre policías, agencias judiciales y agencias sociales, articulados bajo un programa denominado "cuidado a la víctima" (*slachtofferzorg*). Bajo este diseño, la policía queda a cargo de brindar las acciones de primera acogida e información básica a las víctimas. Los servicios sociales, específicamente los Centros de Trabajo Social General (*Centrum Algemeen Welzijnswerk*) quedaron a cargo de ofrecer acompañamiento psicosocial y asistencia legal no condicionada a la formulación de una denuncia. En las agencias judiciales en cambio se instalaron servicios de acompañamiento a las víctimas (*Justitiehuis*), para asistirles durante todo el proceso judicial, con capacidad para acceder directamente al expediente e ingresar a las salas de audiencias junto a las víctimas.

El sistema belga no busca generar mecanismos de representación judicial de las víctimas ni de incidencia en las decisiones judiciales, sino que apuesta por dar soporte y mantenerlas informadas durante el desarrollo del proceso, en línea con lo sugerido teóricamente desde la teoría de la justicia procedimental.

Si bien hay diferencias institucionales evidentes entre la organización del Estado belga y el chileno (entre otras, el primero es un Estado federal mientras que el segundo es un Estado unitario), sí hay dos aspectos que rescatar de la larga tradición de atención a víctimas de ese país que bien valdría tener en cuenta para la instalación de la defensoría de las víctimas: lo inapropiado de transformarla en un órgano enfocado en la representación judicial y la importancia de empoderar a la defensoría como el órgano a cargo de gestionar la atención y la entrega de información y reparación que puedan proveerles otros órganos del Estado.

Convertir a la Defensoría de las Víctimas en una "segunda fiscalía" que persigue el castigo la haría nacer siendo ineficaz. Por el contrario, la evidencia internacional muestra que la satisfacción de las víctimas se explica en mayor medida por los niveles de oportunidad y claridad de la información que reciben sobre el desarrollo de sus procesos judiciales y por la forma como son tratadas por las agencias del Estado. Basado en la evidencia y la experiencia comparada, la futura relación entre la fiscalía y la defensoría debiera tener lugar en el ámbito del intercambio de información y la derivación oportuna de víctimas con necesidades elevadas de protección a las Unidades Regionales de Atención a Víctimas y Testigos (URAVIT) y no en la duplicación de la función persecutora, la que ya es realizada de manera adecuada por la fiscalía en la mayoría de los casos.

Tampoco será necesario en Chile inventar desde cero el rol de la policía en la atención a víctimas. Carabineros realiza actualmente una labor relevante en la atención de mujeres víctimas de violencia en el marco del programa "Salas de familia", que ha permitido a más de 100 comisarías a lo largo de Chile contar con espacios protegidos de atención al interior de las comisarías y funcionarios especializados en el

trato a esta clase de víctimas. Se trata de una función equivalente a lo que hace la policía belga: dar primera acogida, levantar la denuncia y derivar a la red de servicios sociales dispuestos para ello (en el caso chileno, a los "Centros de la Mujer", dependientes del SernamEG. Esta experiencia puede ser aprovechada para avanzar en la formación y la generación de protocolos de atención para el personal policial que atiende a las víctimas del resto de los delitos, bajo la dirección de la defensoría de las víctimas.

Las políticas de seguridad en Chile tropiezan recurrentemente con la misma piedra: creer que los diseños legales y reglamentarios derivan automáticamente en procesos exitosos de implementación. La Defensoría de las Víctimas puede evitar este error definiendo actores responsables, reglas claras de intercambio de información e instancias periódicas (y monitoreadas) de coordinación a nivel local. Continuar copando la agenda legislativa con reformas legales mientras procesos de implementación institucional relevantes, como el Servicio de Acceso a la Justicia y la Defensoría de las Víctimas, limita la capacidad de los actores públicos y de enfocarse en la instalación y gestión de la política de seguridad. Esto es especialmente relevante en un momento institucional donde además está teniendo lugar el traspaso de Gendarmería al Ministerio de Seguridad, la instalación de la Fiscalía Supraterritorial y la etapa final de la implementación del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil. Todos ellos procesos claves en el marco de la ejecución de la política nacional de seguridad pública vigente.

Ninguno de estos procesos exige nuevas leyes, sino que personas determinadas dentro del Estado tomen la responsabilidad de gestionar y monitorear cómo se lleva a cabo la fase de implementación de estas políticas públicas, tarea que puede ser menos vistosa, pero que puede terminar siendo la más determinante de toda la política de seguridad pública que debe impulsar el Estado de Chile.

** Ulda Omar Figueroa Ossa es abogado y doctor en Sociología, coordinador del área de Estudios en Justicia del Centro UC Justicia y Sociedad e investigador principal del proyecto Fondecyt Exploración de Innovación en Justicia Penal.*