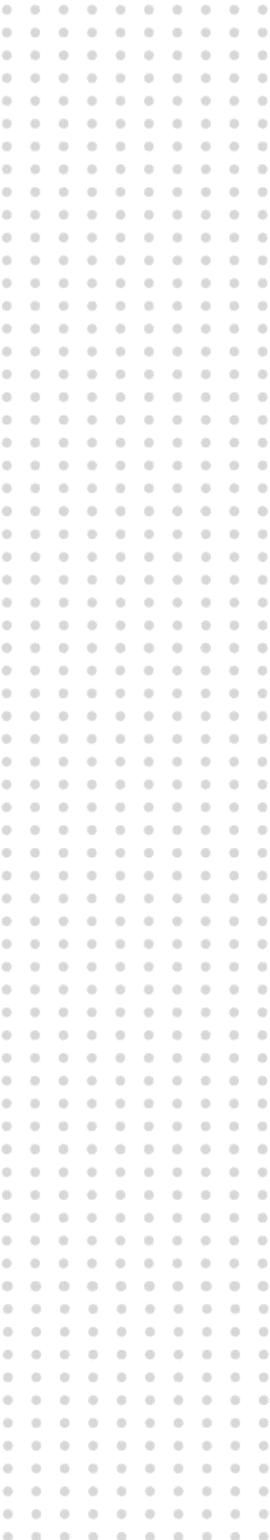




Subsecretaría
de Prevención
del Delito

P R O G R A M A

APOYO A
VÍCTIMAS
600 818 1000



ORIENTACIONES TÉCNICAS PARA LA ATENCIÓN JURÍDICA EN LOS CAVD

Programa Apoyo Víctimas,
Subsecretaría de Prevención del Delito

Santiago, Julio de 2020



CONTROL DOCUMENTAL

Control de elaboración, revisión y aprobación.

Actividad	Responsable	Cargo	Fecha	Firma
Elaboración	Emiliano Oteiza	Profesional Unidad Análisis & Estudios PAV	26/06/2020	26/06/2020
	Wilfredo Sequeida, Matías Schmidt, Estefanía Asenjo	Abogada/os Unidad Intervención PAV	25/06/2020	25/06/2020
Revisión	Brenda Solís, Jorge Malschafsky, María José Duarte, Mauricio Coldeira, Melisa Manfredi, Natacha Oyarzún, Viviana Moya	Abogadas/os Segunda Respuesta PAV	04/05/2020	04/05/2020
	René Sepúlveda	Coordinador Unidad Intervención PAV	25/06/2020	25/06/2020
	Felipe Mallea	Coordinador Unidad Análisis & Estudios PAV	01/07/2020	01/07/2020
Aprobación	Paulina Rodríguez	Jefa Programa Apoyo Víctimas	03/07/2020	

Control de Cambios

Versión	Cambio	Fecha	Realizado por
1.0	Primera versión para revisión interna	Marzo/2020	Emiliano Oteiza
1.1	Revisión equipo UAE- PAV	Mayo/2020	Emiliano Oteiza
1.2	Revisión Profesionales CAVD y UI - PAV	Julio/2020	Felipe Mallea Emiliano Oteiza

ÍNDICE DE CONTENIDO

1.1.	Objetivo del documento	7
1.2.	Alcance del documento	7
2.	MARCO TEÓRICO	8
2.1.	Desarrollo histórico del concepto de víctima	8
2.2.	Derecho Internacional	13
2.2.1	Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder (1985)	13
2.2.2	Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones (2005)	15
2.2.3	Rol de los Estados en el marco de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos - CIDH (2009)	16
2.3.	Enfoque de Derechos Humanos	18
3.	NORMATIVA NACIONAL	20
3.1	Intervinientes en el Proceso Penal	22
3.2	Derechos, Garantías y Obligaciones de las Víctimas	23
3.2.1	Derecho de Protección	23
3.2.2	Derecho al Trato Digno	24
3.2.3	Derecho a la información	24
3.2.4	Derecho a ejercer la acción penal	26
3.2.5	Derecho de participación y control	27
3.2.6	Derecho a la reparación del daño causado por el delito o derecho a ejercer la acción civil que nace del delito	28
3.2.7	Derecho a presentar querrela	30
3.2.8	Desistimiento de la querrela	32
3.2.9	Abandono de querrela	33
4.	MÓDELO DE INTERVENCIÓN PROGRAMA APOYO A VÍCTIMAS	37
4.1	Objetivo y Propósito del Programa	37
4.2	Superación de las Consecuencias Negativas del delito	39
4.3	Principios Orientadores del Modelo de Intervención	41
4.3.1	Igualdad y No Discriminación	41
4.3.2	Participación	42
4.3.3	Prevención de la Victimización Secundaria	43
5.	INTERVENCIÓN JURÍDICA	46
5.1	Denuncia	46
5.1.1	Conocimiento de hechos constitutivos de delitos en el proceso de intervención	47
5.2	Valoración jurídica del caso con enfoque de Derechos Humanos	49
5.2.1	Marco general	49

5.2.2	Proceso de Valoración Jurídica	50
5.2.3	Valoración jurídica en el contexto de una evaluación integral de la víctima. 52	
5.3	Privilegio de Pobreza	53
5.3.1	Formas de incorporar de privilegio de pobreza en materia penal	54
5.3.2	Efectos del privilegio de pobreza sobre la condena en costas	55
5.3.3	¿Cómo impugnar sentencias dictadas por un juez de garantía o por un tribunal de juicio oral en lo penal que impongan al querellante una condena en costas?	57
5.4	Prestaciones Jurídicas	64
5.4.1	Orientación Legal	64
5.4.2	Representación Judicial.....	66
5.4.3	Interposición de Querella	67
5.4.4	Abandono de la Querella	70
5.4.5	Recursos Procesales.....	71
5.5	Formulación de Objetivos de Intervención.....	73
6.	INTERACCIÓN CON EL NIVEL CENTRAL	80
6.1	Objetivo.....	80
6.2	Visación de escritos	80
6.3	Cobertura	82
6.4	Ausencia, remoción o cambio de abogado.....	83
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
	ANEXOS	87
1.	Facsímil Poder Simple	87
2.	Facsímil Patrocinio y Poder	88
3.	Facsímil Querella	89

PRESENTACIÓN

El Programa de Apoyo a Víctimas de Delito (PAV) es un Programa Social del Estado de Chile que ejecuta la Política Nacional de Víctimas de Delito a objeto de promover que las personas, por medio del ejercicio de sus derechos, superen las consecuencias negativas de la victimización y no sufran victimización secundaria.

En este sentido, los principios de oportunidad, calidad y buen trato en la atención, son fundamentales en la interacción con las/os usuarias/os y constituyen un objetivo de monitoreo y mejoramiento permanente del Programa.

Este documento busca adecuar la labor de los/as abogados/as del Programa Apoyo a Víctimas al Modelo de Intervención¹, otorgando guías concretas para la atención jurídica, basada en un enfoque de derechos humanos, fomentando la interdisciplinariedad y la articulación de los saberes de los equipos, procurando la superación de los efectos del delito y contribuyendo al ejercicio de los derechos de las víctimas².

El enfoque de derechos humanos propicia un trabajo e intervención integral con las víctimas: las áreas legal, psicológica y social interactúan y se complementan para proveer un servicio completo y respetuoso a la víctima, con miras a recomponer su capacidad de autodeterminación y su estatus de sujeto de derechos.

Según este enfoque, las necesidades de las víctimas sobrepasan lo meramente procesal penal, pues el delito afecta a un conjunto de derechos y expectativas. El deseo de justicia no se limita, entonces, sólo al castigo de los culpables, sino que se entiende como parte del proceso de superación de las consecuencias del delito. En este sentido, el proceso penal es un medio que ayuda al ejercicio de los derechos de las víctimas y para la recuperación de la sensación de control sobre sus vidas. No obstante, no es el único medio. También, la orientación e información, y el uso de los tipos de representación jurídica (poder simple y/ patrocinio), son herramientas para posibilitar un sentido de justicia a las personas afectadas por delitos -independiente del tipo de término de las causas-

Esto lleva a repensar el rol del/la abogado/a, quienes deben responder a una gama compleja de necesidades y requerimientos: cómo mediar entre las personas y el sistema procesal penal; orientar y representar a la víctima en el sistema de administración de justicia; proveer contención emocional y acompañarlas en su trayecto a la superación.

¹ El Modelo de Intervención del Programa de Apoyo a Víctimas puede ser consultado y descargado en: <http://www.apoyovictimas.cl/media/2015/12/Documento-Redise%C3%B1o-Modelo-Intervenci%C3%B3n-PAV-VF2-pdv.pdf> [30/03/20]

² El presente documento nace de la iniciativa y trabajo desarrollado por Joaquín Vásquez y Viviana Moya, profesionales abogados de la Unida Programática del PAV, el año 2017.

En este contexto, el presente documento se plantea como una guía para el trabajo de los profesionales del área jurídica del Programa Apoyo a Víctimas, en coordinación con la intervención psicológica y social. Los objetivos específicos son:

- a) Expresar el enfoque de derechos humanos en cada uno de los aspectos de la intervención psicosociojurídica en la que participa el/la abogado/a.
- b) Propender a la uniformidad y estandarización en la intervención realizada y las prestaciones brindadas por los/as abogados/as del Programa Apoyo a Víctimas.
- c) Entregar al equipo del CAVD sugerencias, recomendaciones y acciones concretas para profundizar el trabajo interdisciplinario.
- d) Proporcionar una guía general de trato personal en la intervención psicosociojurídica.
- e) Dar herramientas para facilitar la construcción de los objetivos de intervención, su registro y formulación.

Cabe indicar que, en general, la intervención de los/las abogados/as CAVD debe centrarse en causas que se tramiten de acuerdo al Nuevo Sistema Procesal Penal. Ahora bien, cuando ingresen usuarios/as víctimas de delitos violentos acaecidos en una fecha anterior a la fecha de entrada en vigencia de la Reforma Procesal Penal en la región respectiva, podrá brindárseles orientación legal, excluyéndose, en principio, la posibilidad de interponer querrela, salvo que se cuente con la autorización expresa de la Unidad de Intervención de nivel central.

El documento se organiza en seis capítulos: en el primer capítulo se presentan el objetivo y alcance del documento; en el segundo, se aborda el marco teórico referencial para el desarrollo del texto; en el tercero, se presenta la normativa nacional respecto a víctimas; en el cuarto se profundiza en el modelo de intervención del Programa Apoyo a Víctimas; en el quinto, se desarrolla la intervención jurídica de los Centros de Apoyo a Víctimas de Delito; en el sexto, se describe la interacción de los CAVD con el nivel central; se finaliza con referencias bibliográficas y se adjuntan los anexos respectivos.

1.1. Objetivo del documento

Orientar el trabajo de los profesionales del área jurídica del Programa de Apoyo a Víctimas para contribuir a la restitución de los derechos vulnerados y a la obtención de justicia por parte de las víctimas de delitos en Chile, a través de una asistencia jurídica oportuna e integral, que ayude a superar las consecuencias negativas de la victimización y prevenir la victimización secundaria.

1.2. Alcance del documento

Todos los trabajadores y trabajadoras del Programa Apoyo a Víctimas que brindan asistencia jurídica, particularmente abogados/as de los Centros de Apoyo a Víctimas de Delito (CAVD) y del Servicio de Orientación e Información (SOI), sin distinción de su calidad contractual, cargo o funciones.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Desarrollo histórico del concepto de víctima

Durante siglos, el delito daba origen a una relación entre el delincuente y la víctima, quien tenía el poder de perseguir el castigo o resarcimiento por el daño generado en sus derechos (autotutela). Con el nacimiento de los Estados nacionales, uno de los primeros logros fue la obtención del monopolio de la violencia, arrogándose la facultad absoluta de perseguir los delitos ocurridos en su territorio y expropiando a los particulares su derecho a intervenir en la resolución de los conflictos más graves. El delito se convirtió en una relación entre el delincuente y el Estado³. De esta forma, el derecho penal moderno sólo podía concebirse por medio de la “neutralización de la víctima”, quitándole su lugar histórico.

Tras la Segunda Guerra Mundial y con el surgimiento del sistema internacional de Derechos Humanos, se experimentó un “renacimiento de la víctima”, primero como objeto de estudio, y luego como sujeto de derechos. Benjamín Mendelsohn acuñó el término “victimología” en una conferencia en Rumania en 1947. Hasta entonces, el estudio de las víctimas se realizaba en el seno de la criminología, que desde su origen se enfocaba en las características fisiológicas del delincuente como causa principal del delito (con famosos estudios que correlacionaban el tamaño del cráneo de las personas con sus tendencias criminales).

La víctima estaba relegada a un puesto secundario, considerada *un sujeto pasivo, sin relevancia para el estudio del crimen propiamente tal*.⁴ Mendelsohn exploró el rol de la víctima en el origen del crimen; Hans Von Hentig y otros criminólogos que lo siguieron⁵ se aproximaron al fenómeno delictual desde la tesis de que muchas víctimas de delitos contribuyen a su propia victimización. Dicha posición fue polémica en su época y posteriormente desacreditada por la criminología crítica y la victimología feminista, por culpar a las víctimas mujeres de su propia victimización.⁶

³ Duce, Mauricio; Riego, Cristián, “El Proceso Penal y los Derechos Humanos: las Víctimas de los Delitos en el Proceso Penal Chileno”, en: DUCE/RIEGO, El proceso penal y los derechos humanos, Santiago: Universidad Diego Portales, 1994, pp. 123-166.

⁴ Goodey, Jo, *Victims and Victimology: Research, Policy and Practice*, 2005, p. 11.

⁵ Mendelsohn, Benjamín, *Victimología: Nuevos Horizontes Biopsicosociales*, 1948; Von Hentig, Hans, *El Criminal y su Víctima*, 1947.

⁶ Por ejemplo, señalando que la esposa “quejumbrosa” precipita las agresiones de su marido. Goodey, op. Cit., p. 11.

A pesar de lo anterior, sus trabajos son valorados por posicionar a la víctima como objeto relevante de estudio y por describir los distintos tipos de condición de vida de las víctimas, que tienen influencia en el desencadenamiento de situaciones criminógenas: el hombre homosexual que asume silenciosamente la agresión que sufre por miedo al escarnio público, la anciana estafada por su vulnerabilidad y aislamiento, etc.⁷

Los cambios en la sociedad y la progresiva integración de los derechos humanos provocaron una reformulación de la posición de la víctima. Se ha observado un crecimiento de abusos de poder a nivel mundial, junto a una debilitación de las redes tradicionales (familia, vecindad, religión), dejando a las personas ofendidas por delitos en una posición de desorientación y aislamiento. Ante ello, tanto los gobiernos del mundo como la sociedad civil reaccionaron propulsando iniciativas de apoyo y protección: Irlanda e Israel en los años 50, Nueva Zelanda en 1963 e Inglaterra en los años 70.⁸

Los Estados miembros de las Naciones Unidas firmaron, en 1985, la "Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder"⁹ y en el año 2005 adoptaron los denominados: "Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones"¹⁰. Ambos documentos sientan la base para la regulación internacional y nacional de varios Estados miembros, en materia de víctimas.

Entrelazado con los avances institucionales en el tratamiento de las víctimas de delito, la ciencia criminológica ha logrado proporcionar una base teórica y un marco de referencia a los desafíos políticos y estructurales para una adecuada protección de los afectados por el delito. Actualmente, es la nueva victimología la que informa los principios en que se fundan varias de las instituciones de asistencia a víctimas a nivel mundial, dando especial énfasis al estudio de la víctima en su contacto con el sistema judicial y el proceso penal, relevando fenómenos como la victimización secundaria, el desarrollo de los derechos procesales y los intereses de justicia de la víctima más allá del derecho penal.

En este sentido, el "renacimiento de la víctima" viene acompañado de una transformación de los paradigmas utilizados para definir su posición en el proceso:

⁷ Boderó, Edmundo, "Orígenes y fundamentos principales de la Victimología", *Revista Iuris Dictio*, Vol. 2, Núm. 3 (2001), pp.75-76; Goodey, op. Cit., p. 12.

⁸ World Society of Victimology, Manual de justicia sobre el uso y aplicación de la declaración de principios básicos de justicia para víctimas de delito y abuso de poder, 1999, pp. 6-7.

⁹ Disponible en <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/victimsofcrimeandabuseofpower.aspx> [31/03/20]

¹⁰ Disponible en <https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/RemedyAndReparation.aspx> [31/03/20]

- a) **Paradigma del testigo:** Este es el paradigma tradicional, que otorga a la víctima un estatus equivalente al de cualquier otro testigo en el proceso penal, adscribiéndole importancia por su cercanía con el hecho, pero sin que esto se traduzca en algún tipo de derecho o influencia directa sobre el resultado del proceso. Este paradigma es una representación de la visión del delito como una relación entre el Estado y el delincuente, el cual ha sido ampliamente superado.¹¹

Se critica a este paradigma por ser irrespetuoso con las víctimas, considerándolas un mero medio para la persecución penal.

- b) **Paradigma de las necesidades:** El foco de este paradigma está en aquellas necesidades de la víctima que surgen del delito: tienen derecho a recibir ayuda, apoyo y protección, tanto de nuevas instancias de victimización –entre ellas revictimización– como de victimización secundaria en su tránsito por la institucionalidad penal. Se entiende que el apoyo estatal, después de sufrir un crimen, es una compensación por el desmedro sufrido, como parte de una obligación del Estado de asegurar el bienestar material de sus ciudadanos.

Varios de los elementos de este paradigma han sido objeto de crítica por la doctrina: la noción paternalista del Estado, puesto en la posición de cuidar de sus ciudadanos, quienes son a su vez receptores pasivos de ayuda; el enfoque en el daño causado falla en visualizar las características definitorias del delito, para diferenciarlo de eventos como catástrofes naturales.

Hay víctimas que sufren un daño, pero falta el elemento esencial al delito: la acción voluntaria o negligente de otra persona, el delincuente, que niega a la víctima el goce de sus derechos.

El delito es un concepto normativo originado en la responsabilidad del delincuente. Si se trata a la víctima como una persona dañada, se corre el riesgo de difuminar el elemento punitivo del derecho penal y, por otro lado, de despersonalizar a la víctima.¹²

- c) **Paradigma de derechos:** Desde el enfoque de derechos se reconoce a las personas víctimas de delito como sujetos de derechos y agentes de cambio con capacidades de transformación de sus propios proyectos de vida y de sus contextos sociales y culturales.

¹¹ Dearing, Albin, *Justice for Victims of Crime, Human Dignity as the Foundation of Criminal Justice in Europe*, Springer International Publishing (2017), p. 11.

¹² Dearing, op. cit., pp. 16 – 18.

Debe distinguirse entre derechos primarios, secundarios y terciarios. Los derechos primarios son los bienes jurídicos (vida, integridad física y síquica, libertad, etc.) afectados por el hecho delictual; los derechos secundarios son los derechos que la víctima adquiere, contra el Estado, a raíz de la violación de sus derechos primarios; los derechos terciarios son complementarios a los derechos secundarios y buscan garantizar el cumplimiento de estos últimos.¹³

La doctrina reconoce tres derechos secundarios:

- i. Justicia;
- ii. No revictimización; y,
- iii. Trato respetuoso.

De esta forma, el derecho (secundario) de justicia es garantizado por los derechos (terciarios) de la víctima dentro del proceso penal o el derecho a la no re-victimización (secundario) es garantizado por el derecho (terciario) a exigir medidas de protección. No hay, empero, una correspondencia uno-a-uno: existen otros derechos terciarios más generales, como el derecho a la atención estatal para la superación de los efectos negativos del delito, que permiten a las víctimas estar en posición de ejercer sus otros derechos.¹⁴ De esta forma, la víctima es una persona cuyos derechos fueron violados por el hecho delictual, por lo que el Estado tiene el deber de restituirlos y facilitar su ejercicio.

Dentro de los tres derechos secundarios, cobra importancia el derecho a la justicia, que tiene como contrapartida la obligación de persecución penal del Estado, contra quienes violan derechos de otras personas, por medio de la comisión de un delito, tanto para prevenir dichas violaciones de derechos, como para restaurar el ejercicio efectivo de derechos en la persona víctima del delito.

El derecho penal cumple la función de compensar simbólicamente a las víctimas, imponiendo una limitación a los derechos del autor del delito como contrapartida al derecho conculcado en ellas. Cumple, además, la función de servir de disuasión para futuros delitos, reforzando la vigencia del derecho al castigar a quienes lo quebrantan.

¹³ Dearing, Albin, *Justice for Victims of Crime, Human Dignity as the Foundation of Criminal Justice in Europe*, Springer International Publishing (2017), p. 23.

¹⁴ Dearing 2017, p. 24.

Actualmente, el Programa de Apoyo a Víctimas aplica un concepto de víctima más amplio que el legal establecido en el artículo 108 del Código Procesal Penal Chileno¹⁵.

¹⁵ Como referencia, se puede consultar el concepto de víctima definido en la Ley General de Víctimas, Artículo 4º, 2013 – Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos. Disponible en <https://www.legal-tools.org/doc/0fdc8c/pdf/> [junio, 2020], que señala:

“Se denominarán víctimas directas aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental o emocional o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte.

Son víctimas indirectas los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella.

Son víctimas potenciales las personas físicas cuya integridad física o derechos peligren por prestar asistencia a la víctima ya sea por impedir o detener la violación de derechos o la comisión de un delito.

La calidad de víctimas se adquiere con la acreditación del daño o menoscabo de los derechos en los términos establecidos en la presente Ley, con independencia de que se identifique, aprehenda, o condene al responsable del daño o de que la víctima participe en algún procedimiento judicial o administrativo.

Son víctimas los grupos, comunidades u organizaciones que hubieran sido afectadas en sus derechos, intereses o bienes jurídicos colectivos como resultado de la comisión de un delito o la violación de derechos.”

2.2. Derecho Internacional

El instrumento aplicado más frecuentemente en temas de Derechos Humanos en nuestro país, la **Convención Americana de Derechos Humanos** (1969), no menciona a las víctimas de delitos. Siguiendo con los paradigmas imperantes en la época, concebía que las garantías judiciales existían únicamente para proteger a los imputados, no a los afectados por la acción delictual. Fue con avances posteriores que el sistema internacional de derechos humanos incorporó la perspectiva de la víctima, en instrumentos llamados *soft law*.¹⁶

2.2.1 Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder (1985)

Esta declaración establece la definición de víctima y sus derechos básicos, los cuales han sido utilizados como base para las legislaciones nacionales de varios Estados miembros.

Según el artículo 1º, "se entenderá por "víctimas", las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder".

Las víctimas tienen derecho (entre otros) a:

- a) Trato con compasión y respeto por su dignidad.
- b) Derecho al acceso a los mecanismos de la justicia y a una pronta reparación del daño que hayan sufrido.
- c) Dicho acceso se facilitará mediante la adecuación de los procedimientos judiciales y administrativos a las necesidades de las víctimas:

¹⁶ No tienen el mismo carácter vinculante para los Estados que tienen los tratados internacionales, sin embargo, son importante fuente de derecho para regular y resguardar los derechos humanos. Bermúdez Abreu, Joselyn, Aguirre Andrade, Alex, & Manasía Fernández, Nelly. (2006). El Soft Law y su aplicación en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en la Declaración Americana de los Deberes y Derechos del Hombre. *Frónesis*, 13(2), 9-30. Recuperado en 07 de febrero de 2018, de http://www.scielo.org/ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S13152682006000200002&lng=es&tlng=es.

- i. Informando a las víctimas de su papel y del alcance, el desarrollo cronológico y la marcha de las actuaciones, así como de la decisión de sus causas, especialmente cuando se trate de delitos graves y cuando hayan solicitado esa información;
 - ii. Permitiendo que las opiniones y preocupaciones de las víctimas sean presentadas y examinadas en etapas apropiadas de las actuaciones siempre que estén en juego sus intereses, sin perjuicio del acusado y de acuerdo con el sistema nacional de justicia penal correspondiente;
 - iii. Prestando asistencia apropiada a las víctimas durante todo el proceso judicial;
 - iv. Adoptando medidas para minimizar las molestias causadas a las víctimas,¹⁷ proteger su intimidad, en caso necesario y garantizar su seguridad, así como la de sus familiares y la de los testigos en su favor, contra todo acto de intimidación y represalia;
 - v. Evitando demoras innecesarias en la resolución de las causas y en la ejecución de los mandamientos o decretos que concedan indemnizaciones a las víctimas.
- d) Derecho a asistencia material, médica, psicológica y social que sea necesaria, por conducto de los medios gubernamentales, voluntarios, comunitarios y autóctonos.
- e) Derecho a información sobre la disponibilidad de servicios sanitarios y sociales y demás asistencia pertinente y facilitación en su acceso a ellos. Se proporcionará al personal de policía, de justicia, de salud, de servicios sociales y demás personal interesado, capacitación que lo haga receptivo a las necesidades de las víctimas y directrices que garanticen una ayuda apropiada y rápida.

¹⁷ Referido al fenómeno de la victimización secundaria.

2.2.2 Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones (2005)

Estos principios refuerzan la obligación de los Estados parte de adaptar su legislación interna a los mandatos internacionales. Si bien están dirigidos a la protección y reparación en casos de violación a derechos humanos, establecen derechos y obligaciones de acceso básico a la justicia, aplicables a las víctimas de cualquier clase de delito. Los derechos aplicables a estas últimas víctimas son:

- a) Derecho de las víctimas a disponer de recursos:
 - i. Acceso igual y efectivo a la justicia;
 - ii. Reparación adecuada, efectiva y rápida del daño sufrido;
 - iii. Acceso a información pertinente sobre las violaciones y los mecanismos de reparación.

- b) Acceso a la justicia:
 - i. Las víctimas deben contar con recursos judiciales efectivos. Otros recursos de que dispone la víctima son el acceso a órganos administrativos y de otra índole, así como a mecanismos, modalidades y procedimientos utilizados conforme al derecho interno.
 - ii. Tienen el derecho a disponer de información relevante y de fácil comprensión sobre sus recursos legales y administrativos.
 - iii. Deben tener asistencia legal para facilitar el acceso a la justicia.
 - iv. Derecho a la reparación de los daños sufridos.

- c) Derecho a la no discriminación

La aplicación e interpretación de los presentes principios y directrices básicos se ajustará sin excepción a las normas internacionales de derechos humanos y al derecho internacional humanitario, sin discriminación de ninguna clase ni por ningún motivo.

2.2.3 Rol de los Estados en el marco de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos - CIDH (2009)

La Comisión Interamericana de Derechos Humanos señala que el rol de los Estados en materia de seguridad ciudadana es diseñar e implementar políticas públicas con enfoque de derechos humanos, como instrumento para cumplir con las obligaciones negativas¹⁸ y positivas¹⁹ asumidas en el marco del Sistema Universal e Interamericano, respecto a los derechos comprometidos en el ámbito de la seguridad²⁰.

Lo anterior se traduce en que las autoridades no sólo deben abstenerse de cometer violaciones a los derechos humanos, sino que además deben adoptar “planes y programas eficaces para la prevención del delito y la violencia, a partir de una estrategia que involucre diferentes campos de la institucionalidad estatal: desde el sistema de control judicial – policial, hasta las medidas de prevención social, comunitaria o situacional que deben ejecutar las entidades del sector educación, salud o trabajo, entre otros, comprometiendo, además, a los gobiernos nacionales y locales.”²¹

Ahora bien, “cuando, a pesar de esta actividad preventiva, se genera victimización o hechos violentos, el Estado tiene la obligación de brindar a éstas la debida atención, conforme a los estándares internacionales”²² establecidos por la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder de Naciones Unidas²³.

La citada Declaración de Principios Básicos de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder de Naciones Unidas (Resolución 30/95 del 29 de noviembre de 1985) consagra la obligación, para los Estados signatarios, de brindar asistencia integral a las víctimas de delito, en las dimensiones en las que identifica consecuencias negativas de la victimización.

¹⁸ Las obligaciones negativas corresponden al no hacer del Estado, lo que se traduce en una prohibición absoluta y definitiva del abuso de poder por parte de los agentes y autoridades que conforman el aparato estatal o la no interferencia en el ejercicio de los derechos protegidos, es decir, que aquél tiene el deber de respetar los derechos y libertades.

¹⁹ Las obligaciones positivas implican un hacer del Estado, lo que supone que éste tome las medidas y realice todas las acciones legislativas, ejecutivas y judiciales con el fin de asegurar los derechos y libertades protegidos por los instrumentos internacionales, y a su vez los Estados deben prevenir, investigar y sancionar toda violación de los derechos reconocidos por tales instrumentos y procurar el restablecimiento, si es posible, del derecho transgredido y, en su caso, la reparación de los daños producidos por la violación de los derechos humanos.

²⁰ Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2009). “Informe sobre Seguridad Ciudadana y Derechos Humanos”. p. 23.

²¹ Comisión Interamericana de Derechos Humanos CIDH. (2009). “Informe sobre seguridad ciudadana y derechos humanos”. Organización de los Estados Americanos.

²² *Ibíd.*

²³ *Ibíd.* p. 28

Tal asistencia no se limita a las formas de participación de las personas víctimas en el sistema penal, sino que se extiende al ámbito global de las políticas públicas, estableciendo orientaciones precisas respecto al acceso a la justicia y el trato digno y respetuoso; resarcimiento a cargo del victimario/a; indemnización supletoria por parte del Estado; y asistencia material, médica, psicológica y social para las personas víctimas del delito o la violencia.

De esta forma, y desde la óptica del Derecho Internacional de los Derechos Humanos, la asistencia a víctimas de delitos debe ser un elemento central dentro de una política pública de seguridad ciudadana que promueva un abordaje integral del fenómeno, es decir, que no apunte exclusivamente a los elementos represivos, sino comprensivos del fenómeno delictual en su totalidad.

Pero además de estas razones normativas, existen razones de convivencia y legitimidad social que justifican la necesidad de que el Estado intervenga para asistir a las víctimas de delito, las cuales se derivan de la naturaleza misma de la victimización, pues ésta supone:

- a) Una vulneración de los derechos fundamentales de la persona humana, específicamente el derecho a la vida; el derecho a la integridad física; el derecho a la libertad; el derecho a las garantías procesales y el derecho al uso pacífico de los bienes, según sea el delito de que se trate y sin perjuicio de la existencia de ilícitos pluriofensivos que suponen un daño simultáneo a diversos bienes jurídicos protegidos por la sociedad en su conjunto.
- b) Consecuencias negativas en múltiples ámbitos para la persona, las familias y la comunidad.
- c) Un costo para la sociedad en su conjunto, que puede ser entendido tanto por el gasto del Estado en la materia, como por las oportunidades desaprovechadas como consecuencia de la victimización. Considérese, por ejemplo, la menor participación laboral femenina que puede ser atribuida a la violencia de género o, en general, los costos personales, familiares y sociales de la victimización y de su impacto en el continuo vital de las personas involucradas²⁴.
- d) Un quebrantamiento a las normas de convivencia social propias de una sociedad democrática, lo que se traduce en un negativo impacto en la confianza de la ciudadanía en las instituciones y en el sistema político democrático.
- e) Un fracaso de las políticas de seguridad pública del Estado, del que las personas afectadas por un delito no son responsables.

²⁴ Olavarría, Gambi, 2005, "Costos Económicos del Delito" Ministerio del Interior – Universidad de Chile.

2.3. Enfoque de Derechos Humanos

El enfoque de derechos humanos busca dar cumplimiento a la obligación constitucional, contraída por el Estado chileno, de “respetar, proteger y hacer efectivos los derechos humanos, garantizando el reconocimiento y ejercicio pleno de los derechos de las víctimas de delito, permitiendo, de esta manera, la reparación integral”²⁵, establecida en la constitución y los tratados internacionales suscritos por el país. **Busca posicionar a la víctima como sujeto central del proceso penal, además de propender a su activa superación de los efectos negativos del delito por medio de sus recursos propios; sus redes familiares y sociales; y la facultad de activar los organismos de apoyo del Estado.**²⁶

De esta forma, el enfoque de derechos implica que a través de la ratificación y entrada en vigencia de diversos instrumentos internacionales de derechos humanos –del sistema universal, interamericano y de los derechos fundamentales de nuestra constitución–, el Estado chileno se obliga a hacer cumplir y generar las condiciones de ejercicio pleno de derechos por parte de todos los ciudadanos.

De la esencia del enfoque de derechos es la participación social, considerando como fundamental el diálogo constante entre las instituciones que están vinculadas a la asistencia a víctimas, así como entre éstas, la comunidad organizada, y los usuarios en general. Junto a ello, se enfatiza la participación de la víctima en el mismo proceso; de acuerdo con la Declaración de Principios Básicos de Justicia para las Víctimas del Delito y el Abuso de Poder: “6. La correspondencia del proceso judicial y administrativo a las necesidades de la víctima debería ser facilitada: ... (b) Permitiendo que la visión y preocupaciones de la víctima sean presentadas y consideradas en las instancias apropiadas de los procedimientos donde se afecten sus intereses personales, sin perjuicio para el acusado y de acuerdo con el sistema judicial nacional pertinente”.²⁷

²⁵ Política Nacional de Víctimas de Delito, disponible en <http://www.apoyovictimas.cl/media/2016/05/Politica-Nacional-de-Victimas.pdf> [31/03/2020]

²⁶ La concepción de la víctima simplemente como testigo en el proceso penal puede resultar irrespetuoso para la persona, por cuanto no se focaliza en sus intereses y objetivos propios, subsumiéndola en los objetivos de persecución del Estado. Para tratar a las víctimas como persona sujeto de derechos, es necesario tomar en cuenta sus perspectivas y deseos.

²⁷ PNVD, p. 14.

En relación a ello el acceso a la información de la investigación y el proceso penal cobra especial importancia, pues constituye, además de un derecho, una fuente muy importante de reparación para las víctimas.²⁸ La participación de la víctima se dificulta si esta no posee la información o las herramientas necesarias para intervenir en el proceso; muchas veces, por desconocimiento, las víctimas no aprovechan las facultades que el sistema les otorga y quedan en una posición desmejorada.

Finalmente, el derecho al acceso a la justicia constituye uno de los derechos fundamentales de las víctimas, especialmente para aquellas que han sido objeto de victimizaciones particularmente violentas. Las víctimas suelen requerir en su paso por el sistema de justicia penal información, orientación y acompañamiento, desean que su opinión sea escuchada y, en lo posible, considerada para la toma de decisiones judiciales.

²⁸ PNVD, p. 16.

3. NORMATIVA NACIONAL

Actualmente, dentro del ordenamiento jurídico chileno, las personas víctimas de delitos carecen de un estatuto especial ante la ley que consagre, más allá del proceso penal, el conjunto de los derechos que les asisten y que defina y coordine los servicios que, desde el ámbito público o privado, se les deben prestar.

Dado lo anterior, en materia de derechos, las personas víctimas son titulares de todos los derechos que se le reconocen a la persona humana, por su sola condición de tal y no en atención a su condición particular de víctima. Estos derechos se encuentran dispersos en diversos tratados internacionales de derechos humanos aplicables a todos los individuos en instrumentos que han sido ratificados por el Estado chileno y que se encuentran vigentes en el país como leyes de la República.

La Reforma Procesal Penal, implementada a partir del año 2000, estableció una variedad de derechos y facultades de las víctimas de delito en el seno del proceso penal. Desde entonces se ha avanzado progresivamente en el empoderamiento de las víctimas en dicho proceso.²⁹

Siguiendo la línea del antiguo Código de Procedimiento Penal, se reconoció a la víctima, en los delitos de acción pública, la posibilidad de constituirse en acusador particular, en adhesión o ampliación de la acusación del fiscal. Pero el nuevo Código fue más lejos, puesto que reconoció la facultad del querellante para acusar aún en contra de la posición del fiscal, previa autorización del juez, mediante el forzamiento de la acusación.³⁰

La participación de las víctimas en la persecución penal es más extensa que en muchos otros países. En España se reconoce sólo la facultad de querrela adhesiva³¹, mientras que en Alemania la víctima puede actuar sólo bajo subordinación al fiscal, sin la facultad de defender pretensiones propias.

²⁹ Resguardo especial de los derechos humanos reconocidos a toda persona, por su sola condición de tal (Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Naciones Unidas, 1989; Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Naciones Unidas, 1989; Convención Americana sobre Derechos Humanos, San José de Costa Rica, 1991); resguardo especial de los derechos del niño (Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, Naciones Unidas, 1990); resguardo especial de los derechos de la mujer (Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Belém do Pará, 1998).

³⁰ Riego, Cristián "La expansión de las facultades de las víctimas en la Reforma Procesal Penal y con posterioridad a ella", en *Política criminal*, Vol. 9, Nº 18 (Diciembre 2014), Art. 11, pp. 668-690, p. 671.

³¹ Es decir, querrela sólo en adhesión al fiscal, nunca en oposición a éste.

En palabras del jurista Cristián Riego:

“Las facultades procesales que se le reconocen en el Código Procesal Penal, no podían ser ejercidas en la práctica debido a la muy limitada oferta de abogados que presenten querellas de modo gratuito en nombre de las víctimas. Efectivamente, las víctimas ejercen sus facultades procesales en muy pocos casos, en general sólo en delitos graves, cuando cuentan con los recursos para pagar un abogado o cuando alguna agencia estatal u organización privada les provee con ese servicio por alguna razón específica”.³²

Las nuevas reformas han ido aumentando los derechos de las víctimas dentro del proceso penal y las garantías institucionales para que pudieran ejercer efectivamente esos derechos. Teniendo como horizonte la equiparación de las posiciones de víctima e imputado, se promulgó la ley 20.516 del año 2011, que añadió un nuevo inciso en el artículo 19 N° 3 que indica:

“La ley señalará los casos y establecerá la forma en que las personas naturales víctimas de delitos dispondrán de asesoría y defensa jurídica gratuitas, a efecto de ejercer la acción penal reconocida por esta Constitución y las leyes.”

El principio general establecido por la nueva norma constitucional depende, para su aplicación, de la dictación de una ley, lo cual todavía no se ha concretado. No obstante, esta disposición ha servido de base para impulsar políticas públicas que refuerzan y amplían los servicios de asistencia a víctimas, derivando en una mayor presencia de abogados querellantes financiados por el Estado, que facilita a las víctimas el ejercicio de sus derechos.³³

³² Riego 2014, p. 674.

³³ Riego 2014, p. 675.

3.1 Intervinientes en el Proceso Penal

El Código Procesal Penal establece en su artículo 12 quiénes son intervinientes, indicando que “para los efectos regulados en este Código, se considerará intervinientes en el procedimiento al fiscal, al **imputado**, al **defensor**, a la **víctima** y al **querellante**, desde que realizaren cualquier actuación procesal o desde el momento en que la ley les permitiere ejercer facultades determinadas”³⁴.

En relación con la víctima, el artículo 108 de dicho cuerpo legal señala que “para los efectos de este Código, se considera víctima al ofendido por el delito. En los delitos cuya consecuencia fuere la muerte del ofendido y en los casos en que éste no pudiere ejercer los derechos que en este Código se le otorgan, se considerará víctima:

- a) Al cónyuge y a los hijos;
- b) A los ascendientes;
- c) Al conviviente;
- d) A los hermanos, y
- e) Al adoptado o adoptante.

Para los efectos de su intervención en el procedimiento, la enumeración precedente constituye un orden de prelación, de manera que la intervención de una o más personas pertenecientes a una categoría excluye a las comprendidas en las categorías siguientes”.

De esta manera, si a la víctima se le confiere, por expresa disposición legal, la calidad de interviniente en el procedimiento penal, entonces, necesariamente debe reconocerse que ella es titular de una serie de derechos y garantías, que tienen su punto de partida en el debido proceso a que se refiere el artículo 19 N° 3 de la Constitución Política de la República (CPCH).

³⁴ “En consecuencia, es el legislador quien le confiere el derecho a intervenir a dichas personas dentro del proceso penal, ya sea porque han realizado una actuación para hacerse parte dentro del mismo como el querellante, o porque el legislador le permite ejercer sus facultades por la relación que presentan en relación con el hecho punible como ocurre con la víctima, el imputado y el defensor”. EN: MATURANA, Cristian. 2004. Introducción al Nuevo Sistema Procesal Penal. Facultad de Derecho, Universidad de Chile, Departamento de Derecho Procesal. Pág. 177.

3.2 Derechos, Garantías y Obligaciones de las Víctimas³⁵

3.2.1 Derecho de Protección

Conforme a los artículos 83 de la CPCH y 1 de la Ley Orgánica Constitucional del Ministerio Público (LOCMP), a este organismo le corresponde adoptar medidas para proteger a las víctimas. Esta función constitucional y legal que opera como un deber para el Ministerio Público, se erige como contrapartida en un derecho de la víctima, que se encuentra regulado en diversas disposiciones legales:

- a) **Artículos 20 letra f y 34 letra e LOCMP**, que consagran la existencia de una División de Atención a las Víctimas tanto en la Fiscalía Nacional, como en cada una de las Fiscalías Regionales existentes en el país.
- b) **Artículo 78 CPP**, referido a la información y protección que los fiscales del Ministerio Público deben dar a las víctimas:

“Será deber de los fiscales durante todo el procedimiento adoptar medidas, o solicitarlas, en su caso, para proteger a las víctimas de los delitos; facilitar su intervención en el mismo y evitar o disminuir al mínimo cualquier perturbación que hubieren de soportar con ocasión de los trámites en que debieren intervenir.

Los fiscales estarán obligados a realizar, entre otras, las siguientes actividades a favor de la víctima:

- i. Entregarle información acerca del curso y resultado del procedimiento, de sus derechos y de las actividades que debiere realizar para ejercerlos.
- ii. Ordenar por sí mismos 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.
- iii. Informarle 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.
- iv. Escuchar a la víctima antes de solicitar o resolver la suspensión del procedimiento o su terminación por cualquier causa.

³⁵ Estos derechos se enumeran siguiendo el listado propuesto por Javier Castro Jofré en su artículo “La víctima y el querellante en la Reforma Procesal Penal”. En: Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso XXV. Valparaíso, Chile, 2004. pp. 127 – 141.

Si la víctima hubiere designado abogado, el Ministerio Público estará obligado a realizar también a su respecto las actividades señaladas en las letras i) y iv) precedentes.

- c) **Artículo 83 CPP**, que indica en su letra a), entre las actuaciones que la policía puede efectuar sin orden previa del fiscal, la de “prestar auxilio a la víctima”.
- d) **Artículo 109 CPP**, que establece en su letra a) el derecho de la víctima a “solicitar medidas de protección frente a probables hostigamientos, amenazas o atentados en contra suya o de su familia”. Asimismo, se contempla una especie de reconocimiento del derecho a la protección de la víctima, al señalarse la “seguridad del ofendido” como una de las circunstancias que se ponderan por el juez para determinar la prisión preventiva del imputado (artículo 140, letra c e inciso 5º, CPP).
- e) **Artículos 289 y 308 CPP**, referidos, respectivamente, a la publicidad de la audiencia de juicio oral y a la protección de los testigos, entendiéndose, conforme a su redacción, que “también se pueden aplicar en favor de la víctima las normas de protección de los testigos del artículo 308 y de limitación de publicidad de la audiencia de juicio oral si fuere necesario para velar por su intimidad, honor o seguridad”³⁶.

3.2.2 Derecho al Trato Digno

La víctima del delito tiene derecho a que tanto el fiscal del Ministerio Público como la policía y los demás organismos auxiliares del órgano persecutor en el desarrollo de la investigación le brinden un trato digno. Así se exige expresamente en el inciso tercero del artículo 6 CPP, el cual dispone:“(…) la policía y los demás organismos auxiliares deberán otorgarle [a la víctima] un trato acorde con su condición de víctima, procurando facilitar al máximo su participación en los trámites en que debiere intervenir”.

3.2.3 Derecho a la información

“Si se le reconoce la calidad de interviniente, resulta de fundamental importancia la información a la que pueda tener acceso la víctima para ejercer eficientemente sus derechos”³⁷. De esta manera, el Código Procesal Penal establece en la letra a) del artículo 78 la obligación de los fiscales de entregarle a la víctima toda la información acerca del curso y resultado del procedimiento, de sus derechos y de las actividades que debiere realizar para ejercerlos.

³⁶ Ibid, página 132.

³⁷ Ibid, página 133.

Conforme a lo anterior, y a lo dispuesto en el artículo 109 CPP, el fiscal del Ministerio Público debe informar a la víctima que ella es titular de los siguientes derechos:

- a) Solicitar medidas de protección frente a probables hostigamientos, amenazas o atentados en contra suya o de su familia;
- b) Presentar querrela;
- c) Ejercer contra el imputado acciones tendientes a perseguir las responsabilidades civiles provenientes del hecho punible;
- d) Ser oída, si lo solicitare, por el fiscal antes de que éste pidiere o se resolviere la suspensión del procedimiento o su terminación anticipada;
- e) Ser oída, si lo solicitare, por el tribunal antes de pronunciarse acerca del sobreseimiento temporal o definitivo u otra resolución que pusiere término a la causa, y
- f) Impugnar el sobreseimiento temporal o definitivo o la sentencia absolutoria, aun cuando no hubiere intervenido en el procedimiento.

¿Cómo se materializa esta entrega de información por parte del Ministerio Público?

Desde la Fiscalía Nacional se ha instruido a los fiscales adjuntos para que éstos, con la colaboración de sus respectivos abogados asistentes, recibida que sea una denuncia en la fiscalía local, informen a la víctima, por un medio que sea eficaz (personalmente o por carta, teléfono, etc.), de los derechos contemplados en el artículo 109 del CPP y de las actividades que debiera realizar para ejercerlos.

De esta manera, el fiscal informará a la víctima que, para ser oída antes de que se pida o resuelva la suspensión del procedimiento o su terminación anticipada, o que, para ser oída por el tribunal antes de pronunciarse acerca del sobreseimiento temporal o definitivo u otra resolución que pusiere término a la causa, debe solicitarlo expresamente. Además, si la víctima hubiere designado abogado, el fiscal cumplirá este deber también respecto del mismo³⁸.

También el fiscal debe informar a la víctima "(...) sobre su eventual derecho a indemnización, la forma y oportunidad para impetrarlo, las medidas que puede solicitar para asegurar el resultado de las acciones civiles y la facultad de

³⁸ Fiscalía Nacional del Ministerio Público de Chile. 2003. Oficio N° 143, Introduce modificaciones y fija el texto refundido y sistematizado de la Instrucción General N° 11, sobre atención y protección a las víctimas en el Código Procesal Penal.

preparar la demanda civil (...) El fiscal remitirá 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 (...)

Asimismo, de ser procedente, el fiscal solicitará medidas cautelares reales a favor de la víctima, con el propósito de garantizar las responsabilidades civiles provenientes del presunto delito”.³⁹

“Asimismo, el fiscal informará a la víctima acerca del curso y eventuales resultados del procedimiento, debiendo también realizar esta actividad respecto del abogado de la víctima, si hubiere designado uno (...) El fiscal indicará a la víctima los trámites que pudiere realizar para contribuir a la investigación, tales como aportar documentos, ubicar testigos, concurrir al Servicio Médico Legal, etc.”⁴⁰, y también debe informarle el significado de la decisión que adopte con respecto al curso de la investigación penal que está dirigiendo, así como los “(...) motivos que la fundan, sus efectos penales y civiles (...) y los derechos que puede ejercer en aquellos casos en que se ponga término anticipado al procedimiento, tales como archivo provisional de la investigación, facultad de no iniciar la investigación, sobreseimiento, comunicación de no perseverar en el procedimiento”.⁴¹

Por último, la víctima en ejercicio de su derecho de información puede acceder a los registros y a los documentos de la investigación del Ministerio Público, así como a aquellos registros en donde se deja constancia de los casos en que se ha adoptado alguna salida alternativa al conflicto penal (suspensión condicional del procedimiento y acuerdos reparatorios), según se desprende de los artículos 182, 227, 228 y 246 CPP⁴².

3.2.4 Derecho a ejercer la acción penal

A través de la interposición de la correspondiente querrela, y de acuerdo a lo establecido en la letra b) del artículo 109 CPP, la víctima, según sea el tipo de delito que ha sufrido, puede ejercer la acción penal pública (es la regla general en materia de delitos), la acción penal pública previa instancia particular (si se trata de los delitos indicados en el artículo 54 CPP) y la acción penal privada (en el caso de los delitos que se señalan en el artículo 55 CPP).

³⁹ Ibid, pp. 6 y 7

⁴⁰ Ibid.

⁴¹ Castro Jofré, Javier. “La víctima y el querellante en la Reforma Procesal Penal”. Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso XXV. Valparaíso, Chile, 2004. p. 133.

⁴² Ibid, página 134.

3.2.5 Derecho de participación y control

Con respecto a la actividad desplegada por el Ministerio Público, este derecho de la víctima se consagra en las siguientes disposiciones legales:

- a) Artículo 78 letra d) en relación con el artículo 109 letra d) CPP, referido al derecho que tiene la víctima de ser oída por el fiscal, si ella lo solicitare, antes de que éste pida o se resuelva la suspensión del procedimiento o su terminación anticipada.
- b) Artículo 183 CPP, sobre el derecho que tiene la víctima a solicitar al fiscal a cargo del desarrollo de la investigación la realización de todas aquellas diligencias que considerare pertinentes y útiles para el esclarecimiento de los hechos.

La víctima puede también oponerse a las formas anticipadas de término del procedimiento que sean adoptadas por el fiscal adjunto a cargo de la investigación penal. En virtud de ello y conjugando los derechos de información y participación que tiene la víctima, se ha instruido a los fiscales del Ministerio Público, en relación con estas formas anticipadas de poner término al procedimiento, que "(...) Antes de archivar provisionalmente la investigación, ejercer la facultad para no iniciar la misma o aplicar el principio de oportunidad, el fiscal informará a la víctima sobre el significado de su decisión, los motivos que la fundan, sus efectos penales y civiles y los derechos que puede ejercer"⁴³.

En particular, tratándose del **archivo provisional**, conforme a lo dispuesto en el artículo 167 inciso tercero del CPP, "(...) la víctima puede solicitar al Ministerio Público la reapertura del procedimiento y la realización de diligencias de investigación. Además, puede reclamar de la denegación de dicha solicitud ante las autoridades del MP y, si lo estima conveniente, provocar la intervención del juez de garantía deduciendo querella (...)"⁴⁴.

En el caso de que se ejerza la **facultad de no iniciar la investigación** y de acuerdo a lo indicado en el artículo 168 CPP, la víctima tiene derecho a provocar la intervención del juez de garantía deduciendo la querella respectiva. De igual manera, como esta es una decisión que debe ser siempre fundada y que debe someterse a la aprobación del juez de garantía, ejercida la misma, "(...) el fiscal informará a la víctima de haber sometido la decisión a la aprobación del juez de garantía y del derecho de ser oída, si lo solicitare, por éste antes de resolver (...) como, asimismo, [informará] de la decisión del juez de garantía"⁴⁵.

⁴³ Fiscal Nacional del Ministerio Público de Chile. Op. cit. p. 7

⁴⁴ Castro Jofré, Javier. Op. cit. p. 135.

⁴⁵ Fiscal Nacional del Ministerio Público de Chile. Op. cit. p. 7

Tratándose del **principio de oportunidad**, conforme a lo indicado en el artículo 170 CPP, la víctima puede solicitar "(...) al juez de garantía que deje sin efecto la decisión del MP, porque ha excedido sus atribuciones (...), o bien, porque tiene interés en el inicio o en la continuación de la persecución penal (...)"⁴⁶. Sin perjuicio de ello, vencido el plazo para la oposición de la víctima ante el juez de garantía o rechazada por éste la reclamación respectiva, la víctima puede reclamar extrajudicialmente de esta decisión ante las autoridades del MP, de acuerdo a lo indicado en los incisos 5° y 6° de la norma recién citada.

Por su parte, ante la actividad desplegada por los tribunales que intervienen en el proceso penal (juzgados de garantía y tribunales de juicio oral en lo penal), el derecho de participación y control de la víctima se consagra en las siguientes disposiciones legales:

- a) Artículo 109 letra e) CPP, referido al derecho que tiene la víctima de ser oída por el tribunal, si ella lo solicitare, antes de pronunciarse acerca del sobreseimiento temporal o definitivo u otra resolución que pusiere término a la causa.
- b) Artículo 109 letra f) CPP, sobre el derecho que tiene la víctima a impugnar el sobreseimiento temporal o definitivo o la sentencia absolutoria, aun cuando no hubiere intervenido en el procedimiento.

3.2.6 Derecho a la reparación del daño causado por el delito o derecho a ejercer la acción civil que nace del delito

El artículo 6 CPP obliga a los fiscales a promover durante el curso del procedimiento acuerdos reparatorios, medidas cautelares u otros mecanismos que faciliten la reparación del daño causado a la víctima con ocasión del delito. En razón de ello, el artículo 78 letra c) CPP establece que los fiscales tienen el deber de informarle a la víctima 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 civiles⁴⁷.

De esta manera, la víctima tiene derecho a ejercer en el procedimiento penal las acciones civiles restitutorias y reparatorias que persiguen hacer efectiva la responsabilidad civil derivada del delito, según se desprende de los artículos 59 y siguientes CPP y 189 CPP. Así también, la acción civil reparatoria podrá ser ejercida por la víctima ante el tribunal civil competente.

⁴⁶ Castro Jofré, Javier. Op. cit. p. 135

⁴⁷ Ibid. pp. 136 y 137.

¿Cómo se hace efectivo el ejercicio de los derechos por parte de la víctima?

Como se ha señalado, de acuerdo al artículo 12 CPP, la víctima tiene la calidad de interviniente en el proceso penal, condición que faculta a ésta para intervenir personalmente en el mismo, sin que sea, por lo tanto, un requisito para el ejercicio de sus derechos la designación de abogado. Sin perjuicio de ello, la víctima facultativamente puede designar a un abogado que la represente – confiriéndole el correspondiente patrocinio y poder – en tal caso, los fiscales no podrán negarse a comunicar también sus decisiones a este representante legal.

Conforme a lo anterior, para que los fiscales puedan cumplir con sus deberes para con la víctima con un representante de ésta, "(...) bastará que el ofendido haya designado a tal representante a través de cualquier medio idóneo (...). En el evento de que el representante acudiere a la Fiscalía Local sin que el fiscal tenga conocimiento previo de su designación, éste de todos modos podrá cumplir sus obligaciones respecto de la víctima con dicho representante, si este último exhibiere poder simple, conferido por escrito por el ofendido"⁴⁸.

De esta manera, la víctima por sí sola puede ejercer los derechos que le confiere la ley, o bien, si ella así lo desea puede designar a un abogado patrocinante que la represente en el procedimiento y vele por sus intereses.

Ahora bien, conforme a la naturaleza y contenido de esos derechos, según se ha indicado en el acápite anterior, la víctima efectivamente puede ejercer por sí sola los denominados derechos de protección, de trato digno y de información, porque éstos se erigen, a su vez, como un deber para los demás sujetos procesales que participan en el proceso penal, como son los jueces, las policías y, por supuesto, los fiscales del Ministerio Público, de manera tal que el no ejercicio de estos derechos por parte de la víctima supondría necesariamente una inobservancia de las funciones que, tanto la Constitución como las leyes, encomiendan al Poder Judicial, a Carabineros de Chile, a la Policía de Investigaciones de Chile y al Ministerio Público.

Si bien la víctima tiene derechos como los ya señalados, existen otros derechos que en la práctica, por su contenido, se hacen realmente efectivos a través de la actuación de un abogado patrocinante. Así ocurre con: (1) el derecho a ejercer la acción penal (pública, privada o mixta), mediante la interposición de la correspondiente querrela criminal, escrito de carácter formal que, por expresa disposición legal, debe contar con la firma de un abogado patrocinante; (2) con el derecho de participación y control, pues éste supone, a su vez, a) que la víctima sea oída, si ella lo solicita, por los tribunales o por el Ministerio Público cuando se resuelven o adoptan decisiones que pueden significar un desmedro para sus intereses, así como también que, b) ésta pueda oponerse a las formas anticipadas de término del procedimiento penal,

⁴⁸ Fiscal Nacional del Ministerio Público. Op. cit. p. 5

lo que implica conocer cabalmente el significado de las mismas, los motivos en que se fundan, los efectos penales y civiles que producen y los derechos que puede ejercer frente a ellas.

Estas materias, que generalmente escapan del ámbito normal de conocimiento de una víctima, pero que sí son o, por lo menos, deberían ser conocidas por el profesional respectivo, esto es, por un abogado habilitado para el ejercicio de la profesión.

Lo mismo ocurre con (3) el derecho a la reparación del daño causado por el delito o el derecho a ejercer la acción civil que nace del mismo, pues éste se materializa a través de la interposición de la correspondiente demanda civil que también es un escrito de carácter formal que, por ley, requiere contar con el patrocinio de un abogado habilitado.

3.2.7 Derecho a presentar querella

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 109 letra b) del CPP, la víctima tiene derecho a presentar querella, escrito formal – porque debe cumplir con los requisitos exigidos en el artículo 113 CPP – mediante el cual ella materializa su derecho a ejercer la acción penal, cualquiera sea la naturaleza de ésta, haciendo valer entonces su pretensión ante el hecho ilícito sufrido⁴⁹.

El artículo 12 CPP, indica entre los intervinientes, además de la víctima, al querellante, lo que implica sostener que cuando es la víctima quien interpone querella, mediante el patrocinio de un abogado habilitado para el ejercicio de la profesión, ella es titular de todos los derechos que se han analizado en el acápite I, por su sola condición de víctima, pero también es titular de los derechos que la ley le confiere al querellante particular, pues en el CPP existen derechos para cuyo ejercicio se exige necesariamente la interposición de una querella, como ocurre en los siguientes casos:

- a) Solicitar la prisión preventiva del imputado, conforme al artículo 140 CPP, pues una vez formalizada la investigación, el tribunal, a petición del Ministerio Público o del querellante, podrá decretar la prisión preventiva del imputado siempre que el solicitante acredite que se cumplen los requisitos señalados en esta norma.

⁴⁹ "(...) la presentación de la querella criminal por parte de la víctima contiene una pretensión procesal que tiene peticiones y que obviamente tendrá que ser patrocinada por un letrado, porque se trata de la primera presentación en juicio que se formula ante un tribunal, en este caso un Juez de Garantía que debe examinar la admisibilidad de la querella antes de enviarla al MP para la investigación criminal". En: Ibid.

- b) Solicitar el cierre de la investigación, de acuerdo al artículo 247 CPP, ya que si el fiscal no declara cerrada la investigación en el plazo máximo fijado por la ley (2 años) o en el plazo menor que hubiese fijado el tribunal, el imputado o el querellante podrán solicitar al juez que aperciba al fiscal para que proceda a tal cierre.
- c) Forzar la acusación, conforme a lo indicado en el artículo 258 CPP, que indica que, si el querellante particular se opone a la solicitud de sobreseimiento formulada por el fiscal, el juez dispondrá que los antecedentes sean remitidos al Fiscal Regional respectivo, a objeto de que éste revise la decisión del fiscal a cargo de la causa.

Si el Fiscal Regional, dentro del plazo de tres días de recibidos los antecedentes, ratifica la decisión del fiscal a cargo del caso, el juez podrá disponer que la acusación correspondiente sea formulada por el querellante, quien la habrá de sostener en lo sucesivo en los mismos términos que el Código Procesal Penal lo establece para el Ministerio Público, o bien procederá a decretar el sobreseimiento correspondiente.

En caso de que el fiscal hubiere comunicado la decisión de no perseverar en el procedimiento, conforme a la letra c) del artículo 248 CPP, el querellante podrá solicitar al juez que lo faculte para ejercer los derechos recién expuestos.

- d) Adherir a la acusación fiscal o presentar acusación particular, de acuerdo al artículo 261 letra a) del CPP, que establece que hasta quince días antes de la fecha fijada para la realización de la audiencia de preparación del juicio oral, el querellante, por escrito, podrá adherir a la acusación del Ministerio Público o acusar particularmente. En este segundo caso, podrá plantear una distinta calificación jurídica de los hechos, otras formas de participación punible del acusado, solicitar otra pena o ampliar la acusación del fiscal, extendiéndola a hechos o a imputados distintos, siempre que hubieren sido objeto de la formalización de la investigación.
- e) Dentro del mismo plazo señalado en la letra anterior y también por escrito, el querellante podrá: señalar los vicios formales de que adoleciere el escrito de acusación fiscal, requiriendo su corrección; ofrecer la prueba que estimare necesaria para sustentar su acusación, lo que deberá hacerse en los mismos términos previstos en el artículo 259 del CPP y deducir demanda civil, cuando procediere; todo esto, según lo dispuesto en el artículo 261 letras b), c) y d) CPP, respectivamente que confiere estos derechos al querellante particular.
- f) Participar en convenciones probatorias, según el artículo 275 CPP, el que señala que, durante la audiencia de preparación de juicio oral, el fiscal, el querellante, si lo hubiere, y el imputado podrán solicitar en conjunto al juez de garantía que dé por acreditados ciertos hechos, que no podrán ser discutidos en el juicio oral.

- g) El procedimiento por delito de acción penal privada, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 55 y 400 CPP, sólo puede comenzar con la interposición de la querrela por la persona habilitada para promover la acción penal, ante el juez de garantía competente.
- h) Posibilidad de oponerse al procedimiento abreviado, según el artículo 408 CPP, que indica que “el querellante sólo podrá oponerse al procedimiento abreviado cuando en su acusación particular hubiere efectuado una calificación jurídica de los hechos, atribuido una forma de participación punible o señalado circunstancias modificatorias de la responsabilidad penal diferentes de las consignadas por el fiscal en su escrito de acusación y, como consecuencia de ello, la pena solicitada excediere el límite señalado en el artículo 406 CPP”.

3.2.8 Desistimiento de la querrela

El querellante puede desistirse de la querrela, de acuerdo a lo indicado en el artículo 118 CPP, según el cual “el querellante puede desistirse de su querrela en cualquier momento del procedimiento. En ese caso, tomará a su cargo las costas propias y quedará sujeto a la decisión general sobre costas que dictare el tribunal al finalizar el procedimiento”.

A su vez el artículo 119 CPP señala lo siguiente: “Derechos del querellado frente al desistimiento. El desistimiento de la querrela dejará a salvo el derecho del querellado para ejercer, a su vez, la acción penal o civil a que diere lugar la querrela o acusación calumniosa, y a demandar los perjuicios que le hubiere causado en su persona o bienes y las costas.

Se exceptúa el caso en que el querellado hubiere aceptado expresamente el desistimiento del querellante.

Por ello es de suma relevancia que, previo a la presentación de la querrela, el abogado del CAVD tenga el compromiso de la víctima en torno a su participación, no sólo de la presentación de la misma, sino en torno a todo el proceso hasta su fin. Informando a la víctima lo anteriormente expresado en relación con las consecuencias del desistimiento.

Esta situación deberá ser informada oportunamente a la Unidad de Intervención de nivel central, distinguiendo:

- a) Si aún existe contacto con la víctima. Se debe confeccionar el escrito de desistimiento y enviarlo para visación, adjuntando el consentimiento informado respectivo, donde conste expresamente la decisión de desistirse y que se le informaron las consecuencias de la misma.

- b) Si, habiendo realizado las acciones pertinentes para su contactación, la víctima está inubicable. El abogado deberá continuar con la tramitación del proceso y hacer presente la situación al tribunal y a la fiscalía.

3.2.9 Abandono de querella

El querellante, a su vez, adquiere obligaciones procesales, las que, en caso de ser incumplidas en la forma y plazos establecidos, pueden traer consigo, la sanción denominada "abandono de la querella".

Es así como, conforme al artículo 120 CPP, el tribunal, de oficio o a petición de cualquiera de los intervinientes, declarará abandonada la querella en los siguientes casos:

- a) Cuando el querellante no adhiera a la acusación fiscal o no acuse particularmente en la oportunidad que correspondiere;
- b) Cuando el querellante no asistiere a la audiencia de preparación del juicio oral sin causa debidamente justificada, y
- c) Cuando el querellante no concurriere a la audiencia del juicio oral o se ausentare de ella sin autorización del tribunal.

La resolución que declara el abandono de la querella será apelable, sin que en la tramitación del recurso pueda disponerse la suspensión del procedimiento. La resolución que niega lugar al abandono será inapelable.

Declarado el abandono de la querella, según el artículo 121 CPP, el querellante quedará impedido de ejercer los derechos que en esa calidad le confiere el Código Procesal Penal.

¿Puede la víctima tener el estatus de testigo en el proceso penal?

De acuerdo a lo indicado por María Inés Horvitz, "(...) la circunstancia que la víctima u ofendido sea considerado interviniente en el procedimiento, como forma de relevar su participación en la solución del conflicto jurídico-penal que subyace al delito, no impide que pueda asumir eventualmente la calidad de testigo en el procedimiento.

En efecto, la ley otorga a la víctima ciertos derechos en el proceso penal al tiempo que le reconoce calidad de interviniente del mismo (artículos 12 y 109 del CPP); pero junto a tales derechos le impone también ciertos deberes como cualquier ciudadano que debe colaborar con la persecución penal de los delitos, entre ellos, el de comparecer al tribunal y prestar declaración testimonial. La ley no hace excepción a esta carga procesal en tanto ofendido por el delito,

sino en mérito (...) a consideraciones de orden personal, de secreto o a la investidura del afectado (...)”⁵⁰.

Así se deduce de la normativa existente en el citado Código Procesal Penal, pues el artículo 298 de dicho cuerpo legal, “(...) que inaugura el párrafo sobre los testigos, es claro y preciso al establecer “que toda persona que no se encuentre legalmente exceptuada deberá concurrir al llamamiento judicial practicado con el fin de prestar declaración testimonial (...)”. El ofendido, al igual que cualquier persona que tenga conocimiento directo o indirecto de los hechos objeto de la persecución penal, tiene la obligación de comparecer y declarar sobre los mismos salvo que en él concurren alguna de las hipótesis legales de excepción al deber de comparecencia (artículo 300 CPP⁵¹) o de declarar, ya sea por motivos personales (artículo 302 CPP⁵²) o de secreto (artículo 303 CPP⁵³)”⁵⁴.

⁵⁰ Horvitz, María Inés. 2003. Estatus de la víctima en el proceso penal. Comentario a dos fallos de la Corte Suprema. Revista de Estudios de la Justicia N° 3 [en línea] http://www.derecho.uchile.cl/cej/recej/recej3/archivos/Estatus%20de%20la%20victima%20en%20el%20proceso%20penal_13_.pdf > página 139.

⁵¹ Artículo 300 Código Procesal Penal: Excepciones a la obligación de comparecencia. No estarán obligados a concurrir al llamamiento judicial de que tratan los artículos precedentes, y podrán declarar en la forma señalada en el artículo 301:

- a) El Presidente de la República y los ex Presidentes; los Ministros de Estado; los Senadores y Diputados; los miembros de la Corte Suprema; los integrantes del Tribunal Constitucional; el Contralor General de la República y el Fiscal Nacional;
- b) Los Comandantes en Jefe de las Fuerzas Armadas, el General Director de Carabineros de Chile y el Director General de la Policía de Investigaciones de Chile;
- c) Los chilenos o extranjeros que gozaren en el país de inmunidad diplomática, en conformidad a los tratados vigentes sobre la materia, y
- d) Los que, por enfermedad grave u otro impedimento calificado por el tribunal, se hallaren en imposibilidad de hacerlo.

Con todo, si las personas enumeradas en las letras a), b) y d) renunciaren a su derecho a no comparecer, deberán prestar declaración conforme a las reglas generales. También deberán hacerlo si, habiendo efectuado el llamamiento un tribunal de juicio oral en lo penal, la unanimidad de los miembros de la sala, por razones fundadas, estimare necesaria su concurrencia ante el tribunal.

⁵² Artículo 302 Código Procesal Penal: Facultad de no declarar por motivos personales. No estarán obligados a declarar el cónyuge o el conviviente del imputado, sus ascendientes o descendientes, sus parientes colaterales hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, su pupilo o su guardador, su adoptante o adoptado.

Si se tratare de personas que, por su inmadurez o por insuficiencia o alteración de sus facultades mentales, no comprendieren el significado de la facultad de abstenerse, se requerirá la decisión del representante legal o, en su caso, de un curador designado al efecto. Si el representante interviniere en el procedimiento, se designará un curador, quien deberá resguardar los intereses del testigo. La sola circunstancia de que el testigo fuere menor de edad no configurará necesariamente alguna de las situaciones previstas en la primera parte de este inciso.

Las personas comprendidas en este artículo deberán ser informadas acerca de su facultad de abstenerse, antes de comenzar cada declaración. El testigo podrá retractar en cualquier momento el consentimiento que hubiere dado para prestar su declaración. Tratándose de las personas mencionadas en el inciso segundo de este artículo, la declaración se llevará siempre a cabo en presencia del representante legal o curador.

⁵³ Artículo 303 Código Procesal Penal. Facultad de abstenerse de declarar por razones de secreto. Tampoco estarán obligadas a declarar aquellas personas que, por su estado, profesión o

Conforme a lo anterior, "(...) si la víctima no comparece al juicio para declarar como testigo, habiendo sido debidamente notificada al efecto, puede ser compelida a realizar tales actuaciones en la forma prevista en el artículo 299 CPP (...)"⁵⁵, según el cual si el testigo legalmente citado no comparece sin justa causa, debe procederse conforme al artículo 33 del Código Procesal Penal, esto es, la no comparecencia injustificada da lugar a que la víctima – testigo sea conducida ante el tribunal respectivo por medio de la fuerza pública bajo apercibimiento de arresto hasta la realización de la actuación por un máximo de 24 horas. Además, quedará obligada al pago de las costas provocadas por su inasistencia y podrá imponérsele una multa de hasta quince unidades tributarias mensuales.

Ahora bien, de acuerdo al referido artículo 299 CPP, si la víctima – testigo infringe la obligación de declarar, esto es, comparece ante el tribunal pero, una vez allí, se niega sin justa causa a prestar declaración, será sancionada con las penas que establece el inciso segundo del artículo 240 del Código de Procedimiento Civil, que tipifica el delito de desacato, que dispone la pena de reclusión menor en su grado medio a máximo, es decir, la víctima – testigo arriesga una pena privativa de libertad que se puede extender desde los 541 días hasta los 5 años, según las circunstancias particulares del caso de que se trate.

"Evidentemente, y en cuanto el Ministerio Público tiene el deber de asistir a la víctima en todas las fases del procedimiento y conferirle la debida protección, debe evitar llegar a la situación de solicitar medidas compulsivas o apremios en su contra cuando no comparezca a declarar al juicio. En tal sentido, (...) [debe] evitar[se] la victimización secundaria del ofendido procurando buscar soluciones adecuadas al caso particular de que se trate, especialmente si la situación de desprotección de la víctima proviene de desatención o falta de asistencia adecuada y oportuna del Ministerio Público.

En general, la doctrina comparada coincide en una constatación empírica bastante propagada: la víctima se siente maltratada por el sistema legal; como señala GARCIA- PABLOS, ella "sabe de la importancia de su colaboración con la policía y la justicia y, sin embargo, comprueba cómo no recibe un trato equitativo que compense los perjuicios y molestias de todo tipo que dicha cooperación le ocasiona. Los profesionales del sistema ignoran sus actitudes y necesidades, le niegan el rol que efectivamente ostenta.

Es imprescindible, pues, redefinir el rol de la víctima-testigo, y concienciar a todos quienes intervienen en el proceso penal de sus actitudes y expectativas. Ponderar los perjuicios económicos, familiares, laborales y de la más variada índole que experimenta la víctima cuando presta su colaboración a la justicia.

función legal, como el abogado, médico o confesor, tuvieren el deber de guardar el secreto que se les hubiere confiado, pero únicamente en lo que se refiriere a dicho secreto.

Las personas comprendidas en el inciso anterior no podrán invocar la facultad allí reconocida cuando se las relevare del deber de guardar secreto por aquel que lo hubiere confiado.

⁵⁴ Horvitz, María Inés. Op. cit. p. 139.

⁵⁵ Ibid. p. 141.

Atenderla e informarla puntualmente de las vicisitudes del proceso, del significado, a menudo enigmático para ella, de los ritos y ceremonias procesales. De este modo, no sólo se haría justicia con la víctima: se fomentaría su colaboración con el sistema legal y se mejoraría cualitativamente el funcionamiento de éste”⁵⁶.

Es en ese sentido que el artículo 308 del Código Procesal Penal dispone la necesidad de adoptar medidas de protección a favor de los testigos, las que resultan plenamente aplicables para el caso de que sea la víctima quien debe comparecer ante el tribunal respectivo a prestar declaración en tal calidad. Así, esta norma indica que “[e]l tribunal, en casos graves y calificados, podrá disponer medidas especiales destinadas a proteger la seguridad del testigo que lo solicitare. Dichas medidas durarán el tiempo razonable que el tribunal dispusiere y podrán ser renovadas cuantas veces fuere necesario.

De igual forma, el Ministerio Público, de oficio o a petición del interesado, adoptará las medidas que fueren procedentes para conferir al testigo, antes o después de prestadas sus declaraciones, la debida protección”.

⁵⁶ Ibid. p. 142.

4. MÓDELO DE INTERVENCIÓN PROGRAMA APOYO A VÍCTIMAS

4.1 Objetivo y Propósito del Programa

La seguridad, ciudadana y democrática, es una responsabilidad indelegable del Estado. Más allá de que los ciudadanos puedan individualmente contratar en el mercado privado servicios para sentirse más protegidos, la seguridad sigue siendo un servicio público que corresponde y debe prestar el Estado a todos/as los/as ciudadanos/as, principalmente aquellos/as que, por las particulares circunstancias en las que se encuentran, tienen que enfrentarse periódicamente a situaciones conflictivas y violentas⁵⁷.

Como contrapartida, en una sociedad democrática, la comunidad – organizada a través de determinadas instituciones (partidos políticos, sindicatos, clubes, centros de personas mayores, bibliotecas públicas, centros culturales, movimientos sociales, escuelas, etc.) – puede y debería participar y colaborar, tanto en el diseño como en la implementación, control y evaluación de la gestión local de las conflictividades sociales. A través de la acción colectiva se pueden generar mecanismos de prevención y control social, creando atmósferas sociales beneficiosas y tolerantes que impidan la comisión de delitos y resuelvan otras conflictividades sociales, facilitando el encuadramiento de los problemas y la contención e inserción social de las personas o grupos en situaciones de desventaja⁵⁸.

De esta manera, “la seguridad ciudadana es un concepto que permite superar la idea de seguridad ligada al mantenimiento del orden público por parte de los poderes estatales. La supera y reemplaza por una idea de seguridad entendida como derecho inherente a la ciudadanía misma”⁵⁹. La seguridad, en este sentido, no es sólo una función a cumplir por los poderes públicos y un bien a brindar por las instituciones estatales, sino un derecho sin cuyo cumplimiento la ciudadanía no podría ejercerse. Pero al mismo tiempo, en tanto derecho exigible al Estado, se constituye en una obligación ciudadana, no sólo en lo atinente al cumplimiento de las leyes, sino también respecto de su participación protagónica en la cuestión.

⁵⁷ Ministerio de Seguridad de la Nación Argentina (2011). Seguridad y derechos humanos: herramientas para la reflexión sobre la seguridad ciudadana y democrática. Primera edición, Buenos Aires. p. 92.

⁵⁸ *Ibíd.*

⁵⁹ Ministerio de Gobierno de San Juan (2013). “Plan Estratégico de Seguridad 2011-2015”. Gobierno de San Juan. Disponible en: http://200.0.236.236/PortalGobierno/uploads/descargas_107_librob.pdf

Esta noción de seguridad ciudadana implica una reubicación en el/la ciudadano/a en tanto ser comunitario/a que no sólo demanda seguridad, sino también provee sus capacidades, disposiciones y propuestas para lograrla⁶⁰. Por tanto, la seguridad ciudadana apunta a crear condiciones para la convivencia pacífica de los/as ciudadanos/as entre sí; su objetivo no es el "mantenimiento del orden público", sino la "protección integral de los derechos humanos".

Con fecha 11 de junio de 2013, por medio de la Resolución Exenta N° 1.166 de la Subsecretaría de Prevención del Delito del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, se aprobó la Política Nacional de Víctimas de Delito, documento que se basa en el reconocimiento por parte del Estado de las consecuencias negativas que el delito tiene sobre la persona víctima y su entorno, así como de los derechos que le asisten.

El objetivo principal de esta Política Nacional es garantizar el respeto de los derechos de las personas víctimas de delito, mediante la reparación integral del daño causado por la acción delictiva, así como la prevención y reducción de la victimización secundaria y de la re-victimización, a través de la implementación de planes y programas tendientes a la reparación integral; garantizar la disponibilidad, información y accesibilidad a servicios de asistencia especializada y de buena calidad a las personas víctimas de delito que lo requieran, especialmente de delitos violentos y a aquellos grupos más vulnerables y/o en situación de riesgo; la promoción de las necesidades de las personas afectadas en los diversos ámbitos de la justicia, el respeto por sus derechos procesales, la información oportuna y su participación en los términos que establece la legislación vigente, entre otros.

Conforme a lo anterior, uno de los criterios orientadores de esta Política Nacional es el denominado enfoque de derechos, en virtud del cual este instrumento "(...) debe dar cumplimiento a la obligación de respetar, proteger y hacer efectivos los derechos humanos, garantizando desde el Estado el reconocimiento y ejercicio pleno de los derechos de las víctimas de delito, permitiendo, de esta manera, la reparación integral"⁶¹.

El **objetivo del Programa** Apoyo a Víctimas supone un proceso de intervención integral que contribuya a la restitución de los derechos vulnerados y a la obtención de justicia por parte de las víctimas de delito en Chile⁶². En este sentido, el **propósito del Programa** busca que las víctimas de delitos violentos superen las consecuencias negativas de la victimización a través de una atención en los ámbitos psicológico, social y jurídico⁶³.

⁶⁰ Rangugni, Victoria (2010). La seguridad ciudadana. Universidad Nacional de Lanús y Consejo de Seguridad Interior, Cuadernos de Seguridad N° 5, Buenos Aires.

⁶¹ Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Política Nacional de Víctimas de Delito, 2013.

⁶² Descripción del Fin del programa, entendido como el objetivo de política pública al que contribuye el Programa. Ficha de Reformulación del PAV frente a MDSF – 2019.

⁶³ Descripción del Propósito del programa, entendido como el resultado directo que se espera obtener en la población beneficiaria. Ficha de Reformulación del PAV frente a MDSF – 2019.

4.2 Superación de las Consecuencias Negativas del delito

Esta superación de las consecuencias negativas del delito, no se resuelve en un punto específico ni con una actividad concreta, sino que corresponde al sentido global de la intervención y específicamente al rol del/a afectado/a, con sus propios procesos y tiempos. La superación se produce en un proceso activo del individuo, grupo o comunidad, potenciado y facilitado por un equipo de trabajo, que establece un vínculo profesional con las personas afectadas, y permite reconocer el sentido que tiene la experiencia de victimización para ese sujeto de intervención, o para su trama de relaciones, así como la lectura que realiza del proceso de restitución de sus derechos.

Esto implica construir una tarea institucional que favorezca la restitución de los lazos de cada sujeto con la comunidad, en un sentido próximo, grupal y territorial, y en un sentido extenso con el espacio público, considerando su participación como eje central.

La superación de los efectos negativos producto de una vivencia delictual, en la intervención psicosociojurídica para la restitución de derechos, puede ser implementada si se tienen en cuenta al menos los siguientes aspectos:

- a) Implica un reconocimiento de una voluntad o intencionalidad de violencia que anula o anuló al otro/a en su libertad y derechos;
- b) La violencia se ha producido en situaciones de poder, en donde uno ha roto la situación de simetría o de igualdad de derechos de forma permanente o transitoria, a través del ejercicio de la violencia;
- c) Lo que ha quedado dañado es el lazo ético (o justo) con el otro/a;
- d) Un trabajo en este ámbito no sólo se implementa a causa de un trastorno o enfermedad, sino que se ejecuta a partir de una demanda de justicia.
- e) La superación implica la posibilidad de restaurar o de volver a restablecer los derechos vulnerados por medio de actos de justicia.

Hay varios aspectos extrapenales resaltados por las víctimas: laboral, civil (herencias, responsabilidad extracontractual, indemnizaciones), administrativos, etc. Se deben verificar esas distintas necesidades legales, para poder orientar.

Se requiere reforzar la vinculación con otras instituciones, ya que las víctimas usualmente necesitan formas de resolución de conflictos no penales (laborales, de salud, problemas en colegio, etc.)

Los aspectos más relevantes del enfoque de derechos, para el modelo de intervención, son:

- a) Entendimiento de la víctima como un sujeto de derechos (reconocimiento de la calidad de persona, que fue vulnerada en sus derechos);
- b) Derecho a la participación;
- c) Acceso a la información (como requisito esencial para el ejercicio de todos los otros derechos);
- d) Acceso a la justicia (sentido amplio: con otras instituciones, con la debida información y acompañamiento);
- e) Empoderamiento de la víctima como forma de recuperar sus derechos.

Las víctimas pueden tener múltiples necesidades dentro de su proceso de superación de los efectos del delito. En muchos casos están dispuestas a colaborar con el proceso de investigación y sus intereses pueden coincidir con el interés público de la persecución penal. Sin embargo, en determinados casos las víctimas pueden sentirse al margen del sistema y percibir que éste no las considera ni reconoce sus necesidades, incluso cuando estas necesidades también se vinculan con un anhelo de justicia y son consonantes con los fines penales.

Por otra parte, las víctimas también pueden sentirse sobreexpuestas y ser objeto de victimización secundaria en el curso del proceso. Asimismo, en algunos casos, las víctimas reclaman simplemente el derecho a ser dejadas en paz.

Centrarse en las necesidades de las víctimas desde el ámbito jurídico, implica buscar los mecanismos y recursos para posibilitar y facilitar el ejercicio de los derechos cuando éstas los solicitan, pero implica también respetar las decisiones de las víctimas, cuando optan por otras alternativas.

Esto lleva a repensar el rol del abogado patrocinante en el contexto de la asistencia victimológica integral, ya no sólo vinculado al ejercicio de la representación judicial o la querrela, en los términos jurídicos tradicionales, sino como un profesional que es capaz de mediar entre la víctima y el sistema penal; que comprende globalmente la complejidad de la situación en la que se encuentra la víctima, desde las perspectivas psicológica, social y jurídica; y que es capaz de adaptarse a sus necesidades, sus ritmos y los objetivos que ésta busca en la justicia.⁶⁴

⁶⁴ Política Nacional de Víctimas de Delito, p. 13.

El sujeto de atención queda definido como las personas que han sido afectadas por la ocurrencia de un delito, directa o indirectamente, y que requieren superar el daño y consecuencias, a nivel individual, familiar o en su comunidad. La intervención jurídica (ya sea en acompañamiento o representación) debe ser un medio para el ejercicio de todos los derechos de la víctima.

La participación de la víctima es central, por lo que los/as abogados/as son asesores de la víctima, deben proponer y acompañar en las decisiones que las víctimas tomen informadamente. Se debe guiar a la persona en el proceso, dependiendo de las necesidades concretas del usuario, informando sobre el proceso penal, sus etapas y posibilidades.

4.3 Principios Orientadores del Modelo de Intervención

En el Modelo de Intervención del Programa de Atención a Víctimas los Principios Orientadores *"pueden definirse como aquellas normas de interpretación que sirven como pauta para dar solución a las controversias entre derechos igualmente reconocidos"*⁶⁵

El correcto tratamiento y cumplimiento de estos principios orientadores por parte de los equipos del Programa es de vital importancia por cuanto se orientan a no incrementar las consecuencias negativas del delito, a restituir los derechos vulnerados y a la obtención de justicia por parte de las víctimas.

4.3.1 Igualdad y No Discriminación

"El principio de Igualdad y No Discriminación permite relevar aquellos elementos que constituyen características fundamentales de las personas, y que no son explícitamente declarados como facilitadores u obstaculizadores del proceso de intervención, no obstante, se espera que los equipos logren visibilizarlas e incorporarlas en el análisis de los casos".⁶⁶

La perspectiva de inclusividad es: **¿En qué medida las personas, grupos o comunidades en virtud de su condición de género, curso de vida, nivel sociocultural, pertenencia étnica u otra, se han visto afectadas de manera particular o diferenciada por un delito?**

⁶⁵ Programa Apoyo a Víctimas. (2015). Modelo de Intervención, p. 41.

⁶⁶ *Ibíd.*, p. 43.

- a) Perspectiva de Género: apuesta al cuestionamiento crítico de la construcción social dominante, cuya consecuencia sería su deconstrucción. Resulta fundamental asumir que las políticas y programas carecen de neutralidad y en la medida que no asuman perspectivas críticas, mantienen y reproducen las desigualdades estructurales.
- b) Perspectiva de curso de vida: permite que la intervención adquiera la flexibilidad necesaria, pues cada persona establece su propio proceso vital por medio de decisiones, posibilidades y límites de sus contextos. Para trabajar la perspectiva de curso de vida, se cuenta con dos conceptos: la trayectoria, entendida como los espacios por donde transita una persona a lo largo de su vida; y la transición, que son los episodios en que se desagrega la trayectoria que impliquen cambios de posición o de situación.
- c) Perspectiva intercultural: respeto y valoración por particularidades culturales de las personas, fomentando el encuentro y cooperación con otras culturas: *"la interculturalidad busca la integración en inclusión buscando evitar toda forma de discriminación"*⁶⁷

4.3.2 Participación

Comprende al sujeto como agente de transformación y al interventor como un facilitador/a o promotor/a para generar las condiciones adecuadas para el ejercicio de los derechos de la persona, avanzando con ello, a la superación de las consecuencias del delito. Las personas tendrán participación en toda la toma de decisión respecto de su proceso de intervención, aportando con ello a la calidad de dicha intervención y a otorgar sentido al proceso sobre la base de la autonomía de las personas para decidir sobre sus proyectos de vida.

Entonces, la participación permite comprender el espacio de intervención como un lugar de *"desarrollo y fortalecimiento de las habilidades individuales y colectivas de las personas afectadas por un delito, donde éstos participan como agentes de transformación de su propia realidad y no como sujetos pasivos, o simplemente como beneficiarios/as de un servicio"*⁶⁸

⁶⁷ Ibíd, p. 54

⁶⁸ Ibíd, p. 56

4.3.3 Prevención de la Victimización Secundaria

La victimización secundaria se refiere al proceso mediante el cual la persona que sufrió un delito, recibe acciones por parte del medio que la rodea, tendientes a aumentar las consecuencias psicológicas o sociales del delito.⁶⁹ Es decir, la víctima se ve expuesta a intervenciones que no contemplan sus derechos y necesidades, por lo que su dignidad se ve atropellada. Este concepto se refiere a aquella victimización generada por parte de los operadores del sistema, mediante un trato que hace sentir a la víctima con un objeto, con desconsideración de su calidad de sujeto de derechos, de excesiva burocratización, de incredulidad de su relato, de no ser consideradas sus opiniones, entre otros.

El PAV debe promover la disminución de la victimización secundaria de aquellas personas con las que interviene. Algunos ejemplos de acciones de disminución son: facilitar el paso de los usuarios por los procesos judiciales, a través de la entrega permanente de información y acompañamiento psicosociojurídico durante éstos; generar acciones de sensibilización y de capacitación en las instituciones y organizaciones que trabajan directa o indirectamente estos temas, que faciliten el trabajo colaborativo desde una perspectiva victimológica.

El programa no sólo debe aportar en la disminución de la victimización que se produce por parte de los operadores del sistema de justicia, sino también, en la medida de lo posible, influir en mitigar la traumática sobreexposición de las víctimas en los medios de comunicación, por la connotación pública que tienen estos hechos, como asimismo considerando la sobreintervención de múltiples instituciones al momento de ocurrencia del delito.

Vinculado con lo anterior, como parte de este Modelo de Intervención también se tiene presente, al momento del diseño del proceso reparatorio, la traumatización secundaria que se puede producir en las personas que entran en contacto con la víctima, quienes podrían vivenciar trastornos emocionales y ser víctimas indirectas y secundarias de la situación traumática. Con este fin se han apoyado instancias de autocuidado para dichos equipos y se ha tematizado la problemática.

La victimización secundaria implica que:

- a) La respuesta o la reacción del entorno social influye en cómo la víctima se sobrepone a la agresión.
- b) Las consecuencias de este tipo de victimización pueden llegar a ser más graves que las del delito mismo.

⁶⁹ Manual de capacitación en temas victimológicos para organismos de la RAV.

- c) Los prejuicios y mitos sobre ciertos delitos promueven la victimización secundaria.
- d) Las víctimas especialmente vulnerables como niños, niñas, adolescentes, ancianos y mujeres están más expuestas al maltrato del sistema social y judicial debido a su posición de fragilidad.

¿Cómo se manifiesta la victimización secundaria?

La victimización secundaria puede tomar múltiples formas de expresión, de acuerdo al tipo de delito y al contexto en el que éste ocurre. Además, este tipo de victimización se expresa de modo distinto en cada una de las instancias sociales que participan en el proceso de investigación del delito y apoyo a la víctima: centros de salud, establecimientos educacionales, instancias policiales y judiciales, comunidad y sociedad en general.

- a) **Exclusión de la víctima:** Se refiere a la exclusión de la víctima de los procesos de toma de decisiones en el ámbito judicial. La persona que ha sufrido las consecuencias de un delito puede necesitar adoptar un rol activo para contribuir a la persecución penal y, por lo tanto, al ser marginada de esta posibilidad aumenta sus niveles de angustia e impotencia. El resultado es la reaparición de la sensación de pérdida de control sobre la propia vida y la consecuente vivencia de retraumatización.
- b) **Trato inapropiado por parte de policías y otras instancias de protección:** esta constituye una de las principales fuentes de victimización secundaria. Es frecuente apreciar que, como base de un trato que no contempla los derechos y necesidades de la víctima, aparece la falta de empatía por su sufrimiento y el desconocimiento respecto de cuáles son las acciones adecuadas para contener este sufrimiento.
- c) **Estigmatización:** El etiquetamiento o estigmatización es una de las formas más comunes de victimización secundaria de las personas que han sufrido un delito que vulnera gravemente sus derechos. Por ejemplo, el medio social tiende a rechazar a niños víctimas de delitos sexuales porque temen que puedan generar problemas al interior del establecimiento educacional. En otro caso, el medio laboral de una mujer víctima de violencia intrafamiliar puede aislarla al percibirla como responsable de la situación familiar en que se encuentra.

- d) **Interrogatorios reiterados o intervenciones no especializadas:** En los delitos sexuales o violencia intrafamiliar es frecuente que las víctimas se vean expuestas a múltiples formas de victimización secundaria. La falta de pruebas objetivas que acrediten el delito muchas veces lleva a que la investigación judicial busque el testimonio de la víctima como principal fuente de evidencia, situación que puede implicar interrogatorios reiterados y/o a cargo de personal no especializado.
- e) **Confrontar a la víctima o cuestionar su credibilidad:** Otra situación revictimizante es una reacción inicial negativa por parte de quien recibe la información de la ocurrencia del delito. De este modo, un profesor, un funcionario policial, un médico u otro agente social, puede llegar a confrontar a la víctima acerca de la verdad de sus dichos o exponerla a careo con la persona que la agredió. Estas situaciones son altamente perturbadoras para la víctima de delito, puesto que se encuentra en una posición de extrema fragilidad y no es capaz de resistir acciones inapropiadas del entorno, del cual espera apoyo material y emocional.⁷⁰

En síntesis, las formas de expresión de la victimización secundaria son:

- i. Exclusión de la víctima de los procesos judiciales.
- ii. Trato inapropiado.
- iii. Estigmatización.
- iv. Interrogatorios múltiples y por personal no especializado.
- v. Confrontar a la víctima o cuestionar su credibilidad.⁷¹

⁷⁰ Manual Víctimas RAV.

⁷¹ *Ibíd* p. 13.

5. INTERVENCIÓN JURÍDICA

5.1 Denuncia

De acuerdo al **Art. 175 letra b) del Código Procesal Penal "Denuncia Obligatoria"**, estarán obligados a denunciar: "Los fiscales y los demás empleados públicos, los delitos de que tomaren conocimiento en el ejercicio de sus funciones y, especialmente, en su caso, los que notaren en la conducta ministerial de sus subalternos;"

En este sentido, se concluye que los profesionales que se desempeñan en los CAVD estarán obligados a denunciar los hechos que revisten caracteres de delito y que conozcan en razón de sus labores, cumpliendo los requisitos legales para efectuarlo; estos son:

- a) **Donde efectuar la denuncia:** La denuncia deberá efectuarse ante Carabineros de Chile, la Policía de Investigaciones o en el Ministerio Público.
- b) **Quién realiza la denuncia:** La denuncia deberá realizarla el profesional que toma conocimiento del delito en consulta con el/la abogado/a y el/la Coordinador/a del CAVD respectivo. En los casos que la acción de denunciar pudiera poner en riesgo la integridad física del profesional del centro, ésta deberá ser coordinada con la Unidad de Intervención de nivel Central.
- c) **Forma y contenido:** La denuncia deberá efectuarse por escrito y deberá contener la identificación del denunciante, domicilio del CAVD de referencia, narración circunstanciada del hecho, designación de quienes lo hubieren cometido y de las personas que lo hubieren presenciado o que tuvieran noticias de él, siempre y cuando esto último le constare al denunciante, más la firma del denunciante.⁷²
- d) **Plazo para realizarla:** Según el artículo 176 del CPP, la denuncia se debe efectuar dentro de las 24 hrs. siguientes a tomar conocimiento del hecho delictivo.
- e) **Responsabilidad y derechos del denunciante:** No genera ninguna responsabilidad más allá de los delitos que hubiere cometido por medio de la denuncia o con ocasión de ella. Tampoco adquiere el derecho de intervenir en el procedimiento (artículo 178 CPP).

⁷² Consultar formulario de denuncia online del Ministerio Público disponible en <http://www.fiscaliadechile.cl/Fiscalia/quienes/formularios.jsp> [junio, 2020]

- f) **Pena ante el incumplimiento de denunciar:** Incorre en la pena establecida en el artículo 494 del Código Penal, es decir, una pena de multa en un rango que va desde 1 a 4 UTM, según lo dispone el artículo 177 CPP. Esta misma norma, en su inciso segundo, señala que esta pena no será aplicable cuando apareciere que quien hubiere omitido formular la denuncia arriesgaba la persecución penal propia, del cónyuge, de su conviviente o de ascendientes, descendientes o hermanos.

5.1.1 Conocimiento de hechos constitutivos de delitos en el proceso de intervención.

La intervención en los Centros se realiza en un contexto de confidencialidad, que está resguardado por el secreto profesional que asiste a sus funcionarios, obligación que está, por lo demás, reconocida en el Código Penal, Art. 231 y 247.

Sin perjuicio de lo anterior, en el transcurso del proceso de intervención el equipo a cargo puede enterarse de diversas situaciones eventualmente constitutivas de delito. Por ejemplo, un niño, en el contexto protegido del Centro, nos puede revelar una situación de vulneración de derechos, traducida en algún tipo de maltrato o desprotección en cualquiera de sus formas. Del mismo modo, un usuario nos puede hacer ver que él incurre en conductas de robo hormiga en supermercados.

No obstante, la obligatoriedad legal de los funcionarios públicos de denunciar los hechos que revisten carácter de delito puede resultar conflictiva dado que se cruza con éstas consideraciones éticas y otras, tales como el bienestar de la víctima, los temores de los propios operadores de la red, el deber de guardar secreto profesional, entre otras.

Teniendo presente además que, denunciar una situación conocida en el marco del proceso de intervención con la víctima puede poner en riesgo la continuidad del trabajo y sus resultados, además de vulnerar la confianza de los usuarios en los profesionales a cargo su atención. Es por esto, que, la aplicación de un criterio de prudencia en la revisión del caso, cobra relevancia a la hora de distinguir las implicancias que este tipo de hechos tiene para el usuario.

Por tanto, al enterarse de una situación que pudiera revestir carácter de delito en el marco del proceso de intervención con la víctima, se considera pertinente analizar lo siguiente:

- a) **Tipo de delito:** Se debe considerar si se trata de un delito de acción penal pública, privada o mixta, dado que esto acarrea diferentes acciones respecto a quien puede poner en conocimiento a las autoridades de estos hechos. Al efecto, el Código Procesal Penal sólo obliga en relación con los delitos de acción penal pública. En este sentido, para el caso de delitos de acción penal privada, como giro doloso de cheque o injurias y calumnias, no deben ser considerados para los efectos comentados.
- b) **Gravedad del hecho y relevancia del bien jurídico vulnerado:** Se debe tener presente que toda la información conocida a través del trabajo en los Centros ha sido revelada en contexto de secreto profesional, por lo tanto, las situaciones de delito de las cuales se tome conocimiento sólo deberán ser informadas cuando la gravedad del delito o la importancia del bien jurídico vulnerado lo ameriten.

Si se tratase de un delito grave, en el cual se encuentre vulnerado o en riesgo un bien mayor que la confidencialidad del relato del usuario (la vida, la integridad física, psíquica, sexual, la libertad, etc.), **entonces prima la obligación de que los hechos sean conocidos por las autoridades competentes a través de una denuncia formal.**

Frente a otras situaciones complejas, como por ejemplo, relacionadas con inmigrantes, narcotráfico, que el hecho delictivo cuestione la calidad de víctima del usuario, que la interposición de la denuncia ponga en riesgo la integridad del profesional u otras, deben ser consultadas y coordinadas con la Unidad de Intervención de nivel central.

- c) **Casos en que se devalen delitos contra NNA contenidos en la Ley 21.057:** Se actuará de acuerdo a lo indicado en el documento "Protocolo Interno de Derivación..."⁷³.
- d) Que en el contexto de la intervención se presenten o existen situaciones de riesgo graves vinculadas a la ocurrencia de un delito, que generen situaciones de peligro que no puedan ser manejadas responsablemente sin la interposición de una denuncia.

⁷³ El documento se encuentra disponible en: www.apoyovictimas.cl

5.2 Valoración jurídica del caso con enfoque de Derechos Humanos

5.2.1 Marco general

El proceso de valoración jurídica del caso debe tener como marco general lo indicado por la Norma Internacional en materia de Derechos Humanos, lo establecido en la Norma Nacional en materia de derechos de las víctimas de delito y los principios orientadores de Modelo de Intervención del Programa Apoyo a Víctimas.

En este sentido, el proceso de valoración jurídica debe:

- a) Centrar a la víctima como un sujeto de derechos vulnerados que deben ser restituidos.
- b) Prevenir la victimización secundaria.
- c) Trato digno, respetuoso y no discriminatorio hacia la víctima.
- d) No cuestionar la veracidad del relato de la víctima.
- e) Reconponer la capacidad de autodeterminación de la persona vulnerada en sus derechos.
- f) Entregar orientación y facilitar el acceso a la información del proceso penal.
- g) Facilitar el acceso a la justicia.
- h) Fomentar, facilitar y acompañar la participación de la víctima en el proceso judicial y administrativo, permitiendo que la visión y las preocupaciones de la víctima sean presentadas y consideradas en las instancias apropiadas de los procedimientos donde se afecten sus intereses personales.
- i) La co-construcción de objetivos y estrategias de intervención interdisciplinarias para superar las consecuencias negativas de la victimización.

En los casos que la víctima sea un NNA y esté afectado/a por algún delito contenido en la Ley 21.057, se actuará de acuerdo a lo indicado en el documento "Protocolo Interno de Derivación..."⁷⁴

⁷⁴ Ibid.

5.2.2 Proceso de Valoración Jurídica

La valoración jurídica del caso será realizada por el/la abogado/a del CAVD. Corresponde a una parte del proceso de valoración integral de la víctima que realiza todo el equipo profesional del CAVD.

El/la abogado/a puede: a) establecer un primer contacto con la víctima sin haber mediado la participación de otro profesional del CAVD; o bien, b) recibir a una víctima derivada que esté en proceso de intervención T2 o T3.

a) **Primer contacto con la víctima:** El/la abogado/a deberá:

- i. Realizar una calificación jurídica de los hechos a través de los antecedentes que aporte la víctima para determinar si existe delito.
- ii. Determinar si el delito fue denunciado. Si no ha sido denunciado orientar y/o acompañar para realizar esta acción.
- iii. Efectuar una evaluación de riesgo inminente o vital de la víctima y su familia, para solicitar las acciones de protección respectivas, según corresponda.
- iv. Determinar si el hecho corresponde a delitos priorizados en base al catálogo vigente del PAV⁷⁵. Si no corresponde a uno de estos delitos, dado el carácter universal del Programa, se debe recibir a la víctima para otorgar una prestación del tipo "T1" que considera orientación e información, a través de la cual, se podrá redirigir a la víctima hacia un prestador o programa especializado, según sea al caso, o bien, dependiendo del nivel de afectación de la persona y del grado de saturación y especialización del CAVD, se podrá iniciar un proceso de intervención en el mismo centro.
- v. Observar el estado emocional general de la víctima para determinar la necesidad de contención y apoyo psicológico.
- vi. Observar las condiciones socioeconómicas de la víctima y estados de desorientación en torno a las redes familiares e institucionales para determinar la necesidad de apoyo e información por parte del/la trabajador/a social.

⁷⁵ El Catálogo vigente al año 2020 prioriza los siguientes delitos violentos: Homicidios (incluye femicidio); cuasidelitos de homicidio; secuestros; violación de mayor de 14 años; abuso sexual calificado; trata de personas; robos con violencia (incluye intimidación); lesiones graves o gravísimas (incluye castración y mutilación); y, lesiones graves o muertes por manejo en estado de ebriedad o bajo la influencia del alcohol. No obstante, el Programa es un servicio de acceso universal a todas las víctimas de delitos. Para mayor abundamiento se puede consultar el documento "Catálogo Priorizado de Delitos, Programa Apoyo a Víctimas", 2020. Disponible en <http://www.apoyovictimas.cl/documentos/estudios/>.

- vii. Evaluar las expectativas de la víctima y fijar objetivos de intervención T2 o T3 o determinar si sólo será intervención en T1.
- viii. Entregar información y orientación jurídica a la víctima.
- ix. Solicitar poder simple a la víctima para acceder a la carpeta investigativa, según corresponda.
- x. Presentar al resto del equipo CAVD la valoración jurídica y los objetivos de intervención sugeridos.

b) **Primer contacto con la víctima en T2 o T3:** El/la abogado/a deberá:

- i. Realizar una calificación jurídica de los hechos a través de los antecedentes aportados en la entrevista de ingreso y demás profesionales del equipo.
- ii. Informar a la víctima lo estudiado conforme a la carpeta investigativa obtenida.
- iii. Efectuar una nueva evaluación de riesgo inminente o vital de la víctima y su familia, para solicitar las acciones de protección respectivas, según corresponda.
- iv. Entregar información y orientación jurídica a la víctima, señalando complejidades del caso, como grado participación, estado de perpetración, pronóstico de pena, eventuales procedimientos abreviados o salidas alternativas, como otros que sean de requerimiento de la víctima. Informar de los derechos que le asisten al imputado para encuadrar y ajustar sus expectativas en torno al proceso jurídico.
- v. Presentar al resto del equipo CAVD los objetivos de intervención jurídica propuestos para validarlos y tramitarlos. Es altamente relevante incorporar a la intervención jurídica un carácter interdisciplinario.

Para los casos derivados desde Primera Respuesta, el/la abogado/a del CAVD deberá solicitar, al abogado/a del servicio respectivo, todos los antecedentes del hecho y, si corresponde, una delegación de poder a objeto de dar continuidad a la intervención jurídica de la víctima.

Tanto el profesional del CAVD, como el del servicio de Primera Respuesta, deben velar por una adecuada coordinación en la derivación del caso que asegure que la víctima esté informada en todo momento de esta acción.

Para todos los casos en que se constate un delito contra un NNA contenido en la Ley 21.057 se actuará de acuerdo a lo indicado en el documento "Protocolo Interno de Derivación..."⁷⁶.

5.2.3 Valoración jurídica en el contexto de una evaluación integral de la víctima.

La valoración jurídica debe ser entendida como parte de un proceso de evaluación integral de la víctima en el que participa todo el equipo profesional del CAVD. El **objetivo de esta evaluación integral** es dar una mirada interdisciplinaria a las consecuencias negativas que presenta la víctima producto del hecho delictivo y establecer objetivos de intervención comunes y coordinados para superarlas.

En este sentido, la intervención jurídica y el trabajo realizado por los/las abogados/as de los CAVD se entiende como parte de un proceso de trabajo que debe ser conocido, validado y coordinado con todo el equipo profesional del Centro. Para ello los/as abogados/as deberán:

- a) Poner en conocimiento de los profesionales del CAVD la evaluación jurídica en contexto de una primera entrevista comentando los puntos indicados en el numeral 5.2.2 letra a); con especial énfasis en la información entregada por la víctima y los objetivos de intervención recomendados.
- b) Poner en conocimiento y someter a validación por parte de los profesionales del CAVD la evaluación jurídica realizada en contexto de una intervención T2 o T3, comentando los puntos indicados en el numeral 5.2.2 letra b); con especial énfasis en la información entregada por la víctima y los objetivos de intervención jurídica recomendados.
- c) Solicitar apoyo de otros profesionales en los casos que estime pertinente.

⁷⁶ Ibid.

5.3 Privilegio de Pobreza

El privilegio de pobreza es otorgado por el juez o la Ley a ciertos litigantes con el objeto de que éstos, en base a su condición socioeconómica, puedan recibir defensa y representación jurídica gratuitas y queden exentos del pago de multas y costas de la causa, salvo que actúen con notoria malicia.

Este incidente se encuentra regulado en los artículos 129 al 137 del Código de Procedimiento Civil y en los artículos 591 a 602 del Código Orgánico de Tribunales. De acuerdo a esta regulación, el privilegio de pobreza presenta las siguientes **características**:

- a) Se trata de un incidente que no es de previo y especial pronunciamiento.
- b) La parte que promueve este incidente debe señalar las razones por las cuales solicita el privilegio. Si en dicho acto no se acompañan antecedentes para acreditar dichas razones, el tribunal ordenará que se rinda información para acreditar los motivos que lo justifican, con citación de la parte contra quien se litiga o haya de litigar el solicitante.
- c) Si no hay oposición, se rinde la información y el juez resuelve con el mérito de ella y de los demás antecedentes acompañados o que el tribunal de oficio mande agregar. En caso de existir oposición, se tramita el incidente de acuerdo con las reglas generales.
- d) En materia penal, según sea la forma como se promueve, el tribunal procede a fijar audiencia para su discusión, o bien, dicta la correspondiente resolución "tégase presente".
- e) Puede también otorgarse el privilegio después de rechazado, si se prueba un cambio de fortuna o de circunstancias que autoricen esta concesión.

5.3.1 Formas de incorporar de privilegio de pobreza en materia penal

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 600 del Código Orgánico de Tribunales⁷⁷, se instruye a los/las abogados/as que se desempeñan en el Programa Apoyo a Víctimas que hagan presente el privilegio de pobreza en todas aquellas causas en que corresponde presentar o ya han presentado querrela criminal.

Conforme a ello, se debe considerar que en materia penal se puede solicitar en cualquier etapa del proceso, incluso después del cierre de la investigación y en la etapa de juicio oral. Lo anterior, en atención a lo dispuesto en el artículo 130 del Código de Procedimiento Civil, aplicable en el proceso penal en base a lo señalado por el artículo 52 del Código Procesal Penal. De acuerdo a la experiencia recogida desde los CAVD, se han utilizado tres vías para incorporar el privilegio de pobreza en representación de los/las usuarios/as patrocinadas por abogados/as de dichos Centros, todas con resultados favorables.

No obstante lo anterior, la indicación por parte de la Unidad de Intervención de nivel central, es que se presente el privilegio de pobreza en la querrela criminal o en el escrito de patrocinio y poder, solicitando al órgano jurisdiccional que otorgue el privilegio de pobreza al usuario o usuaria en un otrosí de cada uno de estos escritos, acompañando el certificado de atención de el/la usuario/a en el CAVD, según se explica más adelante. En estos casos ha ocurrido, como regla general, que el tribunal provea dicho otrosí con un "tégase presente".

Como existe la posibilidad que la contraparte objete la solicitud y el documento. Si esto ocurre, el Tribunal citará a audiencia en la que se deben exponer las circunstancias que fundamentan la pretensión, incorporando el certificado de situación socioeconómica vulnerable emitido por trabajador/a social del Centro, si corresponde a la condición del representado/a. **Se propone como argumento principal fundamentar la naturaleza gratuita del servicio proporcionado por el Programa Apoyo a Víctimas**, en relación a lo dispuesto en el artículo 600 del Código Orgánico de Tribunales, conforme lo garantiza el artículo 19 N° 3 inciso 2° y, como argumento subsidiario, la condición socioeconómica del o la representado/a, según el caso.

⁷⁷ Artículo 600 Código Orgánico de Tribunales: "Las personas patrocinadas por las Corporaciones de Asistencia Judicial o alguna de las entidades públicas o privadas destinadas a prestar asistencia jurídica y judicial gratuita gozarán por el solo ministerio de la ley de los beneficios establecidos en los incisos segundo y tercero del artículo 591 (...)" de este mismo cuerpo legal, esto es, entre otros, quedarán exentas del pago de las multas establecidas para los litigantes, salvo que la ley expresamente orden otra cosa o procedan con notoria malicia.

Conforme a lo anterior, siempre deberá acompañarse al escrito respectivo el certificado de ingreso al Programa. En cambio, el certificado de situación socioeconómica vulnerable emitido por el trabajador/a social del Centro respectivo, se debe incorporar cuando proceda de acuerdo a los antecedentes particulares del caso y el tribunal haya citado a audiencia para debatir la procedencia del privilegio de pobreza.

Estos documentos permiten fundamentar la solicitud de privilegio de pobreza ya que a través de ellos se acredita que la persona en cuyo beneficio se solicita el privilegio es, en primer lugar, usuario o usuaria del Programa Apoyo a Víctimas y, en dicha calidad, recibe atención psicológica, social y jurídica en forma gratuita, y, en segundo lugar, tiene, al momento de la solicitud, una situación socioeconómica vulnerable.

5.3.2 Efectos del privilegio de pobreza sobre la condena en costas

Esta materia se encuentra regulada en el artículo 600 del Código Orgánico de Tribunales. Según esta norma, “[l]as personas patrocinadas por las Corporaciones de Asistencia Judicial o alguna de las entidades públicas o privadas destinadas a prestar asistencia jurídica y judicial gratuita gozarán por el solo ministerio de la ley de los beneficios establecidos en los incisos segundo y tercero del artículo 591 (...)” de este mismo cuerpo legal, esto es, entre otros, quedarán exentas del pago de las multas establecidas para los litigantes, salvo que la ley expresamente ordene otra cosa o procedan con notoria malicia. Agrega además el mismo artículo 600 que “[l]as personas que gocen de privilegio de pobreza no serán condenadas al pago de costas, a menos que el tribunal respectivo, en resolución fundada, declare que han obrado como litigantes temerarios o maliciosos.”

El patrocinio a que se refiere este artículo se acreditará con un certificado otorgado por el representante de la respectiva entidad (...). Por último, esta misma norma precisa que “[l]os abogados y procuradores de estas entidades no serán responsables del pago de las costas y demás cargos pecuniarios a que sean condenados sus patrocinados”.

Por tanto, gozando del privilegio de pobreza – ya sea que el tribunal entienda que éste opera por el solo ministerio de la ley, o bien, porque media una resolución judicial que expresamente confiere tal beneficio – los/las usuarios/as del Programa Apoyo a Víctimas no pueden ser condenados al pago de las costas de la causa, tampoco los/las abogados/as que se desempeñan en el mismo, salvo los casos de excepción a que hace referencia la misma ley y a los cuales el tribunal debiese referirse expresamente en un eventual fallo condenatorio.

Para graficar lo anterior, resulta interesante destacar una experiencia del CAVD de la comuna de Puente Alto. En un caso ingresado a este Centro, la parte querellante solicitó la aclaración y rectificación de la sentencia definitiva dictada por el Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Puente Alto con fecha seis de octubre del 2014, respecto de aquella parte de la misma que condenaba en costas a la querellante, solicitando que se dejara sin efecto esta parte del fallo.

Lo anterior, por cuanto en el mes de agosto del mismo año fue promovido incidente de privilegio de pobreza por el abogado patrocinante de la víctima, el cual fue decretado por el tribunal en favor de ésta. Luego de presentado este medio de impugnación, el tribunal citó a audiencia a todos los intervinientes y en ésta el Ministerio Público dejó a criterio del tribunal la resolución del asunto planteado, en tanto que la defensa se opuso en atención, principalmente, al tiempo que su representado estuvo privado de libertad.

El Tribunal, si bien rechazó la solicitud de la querellante de aclaración y rectificación de la sentencia, procedió de acuerdo al artículo 83 del Código de Procedimiento Civil y, de oficio, decretó la nulidad de aquella parte de la sentencia en que se condenaba en costas a la querellante, declarando, por tanto, que se le exime de dicha carga en atención a que hubo un antecedente que no se tuvo en cuenta al momento de dictar la sentencia respecto a la condena en costas de la querellante, esto es, que cuenta con el privilegio de pobreza y conforme al artículo 600 del Código Orgánico de Tribunales, no podía ser condenada en costas⁷⁸.

⁷⁸ Resolución dictada por el Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Puente Alto con fecha 13 de octubre de 2014, causa RUC 0600391368-4.

5.3.3 ¿Cómo impugnar sentencias dictadas por un juez de garantía o por un tribunal de juicio oral en lo penal que impongan al querellante una condena en costas?

Antes de analizar esta materia, resulta relevante reiterar que los lineamientos técnicos existentes en el Programa de Apoyo a Víctimas y que regulan la interposición de querellas criminales tienen, entre otros objetivos, precaver una eventual condena en costas, haciendo, por tanto, procedente la querella sólo en aquellos casos en que existan motivos plausibles para litigar en dicha calidad, de acuerdo a la viabilidad del caso. Desde ahí, la relevancia de que los/las abogados/as del Programa ajusten su actuar a dichos lineamientos, además de solicitar siempre revisión y visación del escrito de querella respectivo – antes de su presentación – al abogado/a de la Unidad de Intervención del nivel central.

Teniendo presente lo anterior, cabe señalar que, si bien el artículo 600 del Código Orgánico de Tribunales señala expresamente la improcedencia de condenar en costas a las personas que gozan de privilegio de pobreza, cualquiera sea la vía por la cual haya operado dicho beneficio, pueden igualmente existir casos donde la parte querellante resulte totalmente vencida en juicio y ser condenada, por tanto, al pago de las costas de la causa.

En efecto, desde que el Programa Apoyo a Víctimas asume la representación judicial de las víctimas, hasta 2019 se ha condenado en costas en dos oportunidades a la parte querellante, en sentencias de carácter absolutorio. El caso más reciente ocurrió en febrero del año 2019, donde el Tribunal de juicio oral en lo penal de La Serena condenó en costas al Ministerio Público y a la querellante, distribuyéndolas en un 50% para cada uno. En este caso, al presentar la querella se hizo presente en un otrosí el privilegio de pobreza que detentaba la víctima, al ser representada por un abogado del Programa, por lo dispuesto en el artículo 600 del Código Orgánico de Tribunales. No obstante, lo anterior, la condena en costas prosperó bajo el argumento de que el querellante debió hacer presente el privilegio de pobreza que detentaba en su alegato de clausura, pues, en la etapa de juicio oral, el Tribunal sólo conoce al auto de apertura, sin acceder jamás a la querella.

A pesar de lo discutible del argumento judicial –ya que el proceso penal es continuo donde las etapas están encadenadas–, lo cierto es que la resolución de condena en costas no pudo revocarse.

De acuerdo a lo anterior, **se instruye a los abogados del Programa que pueden hacer presente, nuevamente el privilegio de pobreza, en la audiencia de preparación de juicio oral, con el objeto de que este conste en el auto de apertura. Otra oportunidad para hacerlo presente es en sus alegatos de apertura y/o clausura o bien una vez pronunciado el veredicto absolutorio.**

Conforme lo anterior, es mandatorio para los/as abogados/as dar una lectura detallada al fallo y, en caso de ser condenados en costas, dar aviso de inmediato a la Unidad de Intervención de nivel central del Programa, para en conjunto evaluar una estrategia de impugnación.

Las costas se regulan en los artículos 138 al 147 del Código de Procedimiento Civil y en los artículos 45 al 51 del Código Procesal Penal. Esta normativa establece como principio general que la parte que sea vencida totalmente en un juicio o en un incidente, será condenada al pago de las costas. Sin embargo, el tribunal puede eximirla de ellas por razones fundadas que debe expresar determinadamente en su resolución. En materia penal, se entiende que tanto el Ministerio Público como la parte querellante son vencidos totalmente en juicio cuando dentro de éste se decreta el sobreseimiento definitivo o bien se dicta sentencia absolutoria, por tanto, en estas dos hipótesis serán condenados al pago de las costas, a menos que el tribunal los exima por razones fundadas. El Código Procesal Penal no hace referencia a qué podría estimarse como razón fundada para la eximición de la condena en costas, sin embargo, por aplicación del artículo 52 de dicho Código, puede invocarse la existencia de motivos plausibles para litigar, a que hace referencia el artículo 144 del Código de Procedimiento Civil.

En esta materia, hay que tener presente además lo dispuesto en el artículo 50 del Código Procesal Penal que establece que, por regla general, los fiscales, los abogados y los mandatarios de los intervinientes en el procedimiento no podrán ser condenados personalmente al pago de las costas, salvo los casos de notorio desconocimiento del derecho o de grave negligencia en el desempeño de sus funciones, en los cuales se les podrá imponer, por resolución fundada, el pago total o parcial de las costas.

Considerando dicho marco normativo, **¿cómo pueden impugnarse las sentencias que condenen a la parte querellante al pago de las costas de la causa?**

Para responder ello, debe atenderse al tribunal que dictó la resolución que se pretende impugnar:

- a) La sentencia definitiva dictada por un juez de garantía que condene a la parte querellante al pago de las costas de la causa puede impugnarse a través del recurso de apelación, por tanto, ésta es la vía que debe usarse para impugnar las costas utilizando como fundamento, en lo principal, el artículo 600 del Código Orgánico de Tribunales y, subsidiariamente, la existencia de motivos plausibles para litigar, los que deberán ser invocados según la naturaleza de cada caso en particular.

b) La sentencia definitiva dictada por un tribunal de juicio oral en lo penal que condene a la parte querellante al pago de las costas de la causa, impone a esta parte la necesidad de definir una estrategia procesal adecuada para decidir qué medio de impugnación puede utilizarse:

- i. En general, la vía para impugnar las sentencias definitivas que emanan de un tribunal de juicio oral en lo penal es el recurso de nulidad. Sin embargo, éste es un recurso de derecho estricto que procede sólo por las causales expresamente establecidas en la ley, dentro de las cuales, no hay ninguna que haga referencia a las costas de la causa. Por tanto, el recurso de nulidad sólo podrá utilizarse cuando se configure algún vicio de nulidad, el que, en caso de ser acogido por el tribunal ad quem, anulará por vía indirecta la condena en costas.

De esta forma, ante una resolución de este tipo, siempre deberá examinarse, en primer lugar, si se configura o no un vicio de nulidad en el fallo respectivo. Sólo si existe un vicio de esta naturaleza podrá utilizarse este medio de impugnación, de lo contrario, esta vía deberá ser descartada, considerando además, que se ha entendido por reiterada jurisprudencia que la condena en costas es una cuestión accesoria a la sentencia definitiva y que no forma parte de la misma.

- ii. Si no se configura un vicio de nulidad y, por tanto, no puede utilizarse el recurso de nulidad, no hay una respuesta legal ni jurisprudencial única para resolver la interrogante acerca de ¿cómo impugnar la sentencia definitiva dictada por un tribunal de juicio oral en lo penal que condene a la parte querellante al pago de las costas de la causa?
- iii. La misma situación ocurre cuando, ya agotadas las vías de impugnación en contra de la sentencia definitiva dictada por un tribunal de juicio oral en lo penal, se realiza – ante este mismo órgano jurisdiccional – la audiencia de tasación de costas. ¿Cómo puede impugnarse la resolución que procede a efectuar la tasación?, considerando además que, por medio de la misma, puede el tribunal pronunciarse respecto de otros puntos debatidos entre los intervinientes, como por ejemplo quién detenta la calidad de parte acusadora o querellante.
- iv. Tanto la práctica forense como jurisprudencial indican que las vías utilizadas por los intervinientes como medios de impugnación son el recurso de apelación o el recurso de queja, alternativas ambas que suponen un riesgo cierto de no obtener resultados favorables e incluso ni siquiera poder llegar a debatir sobre el fondo del asunto, al ser rechazadas por cuestiones de forma vinculadas con la admisibilidad procesal de las mismas. De

esta forma, se intenta la vía de apelación – a pesar de lo dispuesto en el artículo 364 del Código Procesal Penal – fundamentándose en que las costas no integran la sentencia definitiva, sino que son una cuestión accesoria a la misma.

Además, por su naturaleza pecuniaria hacen aplicables las disposiciones del Código de Procedimiento Civil y no las normas del proceso penal. Al respecto, ver fallos Rol Ingreso Corte N° 2049/2011, Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago (quinta sala); Rol Ingreso Corte N° 10.243/2011, Corte Suprema (segunda sala); Rol Ingreso Corte N° 1382/2014, Iltma. Corte de Apelaciones de Valparaíso.

- v. La otra vía utilizada es el recurso de queja, dado que por aplicación del artículo 364 del Código Procesal Penal este tipo de resolución no es susceptible de recurso de apelación (olvidando que el verdadero fundamento de esta norma no es atender al tribunal del cual emana la resolución, sino más bien al principio de inmediación). Se considera además que en esta materia no regiría la regla del artículo 52 del Código Procesal Penal porque éste hace aplicables las disposiciones comunes del Código de Procedimiento Civil sólo en tanto éstas no se opongan a la normativa penal y, en esta materia, sí hay oposición porque existe regulación expresa del Código Procesal Penal y porque las costas integran un segmento indisoluble de la sentencia penal dictada por un tribunal oral, que es inapelable.

Sin embargo, a pesar de la existencia de norma expresa, esto es, del artículo 364 del Código Procesal Penal, que excluye la posibilidad de impugnar vía apelación, la utilización del recurso de queja es también riesgosa toda vez que de acuerdo a lo sostenido en reiterada jurisprudencia de la Excma. Corte Suprema la condenación en costas y sus posibilidades de impugnación constituyen "(...) un tema de interpretación que debe resolverse caso a caso; conviene recordar que esta Corte ha sostenido reiteradamente que el recurso de queja no ha sido instituido para corregir errores de esa índole y provocar, por este solo concepto, una nueva revisión del asunto para llegar a un pronunciamiento de tercera instancia. Así se ha dicho que "...procede declarar sin lugar el recurso de queja entablado contra los ministros de la Corte, si cualesquiera que hayan podido ser sus errores o equivocaciones con motivo de dictarse la sentencia en que se funda, no representan ni una falta a sus deberes funcionarios ni un abuso de facultades y, a lo más, un criterio errado sobre el negocio que les corresponde resolver..." (SCS, de 21 de septiembre de 1951, en Revista de Derecho y Jurisprudencia, tomo LVII, 2ª parte, sección 3ª, página 123).

En fallos posteriores se ratificó esa doctrina, al señalarse que atendidas la naturaleza y finalidad del recurso extraordinario propuesto, lo que procede para acogerlo o desecharlo es, primordialmente, "...averiguar y establecer si los jueces recurridos, al ejercer la función judicial y en cuya virtud dictaron la resolución que motiva la queja, incurrieron o no en falta o abuso que deba ser enmendado por la vía disciplinaria. En consecuencia, aunque pueda ser discutida y aún equivocada la tesis jurídica sustentada por el juez recurrido, esa sola consideración no basta para que la Corte Suprema haga uso de sus facultades disciplinarias y para dar admisión al recurso de queja..." (SCS, de veinticinco de marzo de mil novecientos sesenta, Fallos del Mes Número 16, página 5 y SCS, de veintinueve de diciembre de mil novecientos sesenta y cuatro, Revista de Derecho y Jurisprudencia, tomo LXI, sección 3ª, página 66)⁷⁹.

- vi. Es evidente que si una ley niega el acceso a un determinado recurso (apelación) en una determinada materia, y una interpretación judicial niega la admisibilidad de un recurso de otro carácter (nulidad o queja) en la misma materia, estamos frente a un sistema procesal que desconoce el derecho a recurrir. Esta respuesta sistémica es contraria a los preceptos constitucionales y a las normas internacionales que, por mandato del artículo 5 de la Constitución Política de Chile, obligan a los órganos del Estado, si se considera que respecto de la resolución dictada por un tribunal de juicio oral en lo penal que condena en costas o que procede a su tasación, y que puede pronunciarse incluso sobre otros aspectos o incidentes promovidos por los intervinientes, se dan los supuestos básicos que justifican la existencia de los medios de impugnación ante el superior jerárquico: causación de agravio, eventualidad de error en la labor judicial y afectación de un bien jurídico relevante⁸⁰.

⁷⁹ Causa Rol Ingreso Corte N° 10.243/2011, Corte Suprema (segunda sala).

⁸⁰ Barrientos Pardo, Ignacio. Recurso efectivo contra la sentencia que no concede beneficios de la Ley N° 18.216. Revista de Estudios de la Justicia – N° 11 – año 2009.

- vii. A mayor abundamiento, ante un rechazo de recurso de queja interpuesto en materia de condena en costas⁸¹, la segunda sala de la Excm. Corte Suprema expresó, mediante voto de minoría, que "(...) aun cuando los disidentes están conscientes de las limitaciones recursivas del sistema y ciertamente valoran, en general, sus evidentes bondades, les parece que no es posible que ello pueda conducir –en casos excepcionales como éste- a un eventual abuso o agravio irreparable, sin que los órganos superiores de justicia estén habilitados para actuar y evitarlo. Creen, firmemente, que el ejercicio de las facultades disciplinarias, que tienen rango constitucional por ser una legítima expresión de la superintendencia directiva y correccional de esta Corte Suprema sobre todos los Tribunales de Suprema sobre todos los Tribunales de la República, es precisamente el camino para enfrentar situaciones como la presente.

Lo anterior, considerando especialmente que nuestro sistema procesal penal, que históricamente está recién comenzando su andar, ciertamente necesita legitimarse socialmente, ser comprendido y aceptado como tal por la comunidad nacional, esto es, como un medio para hacer efectiva la justicia criminal, y en tal sentido muchas veces la excesiva rigidez de los tecnicismos legales y de los principios que la inspiran atentan precisamente contra dicha necesidad.

Es el caso en estudio, en que por esta vía se reclama el derecho a que se revise por un tribunal superior una resolución que deriva en consecuencias que afectan dramáticamente a parte de los litigantes y que puede inclusive ser el producto de eventuales errores de uno o más de los sujetos procesales, entre los que, por cierto, se cuenta al propio tribunal, como se denunció en más de algún pasaje de las alegaciones hechas en estrados.

Finalmente, estiman conveniente advertir que si efectivamente, sea en éste u otros casos, se podría producir el agravio como consecuencia de un error o arbitrariedad con visos de evidencia, y esto no puede ser salvado de modo alguno, el sistema procesal se resiente abiertamente, dado que, por ejemplo, quienes actúan como querellantes -parte ésta que se ha estimado como la más débil del sistema-, los ofendidos se sentirán desincentivados a ejercer sus legítimos derechos, misma sensación que podrá sentir el ente persecutor exclusivo y cuya misión es poner en

⁸¹ Causa Rol Ingreso Corte N° 8559-12, Corte Suprema. En esta causa, la parte querellante recurrió de queja contra ministros de la novena sala de la Corte de Apelaciones de Santiago que acogieron recursos de hecho interpuestos por las defensas en contra de la resolución dictada por el tribunal a quo mediante la cual se concedió, a su vez, el recurso de apelación interpuesto por la misma parte querellante en contra de la resolución de dicho tribunal que tasaba las costas de la causa.

movimiento la acción penal en beneficio de las personas denuncian una fuerte y notoria desproporción cuantitativa y aún cualitativa en la regulación del castigo procesal de que se trata, circunstancia que el órgano jurisdiccional pertinente está obligado a advertir y ejercer la facultad y el deber de analizar y resolver”.

- viii. En base a lo anterior, y dado que en esta materia el criterio jurisprudencial es disímil, se sugiere, ante una situación de esta naturaleza y antes de definir la estrategia procesal a seguir, que el/la abogado/a querellante – en cuya causa se ha impuesto una condena en costas a la parte querellante – efectúe un estudio de la jurisprudencia emanada tanto de los tribunales a quo como de los tribunales ad quem existentes en el territorio jurisdiccional dentro del cual opera el Centro en cuestión. Lo anterior, a fin de utilizar la vía procesal que tenga mayor acogida, en cuanto a criterios de admisibilidad, en dichos tribunales. Cabe señalar que, tanto la condena en costas como el estudio jurisprudencial previo, deberán ser comunicados al abogado/a de la Unidad de Intervención del nivel central para definir en conjunto el medio de impugnación a utilizar y los fundamentos que se invocarán.

A partir del análisis efectuado, la indicación concreta es que, **en caso de existir una condena en costas**, se presenten los siguientes recursos, dependiendo del caso:

- a) **Recurso de aclaración, rectificación, enmienda:** Este recurso se sugiere para aquellos casos en que la sentencia no haya hecho fundamentación en relación con la condena en costas a la parte querellante.
- b) **Recurso de apelación:** Recurso a utilizar y presentar si en la sentencia existe fundamento para la condena en costas y/o se llega a considerar al querellante como “temerario” o que se ha litigado sin motivo plausible.

5.4 Prestaciones Jurídicas

Uno de los objetivos generales del Modelo de Intervención del Programa es contribuir a la restitución de los derechos de las víctimas de delito, mediante la entrega de asistencia contingente, especializada, interdisciplinaria y gratuita que le permita superar las consecuencias negativas de la victimización.

Hasta la fecha, dentro del proceso penal chileno no existe un interviniente que tenga como principal misión representar los intereses de la víctima, a través del ejercicio de los derechos que le confiere el Código Procesal Penal y, específicamente, a través de la interposición de una querrela criminal.

Por tanto, la presencia de un/a abogado/a del Programa Apoyo a Víctimas que actúe con tal objetivo, ante el Ministerio Público y ante los tribunales ordinarios de justicia resulta decisiva, necesaria y determinante en el proceso de superación de las consecuencias negativas de la victimización, siempre que ello se ajuste a las necesidades de la persona ofendida por el delito.

En este contexto, es importante considerar que la orientación legal, prestación desarrollada en profundidad más adelante, tienen el carácter Universal, es decir, debe ser provista al 100% de los usuarios atendidos que consientan en recibirla.

Por su parte, todas las actuaciones del área jurídica se entenderán supeditadas al modelo integral de atención en dos ámbitos: 1.- deben estar incluidas en el Plan de Intervención Integral, diseñado interdisciplinariamente y; 2.- debe estar sujeta a la supervisión del Coordinador de CAVD; sin perjuicio de lo anterior, se desarrollará una línea de asesoría jurídica, brindada por abogados del Unidad de Intervención del nivel central, la que se materializará a través del Coordinador de CAVD, y estará centrada en aspectos de contenido, más que de pertinencia de la intervención, quedando este segundo aspecto bajo la responsabilidad del Coordinador de CAVD.

5.4.1 Orientación Legal

Dentro del trabajo ejecutado por el/la abogado/a del CAVD, en función del cumplimiento de los objetivos de intervención jurídica propuestos, existen diversas prestaciones que, en su conjunto, pueden englobarse dentro de los conceptos de "orientación legal" y "representación judicial", clasificación meramente didáctica que sólo busca distinguir diversos grados de complejidad en la intervención jurídica, tal como se especifica a continuación.

Prestaciones que comprende la "Orientación Legal":

1. **Atención en box:** Supone efectuar entrevistas con el/la usuario/a a través de las cuales se brinda orientación e información en materia de derechos, naturaleza del proceso penal y sus etapas, formas de término, existencia de medidas de protección o de la posibilidad de que se decreten, representación judicial a las que puede optar, entre otras.
2. **Activación de redes:** Cuando corresponda canalizar otras necesidades jurídicas que presente el/la usuario/a, ya sea porque no corresponden al ámbito de actuación del Programa Apoyo a Víctimas (por ejemplo, materias vinculadas con el Derecho Civil, Laboral, administrativo u otras), o bien, porque, conforme a los lineamientos técnicos existentes no puede brindarse respuesta desde el CAVD (por ejemplo, ejercicio de acciones civiles que nacen del delito, materias propias del Derecho de Familia, vinculadas principalmente con temas proteccionales cuando se trata de delitos violentos que afectan a NNA, entre otras).
3. **Acceso a la carpeta investigativa del Ministerio Público:** A través de la constitución de un poder simple⁸², a fin de obtener mayores antecedentes que permitan efectuar un análisis de la viabilidad jurídica del caso y un trabajo de expectativas con el usuario y el resto del equipo que se desempeña en el Centro.
4. **Concurrencia a la Fiscalía Local y entrevistas con el/la fiscal a cargo de la investigación:** Para conocer el estado de la causa, sus avances, las posibilidades de actuación que tiene la víctima dentro del proceso y controlar la labor del Ministerio Público. No basta con que el/la abogado/a sea un "puente" de información entre el Ministerio Público y la víctima, sino que se requiere que éste/a, además de ello, inste por dar curso progresivo a la investigación, solicitando diligencias investigativas aun antes de la interposición de una eventual querrela.
5. **Solicitud de diligencias al Ministerio Público:** De acuerdo a lo establecido en el artículo 183 del Código Procesal Penal, a fin de recabar mayores antecedentes para acreditar el delito y la participación punible e ir despejando, de esta manera, el requisito de la viabilidad jurídica para interponer querrela.

⁸² En general, para acceder a la carpeta investigativa, los/las abogados/as del Programa de Apoyo a Víctimas solicitan al usuario/a la constitución de un poder simple (**ver facsímil en anexos punto 1**) que les permita acreditar ante el Ministerio Público su calidad de abogados habilitados que actúan en representación de las víctimas de delito. Esta herramienta, por sí sola, debería ser estimada como suficiente para el fin antes descrito, ya que la víctima, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 12 del Código Procesal Penal, es un interviniente dentro del proceso, bastando, por tanto, esa sola calidad para que pueda ejercer dentro de éste los derechos que le confiere la ley (por ejemplo, acceder a la carpeta investigativa; ser informada; ser oída, etcétera).

6. **Acompañar al usuario en audiencias:** Cuando éste quiera asistir en calidad de público.

5.4.2 Representación Judicial

Prestaciones que comprende la "Representación Judicial":

- a) **Presentación de patrocinio y poder**⁸³, de acuerdo a su procedencia y posibilidad de representación.
- b) **Presentación de Querellas**⁸⁴: Según los criterios de procedencia que se expondrán.
- c) **Solicitar reapertura de investigación:** Dentro de los diez días siguientes al cierre de la investigación, respecto de diligencias que el querellante oportunamente hubiere formulado durante la investigación y que el Ministerio Público hubiere rechazado o respecto de las cuales no se hubiere pronunciado (artículo 257 CPP).
- d) **Forzar la acusación:** Cuando el querellante se oponga a la solicitud fiscal de sobreseimiento definitivo o decisión de no perseverar en la investigación.
- e) **Ejercicio de Derechos contemplados en el Artículo 261 CPP:** Esto es, adherir a la acusación fiscal, formular acusación particular, señalar los vicios formales de la acusación y ofrecer prueba que estimare necesaria; (El programa no deduce demandas civiles).
- f) **Asistencia e intervención activa en audiencias como querellante particular:** Formalización, reformalización, revisión de cautelares, salidas alternativas, procedimientos especiales, ampliación de plazo, cierre investigación, preparación de juicio oral, juicio oral y toda otra en que se discutan cuestiones relevantes para el ejercicio de los derechos de la víctima querellante.
- g) **Presentación y planteamiento de incidentes:** En cuanto sean necesarios para el correcto ejercicio o precaver la vulneración de los derechos de la víctima querellante.
- h) **Interposición de Recursos:** Reposición, de hecho, de Apelación, queja y de Nulidad y presentación de alegatos antes las Cortes, cuando proceda.

⁸³ Ver facsímil Patrocinio y Poder en anexos punto 2.

⁸⁴ Ver facsímil Querella en anexos punto 3.

En relación con estas prestaciones, cabe indicar que todos los escritos relativos a querellas, acusaciones particulares, adhesiones a la acusación fiscal, incidentes, reapertura de la investigación, forzar la acusación e interponer recursos procesales así como cualquier otro de relevancia dentro del proceso penal, **deben ser revisados y visados por el Área Jurídica de la Unidad de Intervención del Programa Apoyo a Víctimas antes de su presentación ante el órgano jurisdiccional respectivo.**

5.4.3 Interposición de Querella

Obtenidos los antecedentes de la carpeta investigativa, corresponde estudiarlos, a fin de evaluar la **viabilidad jurídica de la causa y decidir si se interpone o no la querella respectiva.** Lo anterior supone efectuar un análisis conjunto de los siguientes factores, los que deben concurrir copulativamente para efectuar esta actuación procesal:

- a) **Consentimiento de la Víctima:** Uno de los principios orientadores del Programa Apoyo a Víctimas es aquél que dispone que éste se focaliza en las necesidades individuales de cada usuario/a. Por tanto, la querella será interpuesta sólo si el usuario/a, que tenga legitimación activa para actuar como querellante, consienta en ello.
- b) **Delitos priorizados en base al catálogo vigente:** Las querellas deben privilegiar los delitos priorizados por el PAV en base al catálogo vigente⁸⁵. Sin embargo, se podrá interponer querella por otros delitos, previa autorización de la Unidad de Intervención de nivel central; y, en los casos que el equipo de profesionales del CAVD, a través del proceso de evaluación integral, estime que será un aporte en la superación de las consecuencias negativas del delito por parte de la víctima.

Existen algunas situaciones especiales respecto de algunos delitos priorizados por el Programa en base al catálogo vigente, que se deben tener presente en la decisión de querellarse:

- i. En los casos de femicidio, de acuerdo a lo establecido en el Protocolo del Circuito Intersectorial de Femicidio vigente, la querella es interpuesta por SERNAMEG⁸⁶;

⁸⁵ Cabe recordar que el catálogo vigente al año 2020 prioriza los siguientes delitos violentos: Homicidios (incluye femicidio); cuasidelitos de homicidio; secuestros; violación de mayor de 14 años; abuso sexual calificado; trata de personas; robos con violencia (incluye intimidación); lesiones graves o gravísimas (incluye castración y mutilación); y, lesiones graves o muertes por manejo en estado de ebriedad o bajo la influencia del alcohol. No obstante, el Programa es un servicio de acceso universal a todas las víctimas de delitos. Para mayor abundamiento se puede consultar el documento "Catálogo Priorizado de Delitos, Programa Apoyo a Víctimas", 2020. Disponible en <http://www.apoyovictimas.cl/documentos/estudios/>

⁸⁶ No obstante, se debe tener presente el PAV podría eventualmente presentar querellas cuando SERNAMEG no las realice.

- ii. En delitos sexuales contra NNA, **ingresados por demanda espontánea**, sólo se brinda información y orientación legal excluyéndose la representación judicial, se deriva el caso a SENAME o los organismos pertinentes, según corresponda;
 - iii. Los NNA víctimas de delitos sexuales podrán recibir apoyo jurídico cuando existe una derivación producto de un convenio vigente con fundamento en la falta de atención en la región. Cuando no exista convenio vigente, el caso deberá ser consultado con la Unidad de Intervención de nivel central.
 - iv. En casos de violación con homicidio contra NNA, de acuerdo al convenio de colaboración suscrito con la Fundación Amparo y Justicia, actualmente vigente, es esta Fundación quien asume la intervención jurídica en estos casos, con colaboración del abogado/a CAVD⁸⁷.
- c) **Viabilidad jurídica de la causa:** Que exista mérito procesal suficiente, es decir, antecedentes fundados que permitan tener por acreditada la existencia del delito y la participación punible (imputado conocido). Si bien estos son los mismos supuestos que establece el artículo 140 del Código Procesal Penal para decretar la prisión preventiva, lo que supone la existencia previa de una formalización de la investigación, la procedencia de la querrela por parte de los abogados/as CAVD **no está supeditada a la existencia de formalización de la investigación por parte del Ministerio Público o a un requerimiento en procedimiento simplificado**, ya que este derecho de la víctima (presentación de querrela) no puede depender de una acción privativa del ente persecutor.

Ahora bien, si hay antecedentes fundados para tener por acreditado el delito y la participación punible, probablemente existirá formalización o ésta será inminente (con la consecuente imposición de medidas cautelares personales y/o reales), pero también puede ocurrir que ello no suceda por una acción negligente u omisión imputable al Ministerio Público, o cualquier otro motivo, ante lo cual el abogado/a CAVD igualmente podrá interponer querrela en representación de la víctima.

⁸⁷ No obstante, se debe tener presente el PAV podría eventualmente presentar querrelas aún cuando la Fundación la presentase, en la medida que esto sea relevante para el proceso de superación de las consecuencias negativas del delito por parte de la/s víctima/s.

El análisis de viabilidad jurídica de la causa **no descarta**, a priori, la interposición de **querella contra quienes resulten responsables** en los casos que:

- i. Existan antecedentes fundados que acrediten la existencia del delito;
 - ii. Exista consentimiento por parte de la víctima; y,
 - iii. Que la acción de querellarse sea un aporte al proceso de superación de las consecuencias negativas del delito por parte de la víctima, lo que será determinado por el equipo de profesionales del CAVD en el proceso de Evaluación Integral y autorizado por la Unidad de Intervención del nivel central del Programa.
- d) **Contexto de comisión del delito:** No corresponde intervenir como querellante en aquellas causas criminales que, aunque versen sobre delitos del catálogo priorizado por el Programa, se hayan producido en contexto de riña (denuncias cruzadas) o de tráfico ilícito de estupefacientes.
- e) **Antecedentes penales de la víctima:** Antes de interponer querella deben conocerse estos antecedentes, sean pretéritos o actuales, descartando la interposición de querella si la víctima tiene condenas ejecutoriadas anteriores o la calidad de imputado en causas por delitos de Ley N° 20.000 (tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias sicotrópicas).
- f) **Privilegio de Pobreza:** La indicación por parte de la Unidad de Intervención de nivel central, es que se presente el privilegio de pobreza en la querella criminal o en el escrito de patrocinio y poder, solicitando al órgano jurisdiccional que otorgue el privilegio de pobreza al usuario o usuaria en un otrosí de cada uno de estos escritos, acompañando el certificado de atención del/la o el/la usuario/a en el CAVD. En estos casos ha ocurrido, como regla general, que el tribunal provea dicho otrosí con un "tégase presente"⁸⁸.

Conforme a lo anterior, resulta necesario indicar que cualquier acción desplegada por el equipo CAVD, a través de su abogado/a, que suponga la interposición de querella en una causa donde no se cumpla con todos los requisitos de procedencia recién expuestos, debe ser previamente revisada y autorizada por la Unidad de Intervención del Programa Apoyo a Víctimas.

⁸⁸ Para mayor detalle, consultar punto 5.3 "Privilegio de Pobreza" de este mismo documento.

5.4.4 Abandono de la Querella

Cuando se interpone querella en una causa criminal conforme a los lineamientos técnicos existentes en el Programa Apoyo a Víctimas, el/la abogado/a querellante asume diversas cargas procesales cuyo incumplimiento trae aparejado, conforme a la legislación vigente, la aplicación de una sanción dentro del proceso.

El artículo 120 del Código Procesal Penal regula la aplicación de una de estas sanciones procesales, cual es el abandono de la querella, indicando que: "[e]l tribunal, de oficio o a petición de cualquiera de los intervinientes, declarará abandonada la querella por quien la hubiere interpuesto:

- a) Cuando no adhiriere a la acusación fiscal o no acusare particularmente en la oportunidad que correspondiere;
- b) Cuando no asistiere a la audiencia de preparación del juicio oral sin causa debidamente justificada, y
- c) Cuando no concurriere a la audiencia del juicio oral o se ausentare de ella sin autorización del tribunal (...)".

Conforme a dicha norma, el no cumplimiento de las cargas procesales que impone al abogado querellante, trae aparejada la sanción de abandono de querella, lo que implica que este interviniente estará impedido de ejercer los derechos que en esa calidad le confiere el Código Procesal Penal (artículo 121). Por la envergadura de los efectos que se producen con esta sanción procesal y lo perjudiciales que resultan los mismos para el proceso reparatorio de las víctimas, **el abandono de la querella es considerado una falta grave** a los deberes y funciones inherentes al cargo de abogado/a de los CAVD del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

Por lo anterior, si algún abogado/a de los Centros recibe esta sanción procesal, cualquiera sea la causal de la misma, ello debe ser comunicado inmediatamente, vía correo electrónico, al Coordinador del Centro respectivo y a la Unidad de Intervención del Programa Apoyo a Víctimas, a fin de evaluar la interposición de un recurso de apelación en contra de la resolución que declara el abandono de la querella, conforme a lo establecido en el inciso final del artículo 120 del Código Procesal Penal.

Para tal efecto, debe recordarse que el plazo para interponer dicho recurso es de **5 días** (fatal, continuo e improrrogable) y se cuenta desde que se notifica la resolución que declara el abandono de la querella, debiendo precisarse que, por lo general, esta resolución se dicta en audiencia, entendiéndose notificada en ese mismo acto a todos los intervinientes.

Por lo tanto, en caso de aplicarse esta sanción procesal, la comunicación de la misma conforme al párrafo anterior, debe realizarse estando vigente el plazo de interposición de este medio de impugnación, a fin de que pueda evaluarse si ello resulta procedente o no, lo que dependerá del mérito de los antecedentes que haga valer el abogado para justificar el incumplimiento de las cargas procesales que le impone el artículo 120 del Código Procesal Penal.

Ahora bien, dado que el abandono de la querrela se considera como falta grave en el desempeño del cargo de abogado, esta situación será considerada como un antecedente negativo en la evaluación del profesional respectivo.

5.4.5 Recursos Procesales

Cuando se dicte sentencia definitiva en una causa donde se ha interpuesto querrela, sea esta sentencia condenatoria o absolutoria y que emane de un procedimiento simplificado, abreviado u ordinario, el/la abogado/a del Centro deberá comunicar, vía correo electrónico, al Coordinador del Centro respectivo y al abogado/a del Unidad de Intervención del Programa Apoyo a Víctimas el fallo que se ha dictado y adjuntarlo tan pronto éste le sea notificado por el tribunal respectivo. En dicho correo, deberá comunicar además si esta sentencia cumple o no con las expectativas del/la usuario/a.

En el primer caso, es decir, sí el fallo cumple con las expectativas del/la usuario/a y, por tanto, éste no tiene interés en impugnarlo, el abogado/a del Centro debe igualmente continuar haciendo seguimiento de la causa hasta que la sentencia quede firme o ejecutoriada, circunstancia que también deberá informar, por vía electrónica, al Coordinador del Centro y al abogado/a del Unidad de Intervención del Programa de Apoyo a Víctimas.

Sin perjuicio de lo anterior, en este caso, puede ocurrir que el recurso sea interpuesto por la defensa, caso en el cual el/la abogado/a del Centro deberá concurrir a la vista de la causa y efectuar el alegato respectivo, instando porque se confirme la sentencia en el caso de un recurso de apelación, o bien, porque se rechace el recurso de nulidad interpuesto.

La resolución que dicte la corte respectiva fallando el recurso interpuesto por la defensa, debe ser también comunicada, por vía electrónica, al Coordinador del Centro y al abogado/a de la Unidad de Intervención del Programa de Apoyo a Víctimas tan pronto ésta le sea notificada, adjuntándose el fallo dictado.

En el segundo caso, es decir, si la sentencia dictada no responde a las expectativas del/la usuario/a, y éste, por tanto, tiene interés en impugnar dicha sentencia, el/la usuario/a, al comunicar por vía electrónica el fallo que se ha dictado y adjuntarlo, debe indicar la no conformidad del/la usuario/a con la sentencia, a fin de que, dentro del plazo para interponer el recurso que sea procedente conforme a la ley (5 días recurso de apelación; 10 días recurso de

nulidad; plazos fatales, continuos e improrrogables), pueda evaluarse, en conjunto con el Unidad de Intervención, la interposición del recurso respectivo.

En caso de que se decida la interposición de un medio de impugnación, corresponderá al abogado/a del Centro la redacción del mismo, escrito que, en todo caso, debe ser revisado por el abogado respectivo de la Unidad de Intervención antes de su interposición.

Interpuesto el recurso de que se trate, el/la abogado/a del Centro deberá concurrir a la vista de la causa y efectuar el alegato respectivo, instando por que la sentencia se confirme con declaración o se revoque conforme a derecho, en caso de un recurso de apelación, o bien, porque se anule la sentencia y el juicio oral en que ésta se dictó, en caso de un recurso de nulidad.

La resolución que dicte la Corte respectiva fallando el recurso interpuesto por la parte querellante, debe ser también comunicada, por vía electrónica, al Coordinador del Centro y a la Unidad de Intervención tan pronto ésta le sea notificada, adjuntándose el fallo dictado.

Por la envergadura de los efectos que se producen y lo perjudiciales que resultan los mismos para el proceso reparatorio de las víctimas, la no interposición de un recurso cuando exista mérito para ello, así como la no comparecencia a la vista de la causa ante la Corte respectiva, serán consideradas como una **falta grave** a los deberes y funciones inherentes al cargo de algún/a abogado/a de los CAVD del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, y, por ende, cualquiera de estas situaciones será considerada como un antecedente negativo en la evaluación del profesional respectivo.

Cabe indicar que los criterios de actuación señalados, se basan en el principio básico de que las víctimas de delito deben siempre tener pleno conocimiento del estado procesal de sus causas, de las resoluciones y sentencias que se dictan en las mismas, así como de la facultad para impugnar tales fallos cuando éstos resultan adversos a sus intereses, en la medida en que el mérito de los antecedentes lo permita, o bien, cuando se configura alguna causal legal que faculte la interposición de un recurso de derecho estricto.

5.5 Formulación de Objetivos de Intervención

El Modelo de Intervención del Programa Apoyo a Víctimas nos sitúa como profesionales que trabajan para la restitución de derechos de las personas que han vivido o vivenciado un delito.

En este contexto, mientras el objetivo general del PAV es "*Restituir los derechos de personas afectadas por acciones de carácter delictivo*", el propósito, que funciona como hipótesis de trabajo, establece que las "*personas que han sido afectadas por un delito, superan las consecuencias negativas de la victimización*", por lo que el desarrollo de objetivos específicos de intervención debe ser coherente con la restitución de derechos y la operacionalización de esta hipótesis de trabajo.

Para trabajar el propósito se debe desarrollar una estrategia de intervención que dé cuenta de la valoración inicial, así como del conocimiento que se adquiere de las principales problemáticas presentadas por la persona afectada, transformando un estado negativo, en un estado deseado que sea positivo, pero a la vez realista en términos de su consecución, aportando al bienestar *biopsicosocial* de las personas atendidas.

A partir de la evaluación integral de la víctima que realiza cada equipo, se pueden desprender líneas de intervención para cada área de trabajo, y, por otro lado, para cada componente. Esto es, realizar una construcción conjunta de la demanda respecto de cada caso, de tal modo de definir objetivos de trabajo para el componente individual que resulten coherentes tanto para las personas que han sido víctimas como para los interventores.

Entonces, la narración que la persona realiza de los hechos y su impacto subjetivo, junto con la relación con el interventor, permiten realizar una valoración de la sintomatología y de los efectos negativos para este componente, a la vez que evaluar los factores de riesgo y de protección que permitan transitar hacia la elaboración de una hipótesis de trabajo. Así, desde el análisis de la demanda y expectativas de atención, se planifica la intervención definiendo objetivos específicos de trabajo en conjunto con la persona atendida, que delimitan las acciones, los plazos y los indicadores de bienestar.

Los objetivos específicos, son pasos o acciones específicas, temporalmente sensibles y capaces de ser medidos, para alcanzar una meta, sin embargo, en el ámbito de las Ciencias Sociales, la elaboración de objetivos de intervención en procesos terapéuticos, no siempre resulta una tarea fácil de abordar, existiendo algunas experiencias en las que se desarrollan metodologías de trabajo que han podido aplicarse al área de las intervenciones individuales.

Una de ellas es la metodología SMART⁸⁹, que surge para diseñar metas y objetivos de gestión y administración en el mundo empresarial, y que ha sido incorporado al trabajo en salud mental, así como a documentos técnicos de organismos como SENDA⁹⁰, han contribuido a generar un lenguaje común en la elaboración de objetivos de intervención. Esta metodología, que ya ha sido adoptada por otros organismos públicos, podría resultar útil para la planificación que los profesionales realizan y traducir las demandas de atención de las personas con vivencias de delito a objetivos para la intervención.

SMART resulta ser un acrónimo que significa:

(S) Específico:	Los objetivos requieren ser redactados de una forma específica, deben implicar acciones concretas. Los objetivos específicos permitirán saber qué es lo que se medirá cuando el plan sea revisado.
(M) Mensurable (cuantificable):	Los objetivos deben estar redactados de un modo que sea posible medir el logro de los mismos.
(A) Alcanzable:	Esto significa que el objetivo consiste en pasos que el usuario o usuaria puede dar gracias a su propio esfuerzo; por lo tanto, el logro de ese objetivo debe estar bajo el control del individuo y no debido al esfuerzo o los cambios que realicen otras personas.
(R) Realista:	Esto se refiere a si la persona usuaria, dados sus recursos, podrá conseguir ese objetivo. Los objetivos realistas son los que pueden ser alcanzados en un tiempo razonable.
(T) Limitado en el tiempo:	Todo proceso de intervención debe ser revisado en forma continua, por lo tanto, se requiere determinar un tiempo razonable en el que se espera que el objetivo sea alcanzado. Todos los objetivos debiesen indicar el tiempo en el cual se espera que sean alcanzados.

⁸⁹ Doran, Gorge T. 1981 "There's a S.M.A.R.T Way to Write Management's Goals and Objectives"

⁹⁰ Tratamiento Documentos Técnicos, SENDA 2016.

A continuación, ejemplificaremos con un caso y luego con algunos objetivos a partir de una relación entre la hipótesis diagnóstica y objetivos a trabajar.

Ejemplo de caso⁹¹

Mujer de 25 años que vive agresión sexual en extremo violenta en la vía pública por parte de un desconocido. Presenta como problemática central la existencia de alteración postraumática y afectación a nivel de redes de apoyo, observándose los siguientes síntomas, dificultades o consecuencias. Todos los elementos esbozados a continuación son parte de la hipótesis de trabajo sobre el caso.

Recuerdos recurrentes e intensos sobre la victimización sufrida (1). Se observa aislada del entorno, tanto a nivel familiar (2) como con su grupo de amigos cercanos (3), manifestando continuas ausencias a la universidad donde se encuentra inscrita como alumna regular (4). Término de su relación de pareja, quien en vez de apoyarla durante el proceso (5) la responsabilizó por lo sucedido (6). La conjunción de estos elementos la han llevado a pensar que una salida posible es el ejercicio de la auto-violencia, a través de un suicidio planificado (7).

La revisión de la situación por la que atraviesa la persona, implica conocer una serie de problemas (para efectos del PAV aludimos a los principales ámbitos de afectación del consultante, o las consecuencias que ha experimentado), siendo al menos 7 elementos susceptibles de trabajar diferenciadamente o en conjunto.

Establecidos los problemas que afectan a la persona, el CAVD en reunión de equipo debe preguntarse si en su delimitación participó el consultante, y si estos se relacionan con la demanda (si dan cuenta de ella). Lo anterior, permite que el posterior desarrollo de los objetivos co-construidos, sea centrado en los requerimientos de la persona atendida.

Para el caso expuesto, a continuación, se formulan tres maneras distintas de llegar a objetivos de intervención, en función del análisis que se haga del caso:

⁹¹ Se aclara que la división de las principales problemáticas del consultante se realiza para efectos de simplificar la construcción de objetivos en este ejemplo, sin tener necesariamente una lógica consecutiva en el tiempo.

Formulación 1:

Favorecer la disminución de sintomatología ansiosa postraumática a fin de que la persona recupere la sensación de control sobre su vida cotidiana.

- Este objetivo permitiría resolver la situación-problema A) *Presenta recuerdos recurrentes e intensos sobre la victimización sufrida (1)*.
- Propiciar una vinculación positiva con su familia nuclear a corto plazo, permitiendo que estos comprendan el origen y curso de su afectación.
- Promover una vinculación positiva con su grupo de amigos a corto plazo, favoreciendo que funcionen como red de sostén emocional.
- Favorecer que la usuaria identifique y confíe en sus recursos personales para retomar sus actividades como alumna regular en el plazo de un mes.

Los objetivos recién señalados, colaboran con la resolución de la situación-problema B) y sus diversas aristas: *Se observa aislada del entorno, tanto a nivel familiar (2) como con su grupo de amigos cercanos (3), manifestando continuas ausencias a la universidad donde se encuentra inscrita como alumna regular (4)*. Sin embargo, no se agota en ella, pues el último elemento, también contribuye a la recuperación del control sobre su vida.

Si bien es posible trabajar estos tres objetivos en uno solamente, se sugiere hacerlo diferenciadamente, cuestión que otorga facilidades a la hora de evaluar su cumplimiento.

Formulación 2:

Otra manera de trabajar el caso con objetivos distintos, podría ser:

Favorecer la erradicación o disminución de sentimientos de culpa-responsabilidad en la usuaria, relativos al origen de la victimización.

Este objetivo, permite resolver la situación-problema C) *Sufrió la pérdida de su pareja, quien en vez de apoyarla durante el proceso (5) la responsabilizó por lo sucedido (6)*.

Por supuesto, es posible agregar un objetivo relativo a la pérdida de la relación de pareja si es que aquello es significativo para la persona. Por ejemplo: Acompañar en el proceso de reflexión que realiza la usuaria sobre el significado otorgado a la pérdida de relación de pareja, tras la victimización sufrida.

Formulación 3:

Y, por último, una tercera manera de pensar la intervención, desde un objetivo general es que, tras conocer la ideación, gestos o planificación suicida, debemos orientar nuestras acciones a evitarla. Por ejemplo, a través del siguiente objetivo:

Vincular a la usuaria a un proceso de apoyo psiquiátrico y psicológico de carácter integrado entre la red de salud y CAVD XXX, a fin de erradicar pensamientos suicidas.

Este objetivo, permite colaborar con la resolución de la situación-problema D) *La conjunción de estos elementos la han llevado a pensar que una salida posible es el ejercicio de la auto violencia, a través de un suicidio planificado (7)*. Sin embargo, es un objetivo que probablemente requiere del cumplimiento de otros para su logro total.

Ejemplo de verbos para la formulación de objetivos

A continuación se presentan otros ejemplos con verbos rectores que pueden orientar el desarrollo de objetivos de intervención. El uso de ellos debe ser de carácter reflexivo, es decir, mediante un proceso donde se ponga en relación a la persona víctima del delito, las principales consecuencias que el delito plantea, y definiciones del equipo profesional a partir de su hipótesis de trabajo:

Verbos: Propiciar; acompañar; colaborar; conocer; explorar; desarrollar; fortalecer; favorecer; comprender; contribuir, entre otros.

Caso presentado	Objetivos ("Transformación en positivo de un problema")	Actores involucrados
<p>Adolescente, 15 años, víctima de agresión sexual por parte de docente.</p> <p>A pesar de que la adolescente cuenta con redes primarias de apoyo funcionales y motivadas por ayudarla, se observa distanciada emocionalmente de los afectos relativos al delito violento sufrido, cuestión que parece implicar una auto postergación del proceso de duelo (en términos de un ideal - "seguridad, libertad"- y que se relaciona a un acusado aislamiento de sus redes familiares), cuestión que preocupa enormemente a sus figuras parentales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Propiciar la expresión gradual y protegida, en espacio terapéutico, de los afectos experimentados producto de la vivencia del delito violento. ● Explorar efectos de esta vivencia respecto de su historia de vida que puedan entorpecer la integración de la vivencia. ● Favorecer que comparta con otros y en un espacio protegido, sus pensamientos sobre la situación actual que vivencia, aportando a la integración del proceso de duelo evitado a corto plazo. ● Colaborar en la recuperación de la sensación de seguridad y libertad extraviada tras victimización experimentada, 	<ul style="list-style-type: none"> ● Usuario/a ● Integrantes de su familia ● Otras redes primarias ● Redes institucionales ● Comunidad
<p>Hombre, 53 años, víctima junto a su familia de robo en extremo violento al interior de su hogar.</p> <p>Se observa una elevada conmoción emocional en el usuario, quien se siente profundamente triste y contrariado por no haber cumplido con lo que define como "<i>la obligación de todo padre de familia</i>", esto es haber evitado el delito sufrido por la familia y/o haber reducido a los agresores. En este sentido, se observan importantes sentimientos de culpa e inutilidad que adquieren la forma de autoreproches y momentos de importante conexión emocional con la rabia, lo que ha comenzado a afectar la dinámica familiar y su desempeño laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Acompañar en la validación de las emociones generadas por la vivencia delictual, transitando a la experimentación de la emoción. ● Favorecer la revisión de los estereotipos de género internalizados que le provocan malestar. ● Propiciar la expresión gradual y protegida, en el espacio terapéutico, de los afectos experimentados al momento de sufrir el delito violento. ● Explorar en las asociaciones entre cogniciones sobre obligaciones y emociones de culpa y rabia. ● Colaborar en la recuperación de la sensación de adecuación en espacios familiares y laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Usuario/a ● Integrantes de su familia ● Otras redes primarias ● Redes institucionales ● Comunidad

Caso presentado	Objetivos ("Transformación en positivo de un problema")	Actores involucrados
<p>Joven de 35 años es abordada en la vía pública por un hombre adulto que, tras intentar quitarle sus pertenencias, la apuñala en dos zonas vitales causándole la muerte casi inmediatamente.</p> <p>La víctima era psicóloga que trabajaba con jóvenes con riesgo social, la mayor de una familia de 4 hermanos que quedaron, junto a sus padres y esposo con una gran afectación emocional tras lo sucedido. Los hermanos desean presentar querrela como víctimas indirectas del delito.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acompañar a las víctimas indirectas • en el difícil momento familiar que están viviendo. • Contribuir a la reparación de sus familiares desde lo jurídico, entregando claridad y haciendo ajuste de expectativas. • Colaborar en el ejercicio de sus derechos como víctimas indirectas. • Orientar en cuanto a quién o quiénes, por orden de prelación, son los llamados a ejercer las acciones penales de este caso (Art. 108 CPP). • Favorecer el acercamiento a la justicia a través de la interposición de una querrela. 	<ul style="list-style-type: none"> • Padres de la víctima directa • Hermanos víctima directa • Esposo víctima directa • Comunidad
<p>Mujer de 25 años vive agresión sexual en extremo violenta en la vía pública por parte de un desconocido. Posteriormente, el victimario es aprehendido en flagrancia por peatones que lo entregan a carabineros. La víctima, además de presentar grave afectación emocional, que será resuelta principalmente a través del apoyo psicosocial del CAVD, manifiesta su intención de ejercer acciones legales en contra de su atacante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acompañar a la víctima en el difícil proceso que se encuentra viviendo, otorgándole seguridad y contención desde las aristas jurídicas del caso. • Colaborar en la comprensión del proceso judicial. • Favorecer su reparación desde lo jurídico, permitiéndole el ejercicio de acciones legales a través de la presentación de una querrela. • Propiciar su participación en el proceso en cuanto ella lo desee. • Contribuir al manejo de ansiedad de la víctima, ajustando sus expectativas al caso concreto. • Contribuir a la reparación de la víctima al hacer válidas sus demandas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mujer víctima directa • Peatones aprehensores • Indagar en eventuales familiares afectados

6. INTERACCIÓN CON EL NIVEL CENTRAL

6.1 Objetivo

El presente capítulo entrega pautas y formas de interacción con el nivel central a objeto unificar los procedimientos que se adoptan entre los profesionales de los CAVD, en particular abogados, con el equipo jurídico de la Unidad de Intervención del Programa.

Las acciones que se describen en el presente capítulo son complementarias a la obligación de registro en SRC.

6.2 Visación de escritos

Los escritos que deben ser visados por un asesor jurídico de la Unidad de Intervención de nivel central son los siguientes:

- i. Querella, incluidas modificaciones y desistimiento;
- ii. Adhesión a la acusación;
- iii. Acusación particular;
- iv. Recursos;

Lo anterior, no obsta a que, en caso de producirse situaciones excepcionales que pudiesen afectar el curso normal del procedimiento, como, por ejemplo:

- v. Incidentes de nulidad;
- vi. Casos de reapertura.

En cualquiera de los casos antes señalados y, sobre todo, aquellos de visa obligatoria, el procedimiento y plazos serán los siguientes:

a) **Plazo**

- i. El plazo para el envío del documento a ser visado por el asesor jurídico de la Unidad de Intervención de nivel central será **de cuatro (4) días hábiles** previos al vencimiento del plazo, sea judicial o de investigación. En caso de la querrela, recordar plazo de artículo 112 inciso primero, sugiriendo, que sea dentro del plazo fijado para la investigación.
- ii. El asesor jurídico de la Unidad de Intervención de nivel central enviará su respuesta a más tardar **dos (2) días hábiles** después desde recibido el escrito de que se trate.
- iii. En situaciones excepcionales, como plazos inferiores o incidentes, se deberá plantear la situación al asesor jurídico de la Unidad de Intervención de nivel central tan pronto como se tome conocimiento y surja la necesidad de presentación, lo que será respondido a la brevedad posible.

b) **Acciones**

- i. Subir el escrito respectivo a SRC, procurando mantener el mismo proceso de visa de documento, según lineamientos vigentes de uso del sistema.
- ii. Enviar correo solicitando visación, según sea el caso, a los/as abogados/as de la Unidad de Intervención de nivel central.
- iii. En casos urgentes, comunicarse telefónicamente o por una vía expedita que asegure contacto, con los/as abogados/as de la Unidad de Intervención del nivel central, a fin de informar solicitud y explicar la relevancia de la misma.
- iv. Transcurridos 2 días de la solicitud, se deberá revisar respuesta y actualizar su estado.
- v. Una vez visado el escrito informar por cualquier medio de su presentación.
- vi. En caso de formularse observaciones y/o correcciones, incorporarlas el mismo día o al siguiente y enviar para su nueva visación.

6.3 Cobertura

Se entenderá por cobertura la comparecencia que se solicita a un abogado de un CAVD distinto al que lleva el tratamiento y representación del caso, para asistir a una audiencia o alegato determinado de otro profesional, atendida la imposibilidad del titular de poder ejercerla por sí mismo.

Sin perjuicio de las exigencias establecidas en plataforma de SRC para la solicitud de cobertura, se deben seguir las siguientes indicaciones:

a) **Plazo**

- i. El plazo mínimo para solicitar la cobertura es de cinco (5) días previos a la audiencia;
- ii. Excepcionalmente, si la fecha de audiencia se fijó dentro de ese mismo plazo, se debe avisar inmediatamente a los/as abogados/as de la Unidad de Intervención de nivel central.

b) **Acciones**

- i. Comunicar por cualquier medio a los/as abogados/as de la Unidad de Intervención de nivel central, al momento de conocerse la necesidad de cobertura, aportando la mayor cantidad de datos posibles: fecha, hora, tribunal, materia, etc.;
- ii. Si trascurridos 2 días no se ha recibido respuesta de la cobertura reiterar solicitud por el medio más expedito.
- iii. El/La abogado/a del CAVD requirente deberá preparar escrito de delegación de poder, elaboración de minuta y coordinar la entrega y/o presentación de ambos con el abogado que prestará la cobertura;
- iv. Tanto el/la abogado/a como el/la coordinador/a del CAVD requirente, se deberán asegurar que el expediente quede compartido.
- v. El/La abogado/a que preste la cobertura deberá informar, con copia al área jurídica de la Unidad de Intervención de nivel central, el resultado de la cobertura y procurar el debido registro en SRC.

Sólo se podrán excusar de prestar cobertura, aquellos abogados/as que tengan registro en agenda de audiencias para el mismo día.

6.4 Ausencia, remoción o cambio de abogado/a

En caso de que, por cualquier motivo, el/la abogado/a deje de prestar servicios temporal o permanentemente para un CAVD determinado, se seguirán los siguientes pasos:

a) **En caso de licencia o feriado:**

- i. Previo al inicio del período de feriado legal o en cuanto se le otorgue licencia médica, el abogado deberá informar a la coordinación, con copia al área jurídica de la Unidad de Intervención de nivel central, las causas en las que tenga audiencia/s programadas y que requieran la cobertura, para lo cual, se seguirá el instructivo del número anterior.
- ii. Durante el período de ausencia del/la abogado/a, será la coordinación del CAVD quien mantendrá la comunicación directa con el área jurídica de la Unidad de Intervención de nivel central para efectos de coordinar las acciones que genera la cobertura.

b) **En caso de cambio de funciones del/la abogado, dentro del PAV:**

- i. El/La abogado/a deberá dejar listado completo de causas vigentes, con las respectivas delegaciones de poder y con indicaciones de las actividades pendientes en cada una de ellas, con expresa mención de nombre de usuario, número de usuario en el sistema, delito, tribunal, RUC, RIT, fiscal, estado, resumen ejecutivo, según la siguiente tabla:

<u>USUARIO-N°SRC</u>	<u>RUC-RIT</u> <u>DELITO-FISCAL</u>	<u>TIPO DE REPRESENTACIÓN</u> <u>(poder simple / patrocinio /</u> <u>querrela)</u>	<u>ESTADO/PENDIENTE</u>

- ii. Previo al abandono del CAVD, el/la abogado/a, en conjunto con la coordinación, se encargarán directamente de que los/as usuarios/as tomen conocimiento de la mejor manera posible del cambio de profesional, informando el estado de las causas y su continuidad en la tramitación por parte del PAV.

- iii. En caso de que no exista profesional abogado/a de continuidad, la coordinación, en conjunto el área jurídica de la Unidad de Intervención de nivel central, debe procurar la tramitación de las causas pendientes.

c) **En caso de renuncia o remoción del/la abogado/a del CAVD:**

- i. El/La abogado/a que renuncie o sea removido deberá dejar listado completo de causas vigentes, con las respectivas delegaciones de poder y con indicaciones de las actividades pendientes en cada una de ellas, con expresa mención de nombre de usuario/a, número de expediente en el sistema, delito, tribunal, RUC, RIT, fiscal, estado, resumen ejecutivo, según la siguiente tabla:

<u>USUARIO-N°SRC</u>	<u>RUC-RIT DELITO-FISCAL</u>	<u>TIPO DE REPRESENTACIÓN (poder simple / patrocinio / querrela)</u>	<u>ESTADO/PENDIENTE</u>

- ii. Previo al abandono del CAVD, el/la abogado/a, en conjunto con la coordinación, se encargarán directamente de que los/as usuarios/as tomen conocimiento, de la mejor manera posible del término de labores del profesional, informando el estado de las causas y su continuidad en la tramitación por parte del PAV asimismo de su reemplazo si lo hubiere.
- iii. Será el coordinador del Centro quien verifique el cumplimiento de los numerales anteriores, y de requerirlo, debe comunicarse con el asesor jurídico de la Unidad de Intervención de nivel central para recibir apoyo.

d) **En caso de que la víctima solicite un cambio de abogado/a:**

- i. Es posible que la víctima, por motivos fundados y expuestos, solicite un cambio de abogado/a responsable de su causa. Este tipo de solicitudes deben ser canalizadas por la Coordinación del CAVD responsable al área jurídica de la Unidad de Intervención, a fin de acoger los antecedentes y revisar las posibilidades de materializar un cambio del/la abogado/a responsable de la causa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barrientos Pardo, Ignacio, 2009. Recurso efectivo contra la sentencia que no concede beneficios de la Ley N° 18.216. Revista de Estudios de la Justicia – N° 11.

Bodero, Edmundo, "Orígenes y fundamentos principales de la Victimología", Revista Iuris Dictio, Vol. 2, Núm. 3 (2001).

Castro Jofré, Javier. "La víctima y el querellante en la Reforma Procesal Penal". Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso XXV. Valparaíso, Chile, 2004.

Comisión Interamericana de Derechos Humanos CIDH. (2009). "Informe sobre seguridad ciudadana y derechos humanos". Organización de los Estados Americanos.

Dearing, Albin, Justice for Victims of Crime, Human Dignity as the Foundation of Criminal Justice in Europe, Springer International Publishing (2017)

Doran, Gorge T. 1981 "There's a S.M.A.R.T Way to Write Management's Goals and Objectives"

Duce, Mauricio; Riego, Cristián, "El Proceso Penal y los Derechos Humanos: las Víctimas de los Delitos en el Proceso Penal Chileno", en: DUCE/RIEGO, El proceso penal y los derechos humanos, Santiago: Universidad Diego Portales, 1994

Goodey, Jo, Victims and Victimology: Research, Policy and Practice, 2005.

Horvitz, María Inés. 2003. "Estatus de la víctima en el proceso penal".

Mendelsohn, Benjamín, Victimología: Nuevos Horizontes Biopsicosociales, 1948; Von Hentig, Hans, El Criminal y su Víctima, 1947.

Ministerio del Interior y Seguridad Pública – Chile, 2016 – SENDA Tratamientos documentos técnicos.

Ministerio de Seguridad de la Nación Argentina (2011). Seguridad y derechos humanos: herramientas para la reflexión sobre la seguridad ciudadana y democrática. Primera edición, Buenos Aires.

Ministerio de Gobierno de San Juan (2013). "Plan Estratégico de Seguridad 2011-2015".

Olavarría, Gambi, 2005, "Costos Económicos del Delito" Ministerio del Interior – Universidad de Chile.

Ranguigni, Victoria, 2010. La seguridad ciudadana. Universidad Nacional de Lanús y Consejo de Seguridad Interior, Cuadernos de Seguridad N° 5, Buenos Aires.

Riego, Cristián "La expansión de las facultades de las víctima en la Reforma Procesal Penal y con posterioridad a ella", en Política criminal, Vol. 9, Nº 18 (Diciembre 2014).

Subsecretaría de Prevención del Delito – Chile, 2013. Política Nacional de Víctimas de Delito.

Subsecretaría de Prevención de Delito – Chile, 2015. Modelo de Intervención Programa Apoyo a Víctimas.

Wolhuter, Lorraine et al, Victimology, victimisation and victim's rights, 2009.

World Society of Victimology, Manual de justicia sobre el uso y aplicación de la declaración de principios básicos de justicia para víctimas de delito y abuso de poder, 1999.

ANEXOS

1. Facsímil Poder Simple

En lo principal: Poder simple. Otrosí: Forma de notificación.

XXXXXX, víctima querellante, en causa, **RUC** _____, **RIT** _____ por el delito de Otro delito, al señor(a) fiscal adjunto respetuosamente digo:

Que, por este acto, pido al señor(a) fiscal adjunto a cargo de la presente investigación tener presente que otorgo poder simple al abogado(a) habilitado(a) para el ejercicio de la profesión, don(ña) XXXXX, domiciliado(a), para estos efectos, en calle _____ N° ____, comuna de _____, a fin de que, actuando en mi representación, pueda acceder a la carpeta investigativa y ejercer todas las facultades que el Código Procesal Penal otorga a este interviniente.

OTROSÍ: Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 31 del Código Procesal Penal, vengo en solicitar al señor(a) fiscal, que ordene la notificación de las providencias que se dicten en la presente investigación criminal a los correos electrónicos: XXXXXX

2. Facsímil Patrocinio y Poder

En lo principal: Patrocinio y poder. Otrosí: Forma de notificación.

JUZGADO DE GARANTÍA DE

XXXX, víctima querellante, en causa, **RUC** _____, **RIT** _____ por el delito de Otro delito, a SS. respetuosamente digo:

Que, por este acto, confiero patrocinio y poder al abogado habilitado para el ejercicio de la profesión, don(ña) XXXX, domiciliado(a), para estos efectos, en calle _____ N° ____, comuna de _____, a quien le confiero todas y cada una de las facultades señaladas en ambos incisos del artículo 7 del Código de Procedimiento Civil, las que se dan por expresamente reproducidas y que en este acto declaramos conocer y aceptar.

POR TANTO, en mérito de lo expuesto

RUEGO A SS., se sirva tener presente la revocación de patrocinio y poder efectuada.

Primer OTROSÍ: Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 31 del Código Procesal Penal, vengo en solicitar a SS., que ordene la notificación de las resoluciones judiciales que se dicten en la presente causa criminal a los correos electrónicos: XXXXX

3. Facsímil Querella

En lo principal: Deduce querella por el delito que indica; Deduce querella por el delito que indica; Primero otrosí: Reserva de acciones civiles; Segundo otrosí: Solicita diligencias; Tercer otrosí: Se remita al Ministerio Público y se acumule; Cuarto otrosí: Patrocinio y Poder; Quinto otrosí: Se tenga presente forma especial de notificación; Sexto otrosí: Téngase presente lo que se indica

S.J. DE GARANTIA DE _____

_____, Cédula Nacional de Identidad N° _____, XX años, profesión u oficio, domiciliado(a) en calle ASDASD, en relación con la investigación **RUC N° _____, a cargo de la Fiscalía Local de XXXXXXX, sobre el delito de _____, a SS. respetuosamente digo:**

Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 108 del Código Procesal Penal, en mi calidad de víctima directa, vengo en interponer querella en contra de XXXXX XXXXXX XXXXXX XXXXX, XX años de edad, Cédula Nacional de Identidad N° X.XXX.XXX-X, domiciliado en XXXXXXXXXXXX N° XXX, comuna de XXXXXX por su participación criminal en calidad de autor/cómplice/encubridor del delito de XXXXXXX, en grado de consumado/frustrado/tentado, solicitando desde ya que sea condenado y le sean impuestas las máximas penas principales y accesorias que el delito conlleva, en conformidad a los fundamentos de hecho y de derecho que a continuación expongo:

I.-LOS HECHOS.

1. Aproximadamente a las XX:XX horas del día XXXXX XX de XXXX del año XXXX, _____

II.-EL DERECHO.

A juicio del querellante, los hechos narrados configuran el tipo penal consagrado en el artículo XXX del Código Penal, norma en la que nuestro legislador describe y sanciona el delito de XXXXXXXX.

Dicha norma señala: _____.

En cuanto a la participación punible y al grado de desarrollo del delito, este interviniente estima que al querellado XXXXXX XXXXXXXX XXXXXX XXXXXX le cabe participación criminal en calidad de autor/cómplice/encubridor, toda vez que _____. Asimismo, el delito de xxxxxxxxxx que se le imputa, se encuentra en grado de desarrollo consumado/frustrado/tentado. Lo anterior, en conformidad a lo dispuesto en los artículos 7, 14, XX y demás pertinentes del Código Penal.

POR TANTO;

Con el mérito de lo expuesto, y en conformidad a lo consagrado en los artículos 108, 111 y siguientes del Código Procesal Penal, en los artículos 1, 7, 14, _____ del Código Penal, y demás disposiciones legales pertinentes;

RUEGO A SS., tener por interpuesta querrela criminal en contra de Xxxxx Xxxxxx Xxxxxxxx Xxxxxxxx, ya individualizado, por su participación como autor/cómplice/encubridor en el delito consumado/frustrado/tentado de xxxxxxxxxxxxxx, previsto y sancionado en el artículo XXX del Código Penal, cometido en contra de Xxxxxx Xxxxxx Xxxxxxxx Xxxxxx, solicitando que esta querrela sea acogida a tramitación y se remitan los antecedentes respectivos al Ministerio Público, a fin de que el órgano persecutor, a través del fiscal encargado, continúe la investigación del hecho ilícito por el cual me querello y que, en definitiva, formule la correspondiente acusación en contra de los culpables de este delito, proponiendo desde ya como sanción aplicable el máximo de la pena principal señalada por la ley para este ilícito, así como las accesorias correspondientes, con expresa condenación en costas.

PRIMER OTROSÍ: Sírvase SS. tener presente que este interviniente se reserva, para la instancia procesal correspondiente, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 261 letra d) del Código Procesal Penal, el ejercicio de las acciones civiles que conceden los artículos 59 y siguientes del mismo cuerpo legal.

SEGUNDO OTROSÍ: Que, conforme a lo dispuesto en los artículos 113 letra e) y 183 del Código Procesal Penal, solicito al Sr. Fiscal de la Fiscalía Local de Xxxxx, a cargo de la investigación **RUC N°** _____, disponer la práctica de las siguientes diligencias de investigación:

1. Se despache orden de investigar a la Unidad Policial respectiva, a fin de que se efectúe un empadronamiento de testigos del sector que, eventualmente, hayan tomado conocimiento de este ilícito para que declaren sobre todos los hechos de que tengan conocimiento y que hayan sido anteriores, coetáneos o posteriores a la comisión del delito objeto de la presente querrela criminal.

2. Se solicite a la Unidad Policial respectiva efectuar pericia fotográfica y planimétrica del lugar donde ocurrieron los hechos, así como del lugar donde se detuvo a cada uno de los imputados luego de haber cometido el ilícito.

3. Se solicite a la Unidad Policial respectiva efectuar pericia al arma blanca utilizada para la comisión del delito, a fin de determinar la existencia de rastros de sangre humana en la misma, y, en el evento de existir, efectuar peritaje comparativo de ADN con el objeto de determinar a quién corresponde dicha sangre.

4. Se oficie a la Municipalidad de xxxxxxxx, a fin de que ésta informe si en el sector donde ocurrieron los hechos existían cámaras de seguridad en la vía pública que pudiesen haber captado y grabado imágenes del momento en que se produjo la agresión con arma blanca en contra de la víctima.

TERCER OTROSÍ: Solicito a SS., conforme lo dispone el artículo 112 inciso 2° del Código Procesal Penal, remita esta querrela al Ministerio Público, Fiscalía Local de xxxxxx, y ordene que ésta se agrupe a la investigación RUC N° _____, la cual versa sobre los mismos hechos en que se sustenta esta querrela. **RUC N°** _____, **la cual versa sobre los mismos hechos en que se sustenta esta querrela.**

CUARTO OTROSÍ: Pido a SS. tener presente que, por este acto, confiero patrocinio y poder al abogado(a) habilitado(a) para el ejercicio de la profesión, don(ña) XXXXX XXXXXX XXXXXXX XXXXXX, Cédula Nacional de Identidad N° XX.XXX.XXX-X, domiciliado(a), para estos efectos, en calle Xxxxx N°XXX, comuna de Xxxxxxx, a quien le confiero todas y cada una de las facultades señaladas en ambos incisos del artículo 7 del Código de Procedimiento Civil, las que se dan por expresamente reproducidas y que en este acto declaro conocer y aceptar.

QUINTO OTROSÍ: Que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 31 del Código Procesal Penal, vengo en solicitar a SS., se sirva disponer que las

resoluciones judiciales que se dicten en la presente causa criminal sean notificadas a los correos electrónicos: xxx

SEXO OTROSÍ: Que por medio del presente acto vengo en hacer presente, que mi representado se encuentra patrocinado por [texto a completar por usuario de sistema]., cédula nacional de identidad N° _____ . Abogado/a Programa Centro de Apoyo a Víctimas de _____, el cual pertenece a la Subsecretaría de Prevención del Delito, razón por el cual goza, mientras sea asesorado/a por esta institución del Beneficio de Asistencia Jurídica Gratuita o Privilegio de pobreza, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 600 del Código Orgánico de Tribunales.

El Programa Apoyo a Víctimas constituye una oferta pública que forma parte de la Subsecretaría de Prevención del Delito dependiente del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, la cual entrega en forma gratuita atención psicosocial, orientación legal y representación judicial a la víctima dentro del proceso penal.