



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

EL MINISTERIO PÚBLICO Y SU RELACIÓN CON LAS VÍCTIMAS

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS**

CHRISTIAN ANKER ULLRICH

Profesor Guía:

Juan Enrique Vargas Viancos

Profesores Lectores:

Mauricio Duce Julio

María José Pérez Bravo

Santiago – Chile, Diciembre de 2007

Resumen

La reforma procesal penal que se está implementado en Chile desde el año 2000, ha generado variadas discusiones en el ámbito de las políticas públicas y la modernización del Estado de Chile, constituyéndose en uno de los hitos más importantes para la consolidación de su Democracia. Una de las áreas que ha suscitado más interés y preocupación, se relaciona con la calidad de la atención que se brinda a las víctimas en el proceso penal. Actualmente, en esta sede sus derechos son expresamente reconocidos, abriéndose un debate importante relacionado con los efectos nocivos que pueda tener la intervención del sistema judicial en ellas. Es el Ministerio Público quien tiene la obligación de dar atención y protección a las víctimas y para ello cuanta en cada región del país con Unidades de Atención a las Víctimas y Testigos.

El presente estudio intenta describir, analizar y valorar la relación que existe entre el Ministerio Público y las víctimas, a través de la labor que realizan estas unidades. Metodológicamente se utiliza la “Teoría del agente-principal”, como marco de comprensión desde la perspectiva de las políticas públicas y, además, se realizan encuestas para la contrastación de la información. El material de análisis se constituye por los principios reguladores de estas unidades, sus procesos de trabajo y las principales acciones que despliegan en la atención de víctimas durante el proceso penal.

Desde esta teoría se identificaron problemas en tres niveles de análisis, a saber: en las unidades como agente, en sus acciones y procesos de trabajo; en el fiscal como principal, en la derivación y posterior participación de las víctimas, en las labores investigativas que involucran víctimas y en su protección; y, por último, en las víctimas como principal, analizando esencialmente el problema de la victimización secundaria.

Se pudo observar que las acciones que implementa cada una de estas unidades, para dar respuesta a los fiscales y, a su vez, a las necesidades particulares de las víctimas, puede producir una tensión importante, que muchas veces genera problemas en la forma de valorar y priorizar las necesidades especiales de cada principal, lo cual condiciona que se desplieguen formas de intervención poco definidas o lejanas a sus expectativas.

Tenemos un agente que debe interactuar con dos principales y con un conflicto de intereses entre la función investigativa y la labor de atención a víctimas que tiene el Ministerio Público. Este conflicto es especialmente sensible para el caso de las víctimas y puede ser un motivo importante para la generación de victimización secundaria.

Esta unidad se transforma en una agencia que debe aprender a convivir con este problema entre principales, y podríamos decir que uno de sus objetivos centrales es mediar en este conflicto. La resolución de él va a permitir incidir directamente en la problemática de la victimización secundaria y validarse como la institución pública que por excelencia realiza esta labor de agencia.

TABLA DE CONTENIDO

	Página
Introducción.	3
Planteamiento Del Problema	4
Metodología	6
Objetivos	8
Antecedentes Conceptuales Y Contextuales	9
1. El Ministerio Público y la nueva justicia penal en Chile	9
Contexto Institucional	10
La reforma procesal penal en cifras	13
2. La Situación de las víctimas en el sistema procesal penal en Chile.	18
Lugar de la víctima en el actual sistema procesal penal	18
Las Unidades de Atención de Víctimas y Testigos (UAVT)	20
Desarrollo histórico y estadístico de las UAVT	22
Análisis y Discusión	29
1. Las UAVT como agente: Identificando acciones y problemas	29
Fundamentos legales y prescripciones en las acciones de la UAVT	32
2. El fiscal como principal	35
La derivación de víctimas y su participación en el proces o penal	35
Las necesidades concretas del fiscal como principal al realizar la derivación.	38
Las víctimas como parte de la investigación: la actividad pericial	41
El problema de la protección de las víctimas.	42
3. La víctima como principal	43
Las víctimas y el problema de las primeras intervenciones	43
El problema de la victimización secundaria.	44
Las víctimas y la mediación penal	48
4. El Juicio Oral: El encuentro entre agente y principales.	49
Conclusiones	52
Bibliografía	56

INTRODUCCIÓN

La reforma procesal penal que se ha estado implementando en Chile desde el año 2000¹ ha abierto diversos focos de discusión en el ámbito de las políticas públicas y la modernización del Estado de Chile. Ella ha significado uno de los hitos más importantes para la consolidación del estado democrático chileno, ya que se ha pasado de un sistema inquisitivo, donde había permanentes conflictos en el respeto a los derechos y las garantías individuales por la concentración del poder procesal en un solo sujeto -el juez-, a un sistema acusatorio, donde se dividen las funciones de investigar, acusar y juzgar, y los derechos tanto de los imputados como de las víctimas son expresamente reconocidos.

Desde la perspectiva de las políticas públicas y la administración de la justicia el antiguo procedimiento penal chileno se caracterizaba por una gestión lenta y en extremo burocrática de los procesos judiciales, por un estilo anónimo de atención a las personas, las que generalmente no veían al juez, generándose desconfianza hacia el sistema, especialmente por la poca transparencia que este ostentaba. También existía la percepción de que este sistema no proporcionaba un adecuado acceso a la justicia, apareciendo desazón y poca credibilidad en la sociedad de que los entes encargados de la administración de justicia pudieran resolver los conflictos de los que se hace cargo. Por último, este sistema no respetaba los tratados internacionales de derechos humanos suscritos por Chile.

La puesta en marcha de esta reforma no sólo ha implicado la participación de las instituciones públicas asociadas al sistema judicial, como el Poder Judicial, Ministerio de Justicia, Ministerio Público, sino que de muchos otros establecimientos, por lo que las necesidades de coordinación, de inyección recursos y de evaluación han sido permanentes, y no ajenas a problemas. Todos los fundamentos de una justicia transparente, ágil y moderna han tenido que luchar con las viejas culturas institucionales, las que ahora tienen un llamado de atención a “rendir cuentas” de sus prácticas públicas.

¹ Las etapas de implementación de la reforma procesal penal fue en etapas y por regiones. La primera etapa fue en la IV y IX región el 16 de diciembre de 2000, la segunda fue en la II, III y VII región el 16 de diciembre de 2001, la tercera etapa fue en la I, IX, y XII región el 16 de diciembre de 2002, la cuarta etapa fue en la V, VIII y X región el 16 de diciembre de 2003, y la quinta etapa en la región metropolitana fue el 16 de Junio de 2005.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Una de las áreas que mejor refleja esta compleja interacción de organismos públicos es la que se relaciona con lugar que ocupan las víctimas en el nuevo proceso penal. En esta temática es donde se ha realizado una de las apuestas más avanzadas a nivel latinoamericano, como política pública, ligada al ámbito de los derechos individuales y las ciencias sociales.

En este nuevo contexto si bien las víctimas de delitos pueden defender sus derechos y exigir respuesta a sus perjuicios, siendo intervinientes directos del proceso, tienen por otro lado que responder a diversas demandas y obligaciones del sistema al ser testigos de su propio delito y ser muchas veces sujeto de prueba en la actividad pericial a las que tienen que asistir, tema que se asocia directamente a la calidad de su participación en los procesos penales.

En torno a ello se ha abierto un debate importante que se relaciona la intervención del sistema judicial y los efectos perjudiciales que pueden generarse en las víctimas, la que está directamente relacionada con la temática de la victimización secundaria² y de cómo puede ser prevenida e intervenida durante los procesos judiciales, especialmente los penales.

Estos son algunos de los motivos por los que el Estado chileno le inviste al Ministerio Público, además de estar encargado de la investigación de delitos y de ejercer la acción penal pública, la obligación institucional de dar atención y protección a las víctimas de delitos, en todas las etapas del procedimiento penal³, a través de la presencia de las Unidades Regionales de Atención de Víctimas y Testigos (UAVT) como organismos técnicos encargados de esta misión. Además, en los fiscales recae también la responsabilidad de promover durante el curso del procedimiento acuerdos patrimoniales, medidas cautelares u otros mecanismos que faciliten la reparación del daño causado a la víctima.

² Es aquel daño psicológico y/o social que se produce por el paso de la víctima de un delito por el sistema jurídico-penal e institucional.

³ Por su parte, los tribunales garantizarán conforme a la ley la vigencia de sus derechos durante el procedimiento

Por lo tanto, resulta interesante, desde la perspectiva de las políticas públicas, preguntarse y hacer un análisis de la relación existente entre el Ministerio Público y las víctimas, a través del quehacer de estas unidades, valorando aquellas acciones que tengan incidencias en el mandato constitucional que pesa sobre el Ministerio Público de atender y proteger a las víctimas, tal de maximizar las acciones para que la atención sea de calidad, y sobreponerse a las disonancias que se presentan entre el interés investigativo y de objetividad de los fiscales, y las necesidades subjetivas de las víctimas y sus grupos sociales inmediatos y/o la red social de apoyo.

Durante el año 2007 se ha presentado un fuerte debate público y mediático sobre cómo el Estado garantiza que las víctimas tengan una atención de calidad en concordancia con procesos penales exitosos. Ello ha generado una pretenciosa propuesta de ofertas institucionales de atención a víctimas desde distintos ámbitos públicos. Mucha de estas ofertas programáticas apuntan a objetivos muy similares y no ha existido un adecuado diagnóstico de las ofertas públicas ya existentes en especial la que ofrece el Ministerio Público.

Dentro de las propuestas están la del Ministerio del Interior con la creación de 14 centros orientados a víctimas directas e indirectas de delitos violentos, los Centros de Atención a Víctimas de Delitos Violentos (CAVI) de la Corporación de Asistencia Judicial del Ministerio de Justicia⁴, los Centros de Atención Psicosocial a Mujeres Víctimas de Violencia Intrafamiliar de SERNAM, los Centros de Reparación Especializados en Maltrato y Atención a niños, niñas y adolescentes de SENAME. Por último, hay que destacar la posible creación de la defensoría de las víctimas pertenecientes al Ministerio de Justicia,⁵ la cual ha generado un fuerte debate en el ámbito de las políticas públicas, por la superposición de instancias que se hacen parte de la víctima pudiéndose generar una doble

⁴ La misión de los CAVI es la atención integral a las personas, de todas las edades, que hayan sido víctimas de delitos violentos y que no cuenten con los medios para proporcionarse asistencia judicial, social, psicológica o psiquiátrica, necesaria para una adecuada reparación del daño ocasionado

⁵ Esta institucionalización buscaría ser un organismo autónomo que inste al Estado a proporcionar asistencia jurídica a las víctimas de delitos graves, que no puedan costearse por sí mismas. Los delitos a los que daría cobertura serían los más graves.

representatividad por parte del estado chileno, la que podría en algunos casos ser contradictoria.

Frente a esta oferta interinstitucional por parte del Estado de Chile para las víctimas cabe preguntarse cuál va a ser el rol, y cómo se va a coordinar, las UAVT del Ministerio Público para constituirse en la institucionalidad que por excelencia da atención a las víctimas⁶.

METODOLOGÍA

Este estudio intenta describir y analizar la relación que existe entre el Ministerio Público y las víctimas a través de la labor que realizan las Unidades de Atención y Víctimas y Testigos (UAVT). El material de análisis de este estudio de caso serán tanto los principios reguladores del quehacer de estas unidades como las principales acciones que se despliegan con la víctima durante el proceso penal, levantando los problemas más frecuentes que han existido durante la implementación de la reforma procesal penal en Chile. En especial, se intentan identificar las dificultades que existen entre la labor de atención a víctimas de las UAVT y la función investigativa del Ministerio Público.

Como apoyo metodológico para el análisis que se realiza de la relación de las víctimas con el Ministerio Público y las UAVT, se utilizará la **teoría de agente-principal** como marco para la comprensión de las acciones desde la perspectiva de las políticas públicas.

Esta teoría parte de la base que en la conformación de sistemas económicos y sociales la relación de agencia (servicio) entre dos partes se puede entender en que “una de ellas, designada como *agente*, actúa para, o en nombre de, o como representante de la otra, que se designa como principal, en un campo particular de problemas de decisiones”⁷.

⁶ Esto unido a la reciente indicación para la aprobación de un aumento de presupuesto para estas unidades para la contratación de más profesionales, la cual que quedó supeditada a una modificación legal de la planta profesional del Ministerio Público..

⁷ “The Economic Theory of Agency: the Principal’s problem”; Steph en Ross, 1973

Durante esta relación el *principal* generalmente dispone de información incompleta o parcial relacionadas con los objetivos y acciones que ejecuta el *agente*. También pueden generarse disparidad de expectativas de servicios prestados. Las acciones al estar técnicamente mediadas generan una asimetría en la relación, especialmente por la concentración de conocimientos en el agente. El principal quiere obtener beneficios a través de ese conocimiento concentrado, que no es de su dominio, delegando en el agente información que no es accesible para él. Por ello, es de relevancia discernir quién es responsable de qué, y ejecutar una supervisión que permita realizar una rendición de cuentas sobre las acciones que se realizan para cumplir con los objetivos trazados, o su contrario (Przeworski, 1996).

En este estudio de caso el desarrollo conceptual del agente-principal nos entrega herramientas para abordar el análisis de la atención a víctimas, donde existe un agente que entrega el servicio, que son las UAVT, y a un principal, que son las víctimas por un lado, los fiscales por el otro, o ambos, generándose una duplicidad de principales.

El Ministerio Público a través de sus fiscales, que son el principal, delegan la toma de decisiones relacionadas con la atención de víctimas a su agente que es la UAVT. Pero a su vez las víctimas que han sido derivadas, que son el otro principal, también delegan las decisiones sobre su paso por el proceso penal al agente UAVT, ya que en él radica el saber técnico sobre su situación personal y social, no sólo en el contexto del proceso penal, sino en el plano de su subjetividad, ahora como víctima. Es decir, tendríamos un agente que debe interactuar con dos principales, lo cual potencialmente puede generar conflictos entre los principales, y con el agente.

En este caso las UAVT, al ser equipos especializados podrían acceder a información privilegiada pudiéndose generar asimetrías de información hacia cada principal, hacia ambos, o entre ellos.

A través de este acercamiento teórico se pueden esbozar el problema de conflicto de intereses y de información, o los acuerdos explícitos a través de los cuales el agente (UAVT) atienda los intereses del principal en términos de resultados fácilmente observables, o través de la definición sobre cuál es el principal de más relevancia (fiscales – víctimas).

Para complementar y profundizar este análisis, se hizo un levantamiento de información a través de la realización de entrevistas a 2 profesionales de estas unidades ⁸ y a 2 expertos externos que trabajaron en estas unidades ⁹. A ello, se une el conocimiento empírico y pragmático existente en el investigador quien reunió experiencias durante 41 meses en UAVT en la implementación de la reforma procesal penal en la IX y V Región de Chile. Además, se contó con el apoyo del abogado Sr. Francisco Soto Donoso en materias relativas a derecho penal sustantivo y derecho procesal penal.

A continuación se abordaron las líneas temáticas definidas a través de los objetivos de este estudio de caso, los que se exponen a continuación.

OBJETIVOS

General

- Describir y analizar la relación entre el Ministerio Público y las Unidades de Atención de Víctimas y Testigos (UAVT) con las víctimas.

Específicos

- Describir y analizar el rol del Ministerio Público en la atención de víctimas.
- Analizar la labor de las UAVT en la atención de víctimas y los problemas que se presentan.
- Analizar la labor de los fiscales en la atención de víctimas y los problemas que se presentan.
- Identificar y analizar los problemas que manifiestan las víctimas en su paso por el proceso penal.

⁸ Los profesionales de las UAVT son Oriana Ercoli, profesional de la UAVT de la Fiscalía Regional de la Araucanía, y Claudia Espinoza, profesional de la Fiscalía Regional del Bio Bio.

⁹ Estos profesionales son Bianca Pfeng, ex abogado de la División de atención de víctimas y testigos de la Fiscalía Nacional, y Roberto Rodríguez, ex Profesional Unidad de atención de víctimas y testigos de la Región de Atacama

ANTECEDENTES CONCEPTUALES Y CONTEXTUALES

1. El Ministerio Público y la nueva justicia penal en Chile.

El Ministerio Público es un organismo autónomo e independiente de cualquier otro poder del Estado, es decir, no es parte del Gobierno, no depende del Congreso, como tampoco del Poder Judicial¹⁰, y fue creado mediante la reforma constitucional del 16 de septiembre de 1997 por la ley N° 19.519.

Como tal, es la entidad encargada -en exclusiva- de dirigir la investigación¹¹ de los hechos constitutivos de delito¹² y ejercer la acción penal pública formulando acusación en contra de los responsables y sosteniendo dicha acusación en un juicio ante los Tribunales de Justicia¹³. Además, debe adoptar medidas destinadas a proteger a las víctimas y a los testigos de los delitos.

Con el inicio de la reforma, el 16 de diciembre de 2000, existe un juicio público, en virtud del cual son los fiscales adjuntos los encargados de acreditar los hechos constitutivos de delitos. El 15 de octubre de 1999 se dictó la ley 19.640 Orgánica Constitucional del Ministerio Público que detalla las funciones y los principios que orientan su actuación, su organización interna, atribuciones, las responsabilidades, inhabilitaciones, incapacidades, incompatibilidades y prohibiciones a que estarán sujetos sus fiscales.¹⁴ Ese año se designa al primer Fiscal Nacional, quien tomó la tarea de empezar a organizar y estructurar esta nueva institucionalidad, implementando el desarrollo del capital de infraestructura y humano. En octubre de 2007 se designa al segundo Fiscal Nacional quien inicia su período en diciembre del mismo año.

¹⁰ Memoria Anual 2006, Ministerio Público

¹¹ En otras palabras los Fiscales sustituyen el rol investigativo de los jueces, quienes en el antiguo procedimiento investigaban, juzgaban y condenaban.

¹² Delito es toda conducta (acción u omisión), típica (si cumple todos y cada uno de los requisitos establecidos y que constituye el fundamento de su prohibición penal), antijurídica (contraria al orden jurídico) y culpable (si es posible formularle un juicio personal de reproche. En este sentido el artículo número 1 del código penal refiere que delito es “toda acción u omisión voluntaria penada por la ley”

¹³ En otras palabras los Fiscales sustituyen el rol investigativo de los jueces, quienes en el antiguo procedimiento investigaban, juzgaban y condenaban.

¹⁴ *Id.*

La reforma procesal penal se empezó a implementar en dos regiones del país, la IV y IX región, y se seleccionaron los primeros fiscales adjuntos, junto con la respectiva plana administrativa, incluyendo las Unidades de Atención de Víctimas y Testigos. Durante los años subsecuentes se van agregando de manera escalonada las otras regiones. Ya el año 2003 se encuentra más del 60% de la población chilena bajo el nuevo proceso penal.¹⁵ Después de una postergación la reforma se termina aplicando en la Región Metropolitana en Junio del año 2005.

Contexto institucional

Actualmente el Ministerio Público está presente en Chile con 18 Fiscalías Regionales con 125 fiscalías locales y 15 oficinas de atención, estando distribuidas en 147 edificios. La dotación hasta diciembre de 2006 ascendía a un total de 3.626 personas, habiendo además del Fiscal Nacional y los Fiscales Regionales, 647 fiscales adjuntos y 2956 funcionarios entre directivos, profesionales, técnicos, administrativos y auxiliares.¹⁶ Además del Fiscal Nacional, los Fiscales Regionales y los Fiscales Adjuntos existe un Consejo General, compuesto por el Fiscal Nacional y todos los Fiscales Regionales el que cumple funciones de órgano consultivo.

El Ministerio Público realiza sus actuaciones procesales a través de sus fiscales, con el grado de independencia, autonomía y responsabilidad establecido en la ley. En esta labor los fiscales del Ministerio Público adecuan sus actos al principio de objetividad, debiendo investigar con igual celo no sólo los hechos y circunstancias que funden o agraven la responsabilidad del imputado, sino también los que le eximan de ella, la extingan o la atenúen.

El Ministerio Público, en tanto institución jerarquizada, tienen en el ápice estratégico al Fiscal Nacional, la máxima figura corporativa, quien tiene la autoridad por sobre todas las líneas de esta estructura organizativa, y en diversas áreas de acción, tanto administrativas, de gestión y de instrucciones judiciales. A su vez el Director Ejecutivo

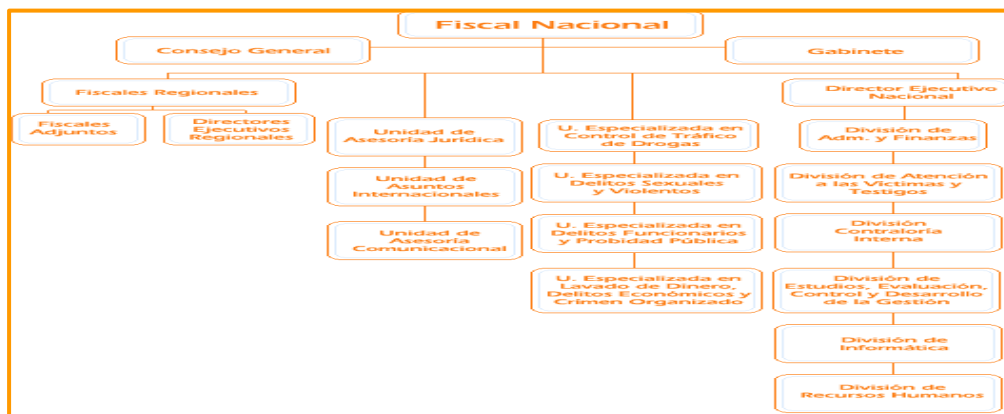
¹⁵ Memoria Anual 2003, Ministerio Público

¹⁶ Unidad de Infraestructura, Fiscalía Nacional 2007.

Nacional está a cargo de las unidades estratégicas de operación quienes realizan las labores “sustantivas” y centralizadas de esta institución. Por ello se pueden identificar en el Ministerio Público dos grandes áreas de organización, la jurídica y la administrativa:

Por un lado están las Unidades especializadas por los tipos de delitos, y por el otro, están las divisiones administrativas, como la división de finanzas, de recursos humanos, contraloría interna, de estudios y de víctimas y testigos. También por el tipo de misión que le compete al Ministerio Público existen unidades especiales de asesoría jurídica, asuntos internacionales, de asesoría mediática o comunicacional y de capacitación. Todas ellas tienen relación directa e indirecta con las UAVT. A continuación se muestran los principales organigramas del Ministerio Público, constituidos por la Fiscalía Nacional y sus unidades operativas y las Fiscalías Regionales.

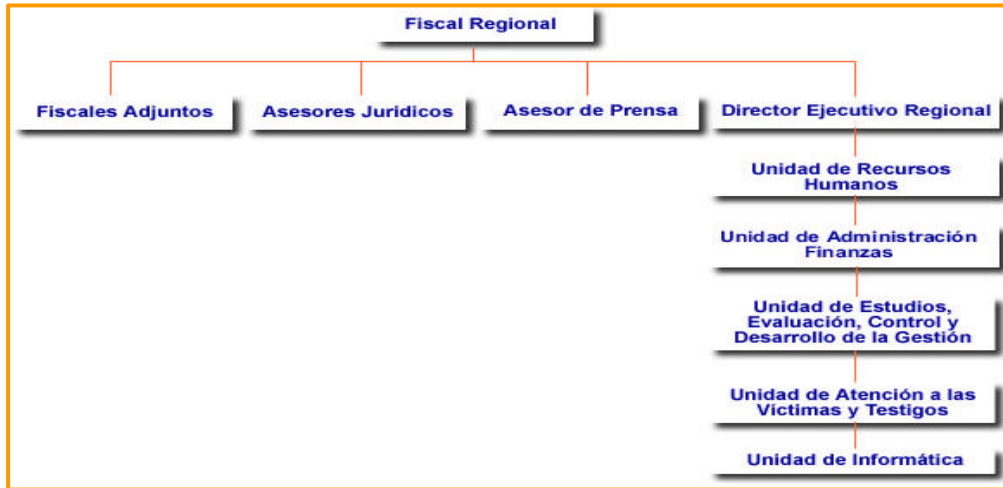
Cuadro N°1 Fiscalía Nacional



Fuente: www.ministeriopublico.cl

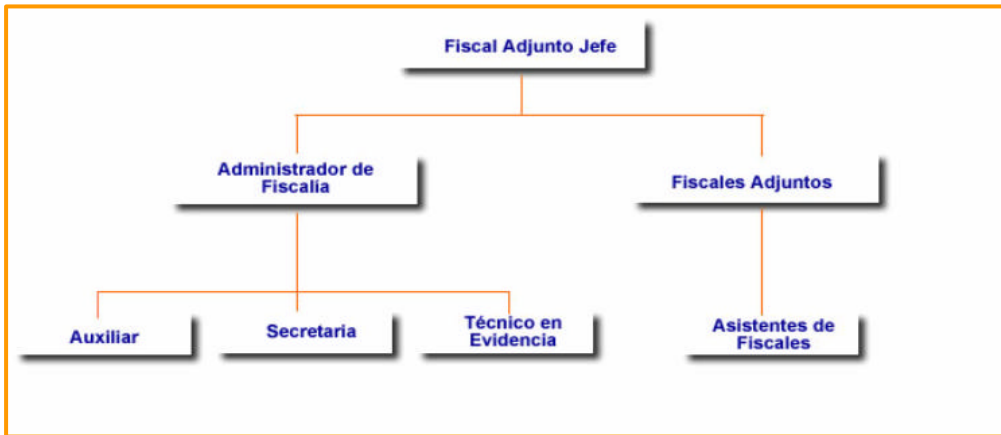
Los Fiscales Regionales y los fiscales adjuntos tienen la representación regional y son quienes llevan a cabo la misión de este sistema. En cada Fiscalía Regional se replica una estructura organizacional parecida a la Fiscalía Nacional, y es dependiente de las orientaciones técnicas que les brinda, tanto en lo jurídico como en lo administrativo, sin perjuicio que cada fiscal adjunto tiene autonomía en su quehacer en las investigaciones de delitos.

Cuadro N°2 Fiscalías Regionales

Fuente: www.ministeriopublico.cl

Las Fiscalías Locales son las unidades operativas por excelencia y el tamaño de ellas está relacionado, principalmente, con la población del lugar donde se encuentran ubicadas. En las zonas de menos población estas fiscalías son unipersonales, es decir existe un solo fiscal que tiene tanto funciones propias de su cargo, como también administrativas. En esta estructura lo acompaña un abogado asistente (o asistente de fiscal), un equipo administrativo compuesto por un administrador, secretaria y auxiliares. Las fiscalías locales más grandes van creciendo exponencialmente en la medida que existan más cargos de fiscales adjuntos, aumentado un abogado asistente por cada dos fiscales, y uniéndose un técnico jurídico quien apoya en la labor informática y logística. Esta estructura la podemos ver en el siguiente cuadro:

Cuadro N°3 Fiscalías Locales

Fuente: www.ministeriopublico.cl

Cuando llega la reforma a la región metropolitana este tipo de estructura tiende a complejizarse por el número de fiscales presentes en cada fiscalía local y porque se privilegió la especialización de los fiscales por sobre un tema puramente territorial.¹⁷

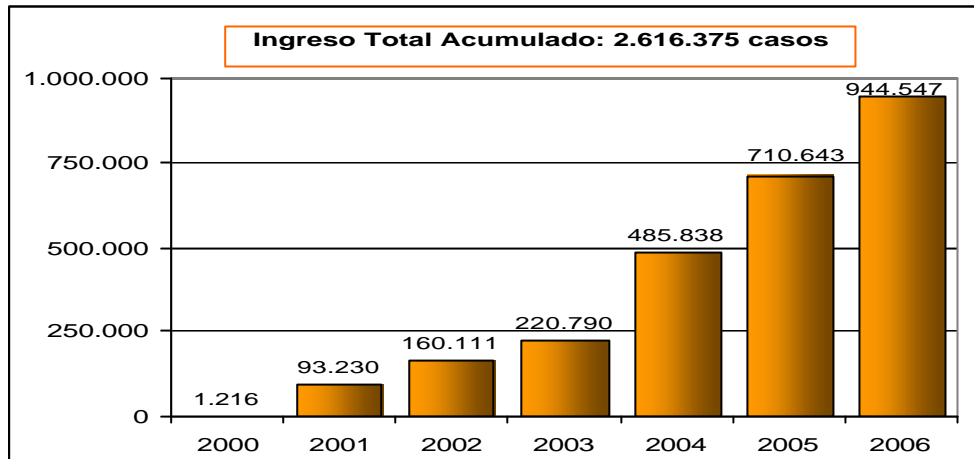
La reforma procesal penal en cifras

Tal como se mencionó anteriormente, la implementación de la reforma procesal penal en Chile se hizo de manera paulatina por regiones por lo que el manejo estadístico de los ingresos, términos, tiempos de tramitación, y derivaciones a las UAVT, ha sido analizado por etapas de implementación y recién desde el año 2006 se tiene un régimen de funcionamiento homogéneo y sostenido en todo el país, pudiéndose realizar comparaciones estadísticas entre regiones y observar variaciones entre cada año.

¹⁷ Ejemplo de ello son las estructuras complejas de gestión de la Fiscalía Metropolitana Centro -Norte, que está en el nuevo centro de justicia, y la Fiscalía de San Miguel, de la Fiscalía Regional Metropolitana Sur. En estas estructuras las UAVT se encuentran insertas en las actividades de las Fiscalías Locales, o por especialidades.

Desde el inicio de la reforma han ingresado 2.616.375 causas al Ministerio Público, de los cuales 944.547 se registraron sólo el año 2006 lo que representa un incremento de un 32,9% con respecto a la demanda generada durante el año anterior.

Gráfico N°1: Casos ingresados por año y acumulado al 31 de diciembre 2006



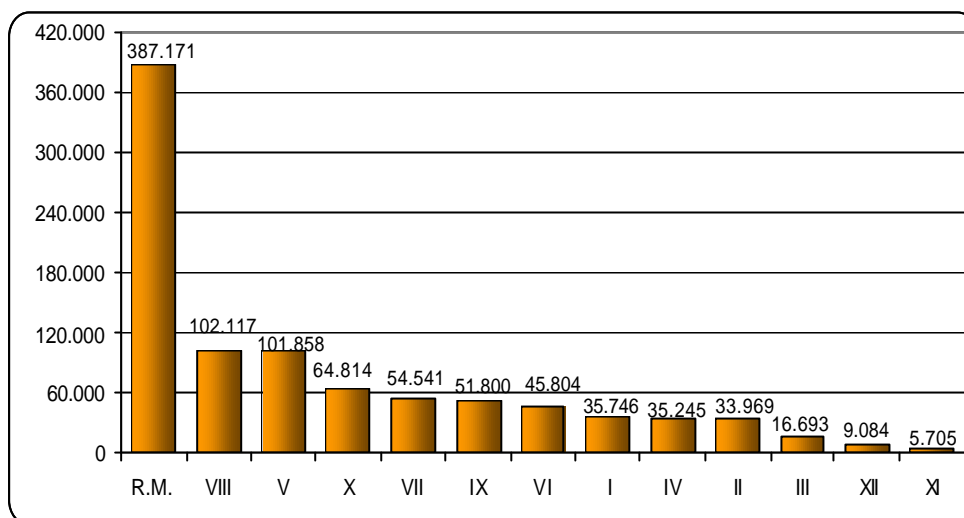
Fuente: Cuenta Pública Ministerio Público 2006

Dicho incremento es reflejo de lo mencionado en el párrafo anterior y no por un incremento significativo de denuncias por delitos, más aún teniendo en consideración que la última etapa de implementación fue la región metropolitana, lugar donde se concentran el mayor número de casos a nivel nacional, concretamente el 41% de los casos.

Este incremento 28 puntos porcentuales corresponde exclusivamente a esta región, mientras que restante 4,9% corresponde al aumento producido en el resto del país entre el año 2006 y el 2005.

Con esta tendencia se espera que desde el 2008 en adelante sean un poco más de un millón de causas que ingresen al sistema por año, debido al incremento antes mencionado y la entrada en vigencia de la nueva Ley de Responsabilidad Penal desde junio del 2007.

Gráfico N°2: Casos ingresados por región, año 2006



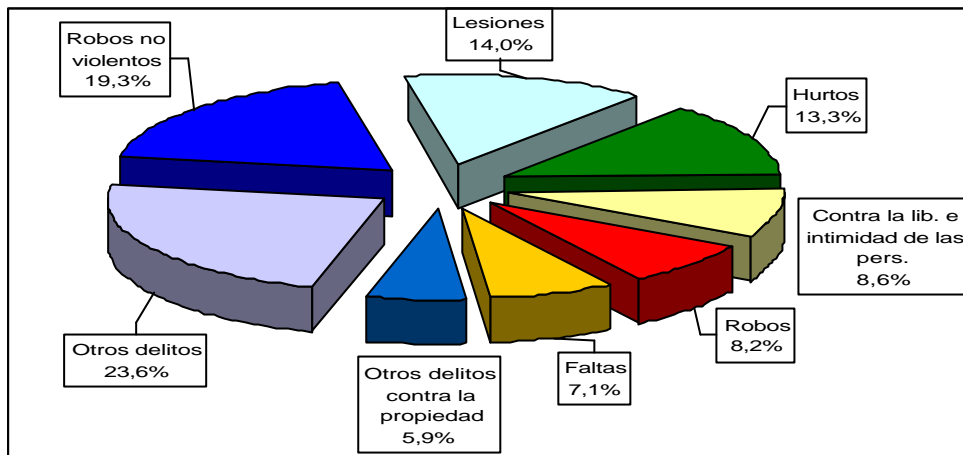
Fuente: Cuenta Pública Ministerio Público 2006

Respecto al número de delitos ingresados por categorías podemos observar que los robos no violentos corresponden al 19,3%, los hurtos un 13,3% y las lesiones un 14,0%. Estas tres categorías representan sobre el 46% del total de ilícitos conocidos por el sistema. En oposición, los menores porcentajes se presentan en los homicidios y delitos funcionarios, ambos con 0,1%.

En los delitos de más impacto social tenemos que en los delitos sexuales hubo 15.404 delitos ingresados (donde puede haber más de una víctima) lo que corresponde al 1.5% del total de delitos ingresados¹⁸, y en el caso de delitos contra la vida hubo 1.337 causas ingresadas correspondiendo al 0,1% del total de delitos.

¹⁸Boletín Estadístico anual 2006 Ministerio Público

Gráfico N°3: Porcentaje de ingresos por categoría de delito, año 2006



Fuente: Cuenta Pública Ministerio Público 2006

Los términos judiciales en el año 2006 se concentraron en un 31,6% en sentencias condenatorias, 29,1% se aplicó la facultad para no investigar, y en el 25,1% fueron suspensiones condicionales. Las sentencias absolutorias correspondieron sólo 0,6%. Con respecto a los términos facultativos se concentraron con un 76,5% en los archivos provisionales, y en 17,3% el principio de oportunidad.¹⁹

En este mismo año se realizaron un total de 4.852²⁰ juicios orales alcanzando un 90,8% de sentencias condenatorias.²¹ Sin perjuicio que los delitos de mayor significación pública como los delitos sexuales y violentos tienen un ingreso marginal respecto al total de delitos ingresados (1,5% y 0,1% respectivamente) ellos constituyen el 12,6% y 8% de los juicios orales respectivamente. Es decir, este tipo de delitos tiene la mayor probabilidad de llegar a este tipo de salida²².

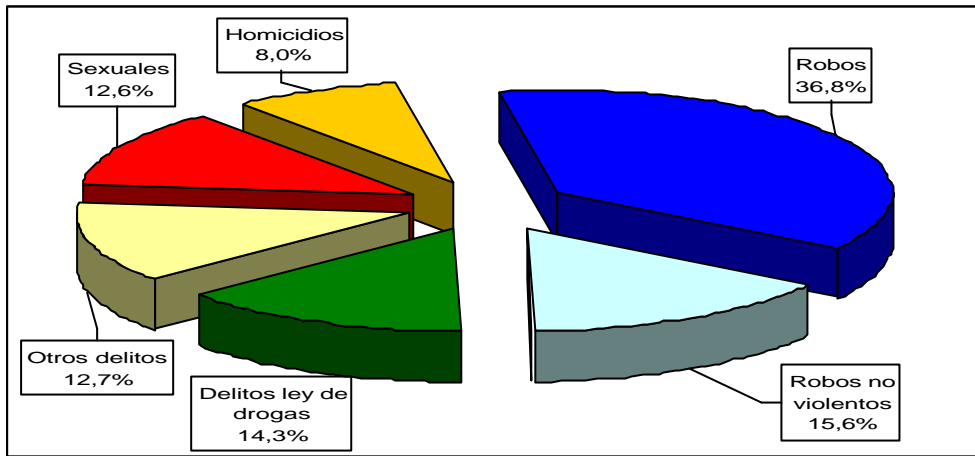
¹⁹ Boletín Estadístico anual 2006 Ministerio Público.

²⁰ Hasta Diciembre 2006 hay 11.627 juicios orales acumulados desde el inicio de la reforma procesal penal.

²¹ Boletín Estadístico anual 2006 Ministerio Público.

²² Ello se puede atribuir además a la pena asignada y a la imposibilidad de llegar a salidas intermedias.

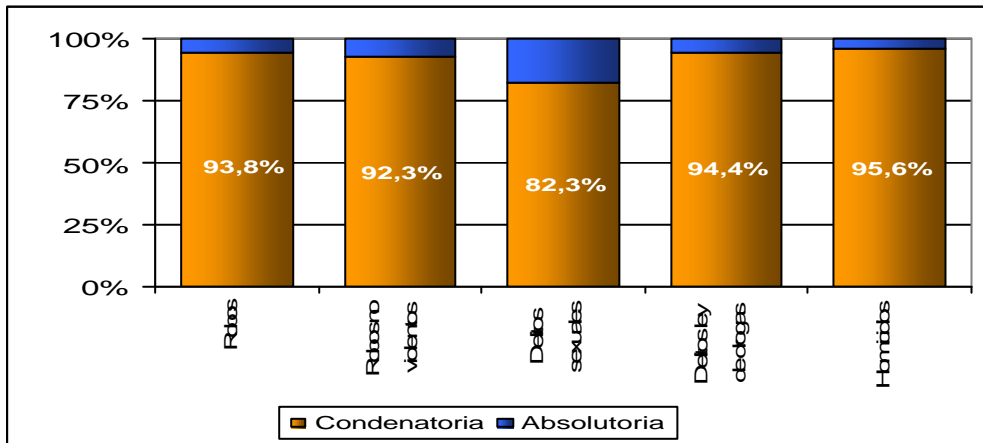
Gráfico N°4: Juicios orales por categoría de delitos, año 2006



Fuente: Cuenta Pública Ministerio Público 2006

Se puede observar que conforme se va implementando el sistema procesal nuevo en regiones recién al tercer año se alcanza un régimen normal en la celebración de este tipo de audiencias. Los delitos sexuales son los delitos con menor porcentaje de sentencias condenatorias, con un 82,3%.

Gráfico N°5: Tipo de sentencia en juicios orales para delitos de mayor conmoción social, año 2006



Fuente: Cuenta Pública Ministerio Público 2006

2. La situación de las víctimas en el sistema procesal penal en Chile.

Lugar de la víctima en el actual sistema procesal penal

En el antiguo sistema penal no se reconocía en el ofendido de un delito una legitimidad explícita para intervenir autónomamente en el proceso penal, salvo que hubiese presentado una querrela, por lo tanto su función y lugar como víctima era solamente siendo un testigo, es decir, un medio de prueba más, un *objeto*, como tantos otros del proceso penal y de la teoría del caso. Incluso el valor de su testimonio tenía un valor relativo por los efectos de la interferencia subjetiva que se presenta en su discurso.

En el nuevo proceso penal se intenta que la víctima pase de un escenario de exclusión y cosificación a uno donde su inclusión es como *sujeto procesal interviniente* y activo, siendo el titular de sus derechos. Es así como el artículo 108 inciso 1° del Código Procesal Penal dispone que, “para los efectos de este código, se considera víctima al ofendido por el delito”²³. Por tanto, el ofendido por el delito es el sujeto pasivo del mismo, es decir, el titular de los bienes jurídicos que se ven afectados por el delito o el sujeto pasivo de la acción, esto es, el que sufre la acción delictiva, aunque no sea titular del bien jurídico afectado (Horvitz, 2003).

A través de la reforma procesal penal implementada en Chile también se han seguido los conceptos y principios internacionales que se han construido en torno a las víctimas, introduciendo cambios que han permitido estructurar y sistematizar un especial cuerpo formativo que reconoce su rol en el proceso penal, facilitando su participación a través de una debida atención y protección.

Se entiende así por víctima a toda persona que, individual o colectivamente, haya sufrido daños, incluidas lesiones físicas o psíquicas, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de

²³ En el caso de muerte del ofendido o impedido de ejercer sus derechos por otra causa el Art. 108 (2) se considera víctima en orden de prelación al cónyuge e hijos, ascendientes, conviviente, hermanos, adoptado o adoptante.

acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los estados miembros, incluida la que prescribe el abuso de poder²⁴.

Al hacer una interpretación del Código Procesal Penal se pueden reconocer los siguientes derechos que han sido consagrados para la víctima.

- Derecho a iniciar el procedimiento penal y a convertirse en parte acusadora
- Derecho a recibir un trato digno
- Derecho a solicitar diligencias de investigación
- Derecho a ser oída
- Derecho a ser informada
- Derecho a la reparación
- Derecho a iniciar el procedimiento penal y a convertirse en parte acusadora
- Derecho a oponerse al término anticipado del proceso penal
- Derecho a impugnar resoluciones judiciales

Además de ellos, este código contempla en su artículo 6° que “El Ministerio Público estará obligado a velar por la protección de la víctima del delito en todas las etapas del procedimiento penal”²⁵.

En el artículo 78 se establece que “será deber de los fiscales durante todo el procedimiento adoptar medidas, o solicitarlas, en su caso, para proteger a las víctimas de los delitos; 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.”

La víctima cuando lo desee puede intervenir personalmente en el proceso penal, no constituyendo un requisito para el ejercicio de sus derechos que se designe un abogado,²⁶ por tanto el nuevo Código Procesal Penal incorpora a la víctima al proceso penal como parte del conflicto penal, y existe un reconocimiento explícito de ella como sujeto procesal.

²⁴ Séptimo Congreso de Naciones Unidas sobre prevención del delito y tratamiento del delincuente: Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para víctimas de delito y abuso de poder.

²⁵ Asimismo, le asigna al Juez de Garantía el rol de *garante* de los derechos de la víctima como interviniente durante el proceso penal, que se establece en el artículo 14 inciso 2° letra a) del Código Orgánico de Tribunales (reformado por las leyes 19.665 y 19.708) y el artículo 6° inciso 1°, segunda parte, del CPP.

²⁶ Sin perjuicio de que facultativamente pueda designar a un abogado que la represente, en tal caso, los fiscales no podrán negarse a comunicar también sus decisiones a este representante.

Además, desde este nuevo paradigma la víctima cumple un rol dinámico de intervención al ser una suerte de activadora del sistema de justicia penal, sea como prueba para la obtención de evidencia durante el procedimiento penal, o para hacer aportes sobre objetos y efectos que puedan tener implicancias para la investigación, o aportando otro tipo de información de interés sobre las características específicas de los hechos y de las personas involucradas, incluidas el imputado. En este sentido su declaración se traduce en un acto significativo sobre los hechos y en muchos delitos es la pieza fundamental de prueba.

Según sea el lugar que se le dé a la víctima durante el proceso penal se puede generar un sano contrapeso y control sobre la adecuada y eficaz actuación de los órganos del sistema penal sobre sus intereses: La participación de la víctima le da vitalidad al proceso penal.

Se intenta con ello optimizar la colaboración y adherencia de la víctima durante todo el procedimiento, pero además reconoce la importancia de aquella victimización que ocurre por la simple implementación del proceso en sí mismo, es decir no sólo por el sufrimiento directamente atribuible al hecho punible, sino también a los efectos psíquicos, sociales, económicos y físicos que se generan por esta singular situación vital y existencial que es vivir un delito, en especial en aquellos delitos más graves.

Las Unidades de Atención de Víctimas y Testigos (UAVT).

Institucionalmente la reforma procesal penal inviste al Ministerio Público el deber de ser el protagonista en llevar a cabo los principios antes mencionados, a través de la entrega de atención y protección a la víctima de delitos. Esto está contenido en los artículos 80 A inciso 1° de la Constitución Política de la República, 1° de la ley 19.640 y 6° inciso 1°, primera parte, del Código Procesal Penal.

Para responder a estas obligaciones que el Código Procesal Penal entrega al Ministerio Público, el artículo 20 letra f) de la ley 19.640 establece que debe existir una unidad administrativa en el organigrama de la Fiscalía Nacional cual es la División de

Atención a las Víctimas y Testigos (DAVT). Así mismo, el artículo 34 letra e) de la misma ley establece que dentro de cada Fiscalía Regional debe existir también una Unidad administrativa que son las Unidades de Atención a las Víctimas y Testigos (UAVT), las que tienen por objeto el cumplimiento operativo de las tareas antes descritas en cada región a nivel local. El presupuesto anual para el funcionamiento de la división y las unidades es parte del presupuesto global para inversión y operaciones del Ministerio Público.²⁷

Según el artículo 20 de la ley orgánica constitucional del Ministerio Público, la DAVT tiene por objeto velar por el cumplimiento de las tareas que a este respecto le encomiende al Ministerio Público y la ley procesal penal. Además debe verificar el cumplimiento de las instrucciones generales del Fiscal Nacional, por parte de fiscales adjuntos y policías, elaborar políticas y programas de atención y protección, junto con ejecutar acciones destinadas a procurar una debida atención y protección durante el proceso penal, así como desarrollar estudios jurídicos, psicológicos y sociales, y estudios de percepción y satisfacción de usuarios. También tiene por función impartir programas de capacitación y realizar coordinación con instituciones públicas y privadas. Esta división está formada por un equipo multidisciplinario compuesto por un gerente, 3 abogados, 4 psicólogos, 1 sociólogo, 1 técnico administrativo y secretaria y tiene labores que cubren necesidades a nivel nacional.

En un sentido general esta división cumple una función de supervisión de las conductas tanto institucionales, grupales e individuales de las UAVT, a través de acciones de vigilancia hacia aquellas orientaciones particulares que puedan definirse según sean las necesidades locales y que puedan alejarse de las directrices generales.

A su vez, las UAVT, que se encuentran ubicadas físicamente en las fiscalías regionales o en inmuebles especialmente acondicionados, son equipos de profesionales integrados por un jefe de unidad de profesión abogado, psicólogos, asistentes sociales, técnicos contables y secretaria. El tamaño de los equipos varía según la población, el tamaño de la fiscalía regional, y las condiciones territoriales. Hay regiones donde además de equipo de la fiscalía regional hay unidades locales. El cargo de técnico contable se

²⁷ El presupuesto que se aprobó para el año 2008 para el Ministerio Público es de \$ 89.186.280.000 pesos

generó con la creación del fondo de apoyo económico a víctimas y están encargados de administrar contablemente dicho fondo. En total trabajan 182 personas en la UAVT a lo largo de todo Chile.

Cuadro N°4: Dotación nacional de las UAVT

Región	Equipos
XV	Compuesta por una psicóloga, un asistente social y una secretaria.
I	Compuesto por 5 personas (equipo básico), y una unidad local en Alto Hospicio compuesto por una psicóloga y una secretaria
II	Compuesto por 6 personas y una unidad local en Calama compuesto por una psicóloga y una asistente social
III	Equipo en la fiscalía regional de Copiapó compuesto por 8 personas
IV	Equipo en la fiscalía regional de La Serena compuesto por 6 personas y una unidad local en Ovalle compuesto por una psicóloga, una asistente social, una secretaria y un administrativo
V	Equipo en la fiscalía regional de Valparaíso compuesto por 9 personas, una unidad local en San Antonio compuesto por una psicóloga y una asistente social, y una unidad local en San Felipe compuesta por un psicólogo y un asistente social.
VI	Equipo en la fiscalía regional de Rancagua compuesto por 8 personas
VII	Equipo en la fiscalía regional de Talca compuesto por 8 personas
VIII	Equipo en la fiscalía regional de Concepción compuesto por 11 personas, una unidad local en Chillán compuesto por una psicóloga y asistente social, una unidad local en Los Ángeles compuesto por una psicóloga y asistente social y una unidad en Cañete compuesto por una facilitadora intercultural
IX	En la novena región existe un equipo en la fiscalía regional de Temuco de 9 personas y una unidad local Angol compuesto por una psicóloga.
XIV	Equipo en Valdivia compuesto por 5 personas.
X	Equipo en la fiscalía regional de Puerto Montt compuesto por 9 personas
XI	Equipo en la fiscalía regional de Coyhaique compuesto por 5 personas
XII	Equipo en la fiscalía regional de Punta Arenas compuesto por 7 personas
FR M – Occidente	Equipo en la fiscalía regional compuesto por 7 personas, una unidad local en Maipú compuesta por 7 personas, una unidad local en Talagante compuesta por 3 personas y una unidad local en San Bernardo compuesta por 3 personas.
FR M – Sur	Equipo compuesto por 15 personas y una unidad local en Puente Alto compuesta por una psicóloga y asistente social
FR M – Oriente	Equipo en la fiscalía regional compuesto por 6 personas, una unidad local en La Florida compuesta por 3 psicólogos y 3 asistentes sociales y una unidad local en Ñuñoa por una psicólogo y una asistentes social
FR M – Centro - Norte	En la fiscalía región metropolitana centro norte existe un equipo compuesto por 17 personas.

Fuente: D.A.V.T.

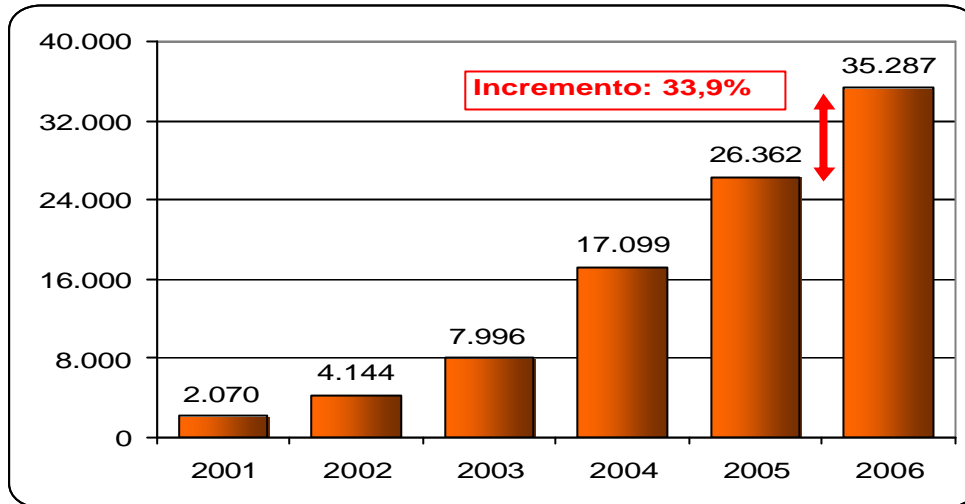
Desarrollo histórico y estadístico de las UAVT.

Durante el año 2006 se derivaron un total de 35.287 usuarios a las UAVT través de Chile.²⁸ Ello significó un incremento del 33.9% respecto del año anterior, del cual el 74% correspondió a víctimas (26.112), un 25.6% a testigos (9033), y un porcentaje marginal de

²⁸ Memoria anual año 2006 Ministerio Público, Fiscalía Nacional. Ver Gráfico N°8 del Anexo

0.4% a otros sujetos que en la mayoría de las veces correspondieron a peritos (142 casos) para protección.

Gráfico N°6: Personas Derivadas a la Unidad de Víctimas y Testigos 2001 – 2006



Fuente: Cuenta Pública Ministerio Público 2006

Dado el carácter escalonado de implementación de la reforma la derivación de usuarios a las unidades regionales de atención a víctimas y testigos se ha multiplicado en 17 veces²⁹ desde el año 2001 al año 2006. En el caso de ingresos de delitos el año 2001 ingresaron 93.230 delitos y en el año 2006 ingresaron 944.547 delitos, por lo que ellos comparativamente han aumentado en 10 veces.

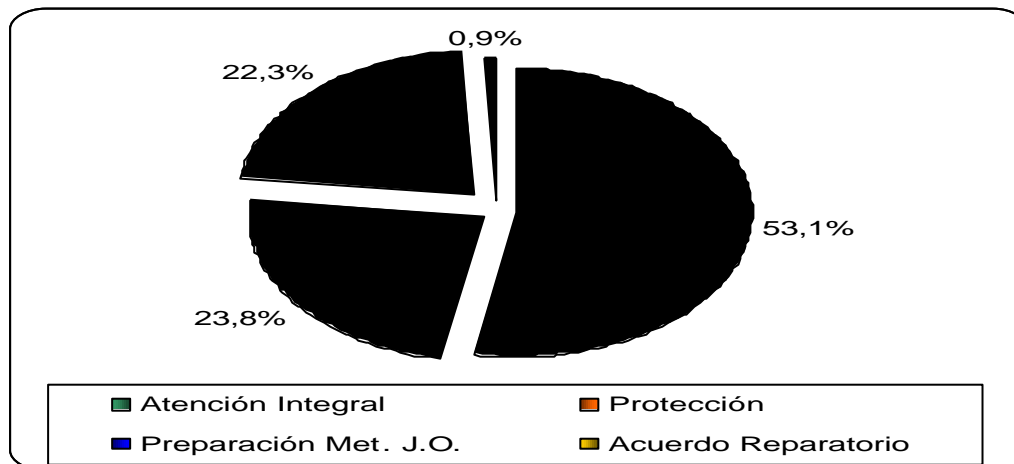
Así, si se hace un cálculo proporcional respecto del año 2001, donde el número de casos ingresados fue de 93.230 delitos, y el número de usuarios derivados a las unidades regionales de atención a víctimas y testigos fue de 2070, tenemos que el 2.2% de las víctimas fueron derivadas. Del total de causas fueron derivadas, a diferencia del año 2006, donde el número de casos ingresados fue de 944.547 delitos, y el número de usuarios derivados a las UAVT fue de 35.287, por lo que el 3.7% de las causas totales fueron derivados. Por lo tanto, la cantidad de víctimas y testigos derivadas ha aumentado en un

²⁹ El año 2001 se derivaron 2070 usuarios, año 2002 se derivaron 4144, año 2003 se derivaron 7996, año 2004 se derivaron 17099 y el año 2005 se derivaron 26363 usuarios.

60% aproximadamente desde el comienzo de la reforma procesal penal hasta diciembre de 2006. La definición de un catálogo extenso de actividades ha traído problemas en las cargas de trabajo de los equipos profesionales y en la gestión de los recursos al interior de las UAVT.

La actividad más demandada por parte de los fiscales adjuntos es la de *atención integral* concentrando el 53,1% del total de los casos. Con un 23,8% están las derivaciones para *protección* de víctimas y testigos, y con 22,3% están actividades asociadas a la *preparación metodológica* para juicio oral que alcanzó a un 22,3%.³⁰ Marginalmente aparecen las derivaciones con la finalidad de la realización de acuerdos reparatorios, habiendo sólo un 0,9%.

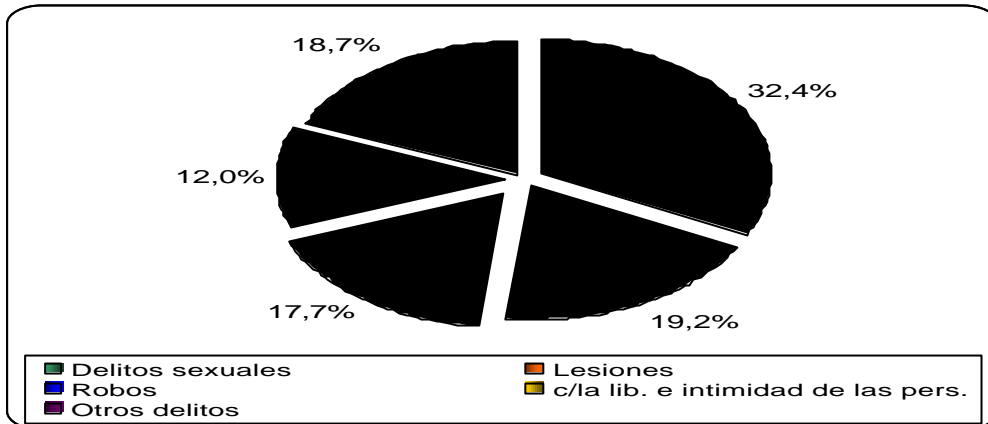
Gráfico N°7: Distribución de las derivaciones hechas a las UAVT 2006



Fuente: Cuenta Pública Ministerio Público 2006

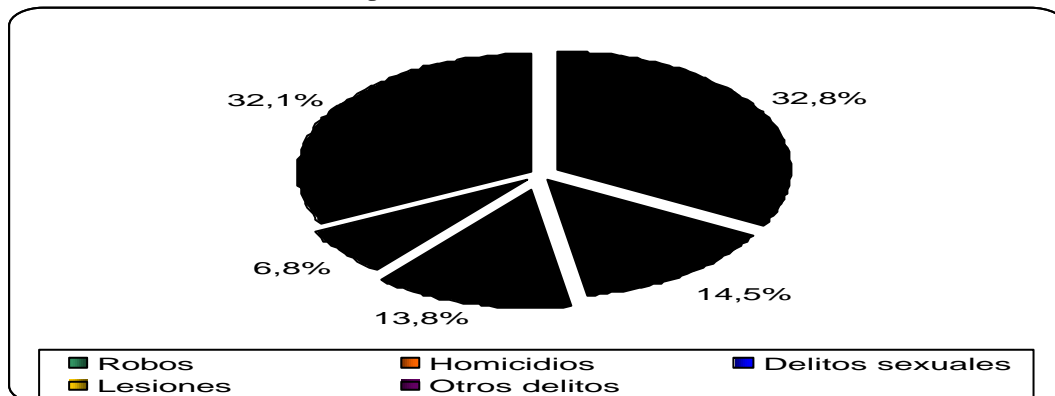
En el caso de víctimas los delitos que se asociaron a derivaciones a las UAVT en el 2006 fueron principalmente los delitos sexuales con un 32,4%, las lesiones con un 19,2% y los robos con 17,7%.

³⁰ Memoria anual año 2006 Ministerio Público, Fiscalía Nacional

Gráfico N°8: Delitos asociados a Víctimas en casos derivados a las UAVT

Fuente: Cuenta Pública Ministerio Público 2006

En los testigos los delitos que se asociaron a derivaciones a las UAVT en el 2006 fueron principalmente los robos con un 32,8%, los homicidios con un 14,5%, los delitos sexuales con 13,8% y las lesiones con un 6,8%.

Gráfico N°9: Delitos asociados a Testigos en casos derivados a las UAVT

Fuente: Cuenta Pública Ministerio Público 2006

Si se hace una breve revisión histórica del quehacer de estas unidades se puede observar que los énfasis que han existido en cuanto al tipo de actividades se ha ido modificando conforme se ha ido implementando la reforma en las diversas regiones,

generándose diversos estilos y priorización de las funciones. Ha existido evolución tanto en el tipo de funciones que se despliegan y también en el tipo de víctimas que se derivan.

Las primeras actividades de las unidades, en tanto no validada interna o externamente, se remitieron más bien a su denominación, esto es, la atención de las víctimas, especialmente de delitos sexuales, y pocas de delitos de robo, donde se suponía un mínimo aporte a actividades de investigación y un casi nulo trabajo con testigos.

En una segunda fase se produce una expansión del quehacer de la Unidad hacia el ámbito investigativo, en mayor apoyo a la labor de los fiscales, y a la concreción de prestaciones pecuniarias, en virtud de la dictación del Reglamento de Aportes Económicos a Víctimas y Testigos (FAE)³¹ el año 2002.

Este fondo está destinado a dar respuesta de manera más operativa y realista a todas las actividades de atención y protección a víctimas y testigos que se hace cargo la UAVT. Este fondo ha tenido un incremento de 3,5 veces desde su creación y durante el año 2007 se destinó un monto aproximado de 900 millones de pesos, los cuales se dividen en presupuesto para inversión, como pudiera ser la compra de videograbadoras, circuitos cerrados de televisión para los tribunales, indumentaria de caracterización para testigos, y presupuestos para operación como el pago del lucro cesante a testigos, medidas de protección como relocalización, traslados etc. El presupuesto se divide de manera diferenciada por regiones.

Ya con la celebración masiva de juicios orales desde el año 2003, y en la medida que se iban incorporando más regiones a la reforma procesal penal, existe un incremento explosivo de derivaciones con motivo de audiencias de juicio oral y protección, por lo que la focalización de actividades de las UAVT estuvo centrado en la preparación metodológica para estas audiencias, presentándose un déficit en actividades de atención integral. La presencia de profesionales en los tribunales orales en lo penal fue cada vez más recurrente en especial cuando hubo que instalar sistemas especiales de comparecencia como biombo o circuito cerrado de televisión.

³¹ El fondo no sólo se encuentra destinado al financiamiento de medidas de protección física, sino también permite inversiones destinadas a disminuir la victimización secundaria y otras prestaciones. Respecto de protección, el reglamento permite gestionar prestaciones y comprar elementos. El fondo se encuentra dividido por regiones, siendo el único tope de gasto el total del fondo regional respectivo. El FAE es administrado por la Unidad Regional.

Se puede por tanto identificar que las actividades pasaron de ser técnicas y específicas, a administrativas y generales. Es así como las destrezas profesionales específicas (especialmente entre psicólogos y asistentes sociales) se fueron invisibilizando o homogeneizando, apareciendo desde el año 2004 una nueva concepción de los profesionales de estas unidades como “victimólogos”. Esto generó en algunos casos desmotivación por la carencia de fundamentos técnicos en las actividades que se realizaban, existiendo en algunas regiones disconformidad y renuncias de algunos profesionales.³²

Paralelamente desde el año 2002 en adelante se inició un trabajo conjunto, entre la DAVT y las UAVT, para generar sistemas que apoyaran la gestión de sus equipos e identificar las oportunidades de mejoramiento de estas unidades, para así cumplir de mejor manera con su misión.³³ Se pretende con ello alinear la gestión a lo largo de las distintas UAVT del país, en especial por la heterogeneidad de actividades que se empezaron a presentar, además de exigir estándares mínimos de atención por parte de las UAVT, para evaluar así de manera habitual su gestión a partir de directrices uniformes

Un hito importante fue la incorporación del sistema informático de víctimas y testigos (SIVT) el año 2003. De la mano de él se introdujeron los indicadores de gestión que debían cumplirse por estas unidades, lo cuales son ingresados on-line una vez se realizaban las acciones. Si bien esto implicó un avance en el control de la gestión de las actividades que se realizaban, debido a la cantidad considerable de indicadores se abultó de manera considerable las labores administrativas de los profesionales quienes debían destinar tiempo importante al llenado de este sistema informático, actividad que por lo general debía realizarse de forma concentrada al finalizar los meses.³⁴

Por ello los indicadores de gestión se han ido simplificando y reduciendo por esta sobrecarga administrativa en los profesionales de las UAVT. Actualmente la DAVT ha propuesto 6 indicadores generales.

El indicador 1 mide el nivel de satisfacción del usuario atendido por la UAVT y tiene como objetivo entregar un servicio satisfactorio para el usuario. El estándar es el 70%

³²Oriana Ercoli, profesional UAVT Región de la Araucanía.

³³D.A.V.T 2003

³⁴Roberto Rodríguez, ex Profesional de la UAVT Región de Atacama.

de los usuarios con un nivel de satisfacción muy bueno- bueno. La fuente son las encuestas autoaplicadas al cierre de la atención de un usuario. El Indicador 2 mide el porcentaje de víctimas a las que se les efectuó una primera acogida, y tiene por objetivo que las UAVT realicen las actividades mínimas de atención. El estándar de cumplimiento es el 70% de las víctimas y la fuente de levantamiento es el SIVT. El indicador 3 es el porcentaje de usuarios a los que se realizó un cierre personal de su derivación, cumpliéndose cuando existe un 70% de usuarios con cierre con contacto directo (cara a cara o telefónico), y la fuente es el SIVT. El Indicador 4 se relaciona con disminuir los tiempos de espera por atención y se mide por el número de días transcurridos desde la fecha de derivación y el primer contacto. El estándar es el 70% de los usuarios que no se superen los 15 días corridos para el primer contacto y la fuente es el SIVT. El Indicador 5 se refiere al número de usuarios asignados por profesional para así mejorar el uso de los recursos humanos y materiales con que cuentan las UAVT. El estándar son 220 usuarios asignados por profesional al año y la fuente es el SIVT. Por último el indicador 6 refiere a los días transcurridos desde ingreso del caso a fiscalía y la fecha de derivación a la UAVT de víctimas con el objeto de derivación “Atención” o “Protección” y tiene por objetivo recibir una derivación oportuna y pertinente de casos desde la fiscalía. El estándar es el 50% de cumplimiento, y en casos de víctimas derivadas por atención no superen los 15 días corridos, y en caso de víctimas derivadas por protección no superen 5 días corridos. La fuente es el Sistema de Apoyo a fiscales (SAF) y el SIVT.³⁵

Esta modificación en los indicadores tuvo por objetivo disminuir los tiempos que los profesionales dedicaban a labores administrativas y también mejorar la forma en cómo las víctimas perciben (el otro principal) el tipo de atención y de si sus expectativas de atención o reparación son satisfechas o no.³⁶

³⁵ D.A.V.T 2007

³⁶ Oriana Ercoli, profesional UAVT Región de la Araucanía

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Como se mencionó en la metodología de este estudio, el análisis que se hace a continuación está construido tanto por información levantada por el investigador, la que es complementada por la teoría del agente – principal y la realización de entrevistas a profesionales vinculados con actividades relacionadas con las víctimas en el Ministerio Público.

Su utilizarán las tres grandes unidades de análisis identificadas, a saber, las UAVT como agente, y los fiscales y las víctimas, ambos como principales.³⁷

A partir de esto, se identificarán las principales acciones y problemas que se presentan en la interacción que se existe entre ellos, de sus problemas inherentes, de cómo están distribuidas las funciones para dar respuesta a las necesidades de los principales, de qué pasa cuando la información intercambiada no es conocida por parte de los principales, y cuándo existen expectativas disímiles entre los principales y las acciones del agente, de qué beneficios se obtienen en la delegación de tareas que hacen los fiscales al agente en su necesidad de dar atención y protección a las víctimas. Como respuesta el agente despliega actividades tendientes a conciliar intereses definidos por los dos principales, lo generará presiones especiales en el agente, quien debe decidir qué hacer y de cómo actuar por su propio interés como estructura institucional para adquirir un sentido de ser en sus funciones³⁸. Sobre ello discutiremos en las siguientes páginas.

1. Las UAVT como agente: Identificando acciones y problemas.

La misión de las UAVT se puede definir a partir la derivación de víctimas y testigos hecha por parte de los fiscales para que se desplieguen intervenciones que generen una base de apoyo y de acompañamiento durante el proceso penal, poniendo además énfasis en favorecer la elaboración de la afectación personal y familiar producto de la vivencia del

³⁷ El fiscal también se constituye en una suerte de agente para las víctimas, pero las expectativas que existen sobre él de atención son depositadas en las UAVT.

³⁸ Roberto Rodríguez, ex Profesional de la UAVT Región de Atacama.

delito, brindar protección y, en especial, generar una buena vinculación con el proceso judicial.

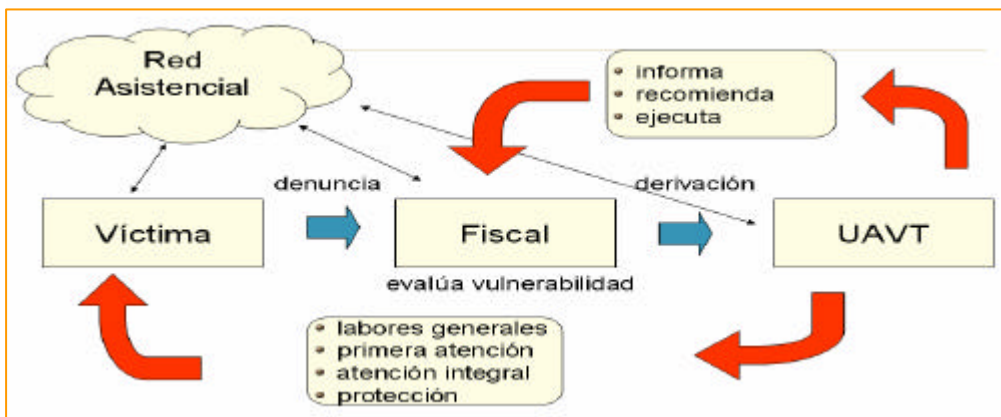
Se espera, con cada víctima derivada, mantener un contacto fluido, dándole información sobre sus derechos, coordinando y apoyando las acciones de los fiscales, y evaluando los antecedentes psicosociales de la víctima se pesquisan necesidades psicológicas y sociales, de protección, y se diseña una estrategia de acompañamiento. De ser necesario se brinda apoyo económico y/o se deriva a la red de apoyo social, promoviendo atención médica, psicológica, judicial o social.

Como complemento a esto, se intenta disminuir la victimización secundaria, haciendo sugerencias de apoyo a la participación de las víctimas a los fiscales, o realizando coordinación con los organismos colaboradores, como el Servicio Médico Legal, los Tribunales de Garantía, Oral en lo penal o de Familia, los servicios de salud, etc., con tal de evitar o disminuir cualquier perturbación secundaria producto de la práctica de exámenes médicos y otras diligencias. También se efectúan las coordinaciones o los contactos con instituciones específicas, en cumplimiento de lo requerido por el fiscal.

En la protección de víctimas se debiera comunicar al fiscal, de manera fundada, la necesidad o conveniencia de alguna medida de protección, en consideración a antecedentes recogidos por la UAVT, haciendo una definición de estrategia acorde a las características y necesidades de cada sujeto y/o situación, valorando el riesgo potencial o efectivo, la existencia de algún vínculo familiar, de amistad o vecindad con el agresor, los hechos reiterados de violencia, la presencia de amenazas u hostigamientos, o la presencia de algún motivo de inestabilidad psicológica del agresor. Estas actividades de protección adquieren relevancia con motivo de la celebración de Juicios Orales donde además se efectúa una preparación emocional y conductual de las víctimas y testigos, profundizando en su participación y necesidades específicas.

En el siguiente gráfico se puede observar un flujograma general de las acciones que se realizan con las víctimas al interior del Ministerio Público:

Cuadro N°5 Flujo de actividades



Fuente: DAVT 2003

Este gráfico muestra que a la UAVT debe entenderse con dos principales. Tanto o los fiscales como las víctimas (principales) deben reconocer un accionar por parte del agente, pero las expectativas entre ellos y/o con el agente entran en conflicto por una diferenciación en la definición de las acciones, expectativas e información. Aquí surgen los problemas de acción oculta, es decir la UAVT conoce sus capacidades pero ellas son difíciles de ser monitoreadas o controladas.

Como respuesta a ello se han definido ciertas acciones generales, las que aparecen mencionadas en el cuadro anterior, en las que destaca la atención integral, que consiste en variadas actividades como entregar información, realizar intervención en crisis, apoyo psicológico, apoyo social, orientación legal, evaluación psicológica o social, derivación a la red de atención, preparación y acompañamiento a diligencias de investigación y audiencias, y asesoría al fiscal, respecto de la participación de la víctima, durante todo el proceso penal.³⁹

Otra acción importante es cuando se despliegan acciones enfocadas a la protección, por ejemplo enviar informes de evaluación de riesgo y sugerencia al fiscal sobre medidas de protección eficaces, o implementar medidas de protección (relocalización, instalación

³⁹ D.A.V.T. 2003.

botón de emergencia, entrega de teléfonos celulares, reubicación temporal), y hacer el debido seguimiento de medidas de protección y cautelares personales.

La DAVT ha definido orientaciones técnicas para intentar homogeneizar las acciones de las UAVT a nivel de cada Fiscalía Regional, definiendo lo que se ha llamado protocolos de procesos de trabajo que son las acciones centrales que deben implementarse según las necesidades de cada caso.

Ahora bien, muchas veces las definiciones técnicas locales de las UAVT y las necesidades de las Fiscalías Regionales entran en conflicto con estas directrices realizadas a nivel nacional por parte de la DAVT, presentándose una co-dependencia en cuanto al monitoreo y supervisión de acciones.⁴⁰ Ejemplo de ello, es la exigencia de generar intervenciones breves, y por tanto superficiales, en contraposición al interés de algunas unidades de generar intervenciones más profundas y que respondan a las necesidades concretas de en las víctimas durante todo el proceso penal, incluso posterior a él.⁴¹ Dada la cantidad de acciones los estándares de intervención muchas veces se vieron afectados, decayendo la calidad de estas.

Fundamentos legales y prescripciones en las acciones de la UAVT

Esta gran cantidad de actividades que se han encomendado a las UAVT están reguladas en diferentes disposiciones y normativas que hacen alusión directa a su intervención.

Primero que nada encontramos fundamentos constitucionales en el artículo 19 n.º 3 que hace referencia al derecho de las víctimas al debido proceso, el artículo 80 A sobre derecho a la protección y al ejercicio de la pretensión, el artículo 8º y 25º de la Convención Americana de Derechos Humanos, y 14º del Pacto Interamericano de Derecho Civil y Político sobre las garantías y protección judicial.

Respecto a los menores de edad que son víctimas y/o testigos también hay referencias expresas al respecto, y encontramos el artículo 19 de la Convención Americana

⁴⁰ Roberto Rodríguez, ex Profesional de la UAVT Región de Atacama.

⁴¹ *Id*

de Derechos Humanos y 24 del Pacto Interamericano de Derecho Civil y Político, los que se refieren a la protección de los derechos de los niños y niñas, y los artículos 3°, 5°, 9°, 12, 18, 20, 34 y 39 de la Convención de los Derechos de los Niños, vinculados a la convivencia familiar, la autonomía progresiva, la protección de derechos y el interés superior del niño.⁴² Como se mencionó anteriormente la Ley 19.640, artículo 17 a. -, da instrucciones generales asociadas a *la atención y protección de víctimas y testigos*; y 20 f.- y 34 e.-, que crean a la DAVT y a las UAVT y les asignan la función de velar y cumplir, respectivamente, las funciones encomendadas al Ministerio Público en materia de atención.

Otra tarea designada a la UAVT como *agente* está centrada en velar por el derecho a *recibir un trato digno* durante todo el proceso penal, lo cual está expresado en los artículos 6°, 78, 197 y 198 del Código Procesal Penal, actividad que es supervisada y monitoreada a través de la emisión de informes por parte de profesionales de la UAVT en las diversas diligencias de investigación que pudieran afectar a la víctima, que aparece en los oficios 11, 18, 25 y 10 del Fiscal Nacional.

A su vez, otra labor designada que puede producir la generación de información o acción oculta, se centra en el *derecho a la protección* que necesite cada víctima, lo cual puede extraerse en los artículos 78, 109 letra a.-, 289, 307, 308 y 322, del Código Procesal Penal, que hace explícita la necesidad de derivación a las UAVT por parte del fiscal para protección en los oficios 1 y 38, las solicitudes de informe y seguimiento más eficaces para proteger a la víctima en los oficios 11, 39, 42, y 56 del Fiscal Nacional, la implementación de medidas de protección más complejas en el oficio 11 y 38, el apoyo en la ejecución de medidas judiciales para la debida protección en los oficios 11 y 58, y la solicitud de medidas de protección al juez de menores o de familia en los oficios 148, 20 y 22 del Fiscal Nacional.

También se pueden identificar problemas en la definición de acciones en el agente referidas al *derecho a la Información* a la víctima, desprendida de múltiples fuentes normativas. Primero está presente en los artículos 78 inc. 2° letras a. - y c.-, y 110 del Código Procesal Penal. También en el apoyo que deben dar las UAVT a la comunicación

⁴² Bianca Pfeng, ex abogado DAVT

de las formas anticipadas de poner términos al procedimiento en los oficios 11 y 13, o en las suspensiones condicionales a través del oficio 11 y 24, del sobreseimiento y de la decisión de no perseverar el oficio 11 y 28, la necesidad de entregar información a los niños, niñas y adolescentes en el oficio 148 del Fiscal Nacional.

Una de las actividades importantes que realiza la UAVT que puede generar acción oculta se relaciona con el derecho a la *reparación*, el cual se encuentra expresado en los artículos 6°, 78 inc. 2° letra c.- 59 ss., 109 letra c.-, 238 letra e. - y 241 del Código Procesal Penal, y los informes de la UAVT sobre las condiciones que deben darse en una suspensión condicional señalas en los oficios 11, 23, 148 y 29 del Fiscal Nacional, o el informe de la UAVT sobre la factibilidad y de llegar a un acuerdo reparatorio con el imputado y su apoyo en la ejecución en el oficio 34, 16 y 17, del Fiscal Nacional. Por último, está la posible conducción que puede realizar la UAVT en un proceso de mediación en el oficio 34 y 16 del Fiscal Nacional.

De esta manera, los principales objetivos que se persigue con la intervención de la UAVT guardan relación con favorecer el ejercicio de los derechos de las víctimas (a la reparación, a la protección, etc.), a ayudar a la víctima a enfrentar las consecuencias emocionales del delito (atención psicológica, derivación, etc.), a facilitar la participación de la víctima en el proceso penal (información, asesoría, acompañamiento, apoyo económico, etc.), y en especial, a prevenir la victimización secundaria por parte de los operadores del sistema (calidad de atención, coordinación, capacitaciones, etc.).

Como se puede observar las acciones impuestas legalmente a estas unidades para hacer controlable y observables sus conductas son muy diversas y heterogéneas, por lo que el grado de coordinación y versatilidad que debe existir al interior de las UAVT para dar cumplimiento a todas ellas es de mucha complejidad, y a la vez eneguedor de las reales posibilidades de los equipos profesionales de dar una respuesta satisfactoria a todas.

Esto ha incidido en que los equipos que existen a lo largo de Chile hayan ido adquiriendo directrices particulares y estilos de trabajos diversos, con énfasis en alguna de las áreas antes expuestas asociadas a las necesidades locales, lo cual ha redundado en un desgaste significativo en los equipos de trabajo y problemas en el consenso de las

prioridades. La atención de estas unidades es extremadamente compleja en términos técnicos y de destrezas técnicas ya que las áreas del saber que se demandan son diversas y heterogéneas.

Como contraparte no todas las prestaciones antes descritas tienen a la base modelos técnicos de intervención o protocolos de actuación.⁴³

Como síntesis del análisis se puede decir que el compartir el deber de dar cumplimiento al mandato constitucional de dar atención y protección a las víctimas y a su vez otorgar apoyo técnico a la labor investigativa del fiscal en algunos casos puede ser coherente, retroalimentándose ambas metas, pero en otros puede parecer contradictorio, particularmente si existen dudas respecto de la condición de víctima del sujeto con quien se trabaja, o si el fiscal decide aplicar algún término que afecte las expectativas que se ha generado la víctima en conjunto con la UAVT.

2. El fiscal como principal

La derivación de víctimas y su participación en el proceso penal

Los fiscales adjuntos son los encargados de llevar a cabo la labor principal encomendada al Ministerio Público la que, como se mencionó, consiste en dirigir las investigaciones de los hechos constitutivos de delito, y determinar la participación punible del imputado (o su inocencia). Sobre esta investigación debe ejercer la acción penal pública formulando acusación en contra de los responsables y sosteniendo dicha acusación en un juicio, ante los Tribunales de Justicia.

Además de esta labor, debe adoptar medidas destinadas a atender y proteger a las víctimas y a los testigos de los delitos⁴⁴. En la ley Orgánica Constitucional del Ministerio Público se detallan sus funciones y los principios que orientan sus actuaciones, sus atribuciones, sus las responsabilidades, inhabilitaciones, incapacidades, incompatibilidades

⁴³ Oriana Ercoli profesional UAVT Región de la Araucanía

⁴⁴ www.ministeriopublico.cl

y prohibiciones a las que estarán sujetos. En el Código Procesal Penal también se explicitan aspectos asociados a sus actuaciones particulares durante los casos.

Dado que en el fiscal recae la obligación de velar por la atención de víctimas, y habiendo tomado a la UAVT como el agente que concretará esa acción, los fiscales pasan a ser su *principal*. Se puede observar que la primera decisión del principal es la derivación de las víctimas a las UAVT, para que se genere una relación de agencia.

Esta derivación se hace sobre la base de criterios obligatorios y facultativos de derivación establecidos a través de instructivos generales que ha dictado el Fiscal Nacional. Acá destacamos que es el fiscal el responsable de la atención y protección de las víctimas y la UAVT es el organismo auxiliar para llevar a cabo esta tarea.

El fiscal al hacer la derivación cuenta con que la víctima sea asignada por parte del *agente* a un profesional en función a un sistema de turnos, adquiriendo un esquema de “cartera de clientes”, no obstante la posibilidad que pudieran intervenir otros profesionales según la especialidad o a través de sugerencias propias del fiscal. Los motivos que tienen los fiscales para la derivación pueden agruparse en dos grandes grupos.

El primero es cuando la derivación está motivada por la *necesidad de atención* psicológica, social o jurídica por características propias de la víctima, como ser menor de edad, padecer una enfermedad psíquica o física significativa o invalidante, ser analfabeto, ser mayor de 65 años, pertenecer a otra etnia, pero en especial haber sufrido un daño psicológico grave a consecuencia del delito. También esta derivación puede estar vinculada a las especiales características del delito que ha sufrido, viéndose afectado un bien jurídico de relevancia, como por ejemplo cuando hay resultado de muerte o de puesta en peligro concreto de la vida, como es el caso de delitos contra la vida (homicidio simple, homicidio calificado, parricidio, infanticidio), cuando se atenta contra la integridad física con resultado de lesiones corporales de significación (lesiones graves, o gravísimas), y en especial cuando se vulnera la indemnidad o libertad sexual, como es el caso de los delitos sexuales.

El otro gran grupo de motivos para la derivación son aquellos que se asocian a la protección, especialmente cuando existen delitos cometidos en el contexto de un vínculo

familiar, de amistad, de vecindad o dependencia entre el imputado y la víctima, y especialmente cuando hay antecedentes de hechos reiterados de violencia.

Por otro lado, pueden existir motivos asociados a la presencia de grupos u organizaciones criminales. En este grupo de causales de derivación entran a tomarse en cuenta variables del imputado como puede ser su tendencia de conductas agresivas con hostigamientos o amenazas, la presencia de trastornos de consumo de alcohol y/o drogas, la presencia de algún trastorno mental que lo haga peligroso directamente en contra de la víctima, como en el caso de una celotipia, un trastorno antisocial de personalidad o algún trastorno paranoide, más aún si existe acceso al uso de armas.

El primer grupo de derivaciones (por razones de la afectación de la víctima) se ha entendido que debe ser hecha lo más pronto a la comisión del delito o de la denuncia, para así intervenir en la fase más intensa del punto de vista de la intervención judicial e investigativa (tomas de declaración, asistencia a pericias, ruedas de reconocimiento).⁴⁵

Ello además facilita la implementación de una adecuada intervención de la afectación psicosocial, y supone una mejor motivación a la participación y vinculación al proceso penal, una forma de poder definir en conjunto con la víctima los distintos ámbitos públicos que se van a interrelacionar como las policías, los servicios de salud y/o la red de atención social⁴⁶.

Una derivación oportuna realizada por el fiscal (principal) generalmente redundará en una clarificación importante en cuanto al lugar que ocupa la víctima concreta en el proceso penal, pudiéndole entregar información relevante durante la presentación de cada hito procesal, generando seguridad y confianza en cada uno de los actores que se aparecen⁴⁷, que de no estar presente pudiera incidir en la adherencia al proceso penal o generar desistimientos o retractación de la denuncia⁴⁸. Una discusión especial en este sentido se ha construido en torno a la protección que requieren los niños, niñas o adolescentes en delitos cometidos al interior del hogar.⁴⁹

⁴⁵ Oriana Ercoli profesional UAVT Región de la Araucanía

⁴⁶ Roberto Rodríguez, ex Profesional de la UAVT Región de Atacama.

⁴⁷ *Id.*

⁴⁸ Bianca Pfeng, ex ^{Abogado} División de Atención Víctimas y Testigos

⁴⁹ Oriana Ercoli, profesional UAVT Región de la Araucanía.

Respecto al segundo grupo (víctimas para protección) es necesario que el fiscal pueda pesquisar las necesidades concretas de protección⁵⁰, identificando en cada situación el probable riesgo de nuevos, o distintos, eventos delictivos.

En el caso de derivación de casos para efectos de preparación o protección de víctimas para juicio oral idealmente esta debiera efectuarse una vez resuelta la presentación de la acusación, antes del cierre de la investigación para tener una adecuada definición de estrategias con fiscal y poder entregar sugerencias de apoyo, y poder evaluar las fortalezas y debilidades de testigos como sujetos y su relación con los medios de pruebas. En definitiva lo que se pretende es formar un rol de testigo, a través del logro de un vínculo, lealtad y compromiso, y de una identificación social consensualmente definida.

En resumen, podemos observar que existe una fuerte diferencia en los tiempos y las formas de derivación, en el tipo de intervención solicitada, y respecto de delitos y víctimas similares.

Desde este nivel de análisis, del fiscal como principal, surge la pregunta sobre si las derivaciones se hacen de manera racional, o si los motivos de las derivaciones cambian (por ejemplo para preparación de juicios orales), o si las potenciales acciones que pueden efectuar estas unidades se han hipertrofiado, afectando la calidad de la atención y el desarrollo de los profesionales, quienes muchas veces terminan haciendo una simple labor administrativa, y que sólo sirve para cumplir con los de indicadores de gestión que tiene la UAVT.

Las necesidades concretas del fiscal como principal al realizar la derivación.

Muchos fiscales han mantenido la posición de que si bien el objetivo principal y prioritario que tienen las acciones de la UAVT es la de contener emocionalmente a la víctima, la información que se va reportando y extrayendo en las entrevistas sirve para hacer una primera evaluación ellas y levantar información de relevancia para la investigación del fiscal. También la derivación cumple una labor de desplazar

⁵⁰ Para ello la DAVT ha diseñado un protocolo de evaluación de riesgo

responsabilidades sobre la cautela de la víctima, en especial cuando son víctimas con alguna clase de riesgo a su integridad física.⁵¹

Aquí se abre un gran debate en torno a los objetivos de la primera atención hecha a las víctimas. Por un lado está en el interés genuino de dar atención y contención a la víctima, y por el otro de realizar una buena recolección de información, a través de una toma de declaración, para que la víctima no tenga que ser reiteradamente entrevistada con posterioridad. Por tanto podríamos decir que su objetivo principal es la contención emocional y de ser necesaria la recopilación de antecedentes relevantes para la investigación o acciones a seguir.

El fiscal como principal desea lograr que la información recopilada en la entrevista sea de calidad, precisa y exacta, y a su vez se minimice la victimización secundaria. Desde un punto de vista técnicamente adecuado estas dimensiones de la entrevista pueden ser abordadas conjuntamente, convirtiéndose en un facilitador de la atención, la recuperación y el recuerdo de los eventos que realiza la víctima.

Por el contrario, si se obvian algunos de estos principios básicos de la entrevista, la intervención se convierte en un factor de distorsión e interferencia, contaminando el recuerdo y vulnerando a la víctima, pudiéndose implementar una intervención psicojurídica iatrogénica⁵². Por ello se ha hecho cada vez más necesario la adquisición de conocimientos específicos en materia de realización de entrevistas en los profesionales de la UAVT en su relación de agencia. Dada la alta carga de trabajo este rol no ha podido ser asumido por las UAVT como una acción defendida.

A mayor abundamiento ha sido una propuesta permanente el poder integrar las entrevistas del fiscal, los órganos policiales y las UAVT en una sola oportunidad, especialmente en los casos de mayor connotación social, como son los delitos sexuales. Esta alternativa no sólo incrementa la concentración de las entrevistas descritas, sino que permite a la unidad servir de puente entre las funciones meramente inquisitivas e investigativas y las de tutela, protección y eventual derivación del caso a organismos o

⁵¹ *Id*

⁵² Intervención iatrogénica refiere a aquella intervención que genera más efectos nocivos o perjudiciales que positivos, en este caso, en la víctima

profesionales especializados. Permite, del mismo modo, tomar decisiones expeditas en conjunto con el fiscal y la policía, despejar dudas y excluir alternativas, de modo de evitar posteriores, innecesarias y victimizantes entrevistas. El fiscal en este sentido también puede cumplir una relación de agencia hacia la víctima, la que es facilitada por la UAVT.

Las primeras entrevistas de recolección de información realizadas a víctimas de estos delitos graves deben realizarse con una estrategia previamente montada en conjunto por los diversos operadores que hemos determinado en este trabajo. La improvisación, amparada en la urgencia, no sólo no dará los frutos requeridos sino que actuará en contra de la investigación y por esa vía, en contra de la víctima: se afecta a la víctima como sujeto, pero además como prueba.

Otra vía de apoyo solicitada por el fiscal en sus necesidades, como puede ser la formalización de una investigación, es que la UAVT realice una evaluación del estado emocional y del posible daño en la víctima. Así se puede verificar en la víctima si lo experimentado encierra o no una relación de sentido con lo psíquico restante. Esta indagación constituye una búsqueda de motivos es decir, una búsqueda de conexión de sentido propiamente dicha, sentido que al ser reflejado a la víctima tiene un innegable valor terapéutico⁵³.

Las víctimas como parte de la investigación: la actividad pericial

Los peritajes en el contexto de las investigaciones de los delitos son piezas fundamentales para que las partes involucradas den por acreditada una visión particular de los hechos delictuales, expresada en su *teoría del caso*. El peritaje es solicitado cuando se hace necesario contar con una opinión experta por parte de alguna ciencia, arte u oficio. Dicho experto, el perito, debe aplicar los especiales conocimientos de acuerdo al requerimiento específico que le sea encomendado. Es así como el Código Procesal Penal contempla que el Ministerio Público y los demás intervinientes pueden encomendar la pericia a peritos de su confianza, los cuales deberán ejercer su labor con arreglo a los

⁵³ Claudia Espinoza, profesional UAVT Región del Bio Bío

principios que rigen su ciencia, arte u oficio; y siempre determinados por la objetividad de sus juicios, razonamientos y conclusiones ⁵⁴.

Los delitos más graves, los que han debido por instructivo ser derivados a las UAVT demandan, por lo general, una profunda interacción entre la víctima sometida a pericia ⁵⁵ y los organismos públicos ⁵⁶ que las realizan.

Esta labor de apoyo a la labor investigativa del fiscal es apoyada muchas veces por los profesionales de las UAVT, solicitud hecha de manera explícita como *agente*.⁵⁷ Como la actividad pericial tiene un efecto emocional negativo en las víctimas, es necesario que las diversas pericias resulten coherentes y complementarias entre sí y no meramente duplicar o triplicar pericias destinadas a acreditar exactamente lo mismo.

En este sentido las UAVT han tenido una labor importante en tratar de racionalizar las solicitudes periciales que hace el fiscal a las víctimas. Esta ha sido una labor importante de agencia que ha tenido la UAVT con sus dos principales, efectuando una labor de resolución de conflictos de intereses entre víctimas y fiscales. Desde el año 2003 se pudo generar una disminución ostensible en estas demandas periciales por cada víctima, lo cual refleja una importante incidencia en la disminución de la victimización secundaria.

⁵⁴ Estos principios se encuentran regulados en el artículo 314 y 315 del Código Procesal Penal.

⁵⁵ Dentro de las pericias más frecuentes debemos destacar las pericias físicas o corporales como análisis de sangre, grupo sanguíneo, las bioquímicas como prueba de ADN espermiograma, fosfatasa ácida, la sexología forense, lesionología, pericias psiquiátricas y psicológicas. Estas últimas abordan la evaluación del estado psíquico de la víctima, su diagnóstico y estado mental, el daño psicológico y social secundario producido por el efecto directo del delito, o las consecuencias del mismo, y la credibilidad de sus declaraciones. Se apunta especialmente a evaluar cómo la víctima ha efectuado el proceso de recuperación del recuerdo del hecho tomando en consideración el tipo de preguntas que se hacen en la toma de declaración, las influencias externas, o la posibilidad que puede existir motivaciones a engañar en la denuncia.

⁵⁶ Se entenderá por "organismo público" toda institución del Estado, centralizada, descentralizada o autónoma, así como toda institución que, directa o indirectamente, reciba aportes del Estado para la realización de pericias. La solicitud pericial podrá ser remitida a la institución que realizará la pericia o al perito privado, en su caso, por cualquier medio razonable que resulte eficaz, asegurándose los fiscales que aquella haya sido recibida por el funcionario o perito respectivo. De esta misma manera se realizarán todas las comunicaciones entre los fiscales, los jefes de unidad respectivos y los peritos. Además, los fiscales deberán facilitar al perito todos los antecedentes de la investigación que sean relevantes para la realización de la pericia.

⁵⁷ Muchas veces estos informes periciales deben ser analizados en su estructura interna y especialmente en la extensión y profundidad, es decir en qué medida sirven para validar la hipótesis de investigación, la construcción de las conclusiones y fundamentación científica de cada una de ellas, el énfasis de los elementos positivos y sólidos de las conclusiones. Por otro lado, está la consistencia externa entre las pericias, es decir, el análisis de cada una de ellas en un todo (no una sumatoria de partes) genera una comprensión global del caso, y explique en distintos niveles el hecho delictivo.

El problema de la protección de las víctimas.

La protección de víctimas y testigos, o la llamada segunda cara de la medalla en la labor de las UAVT, recién comienza a tener preponderancia en la definición de actividades desde el 2003. Este desfase se relaciona con el comienzo de la celebración de juicios orales, donde se visualiza un aumento en la necesidad de disponer de este tipo de medidas para asegurar la intimidad y seguridad de las víctimas. Posteriormente ello las medidas de seguridad se hacen extensivas a la fase de investigación en diversos niveles y delitos.

El fiscal y la UAVT deben velar por que sus víctimas no estén expuestas a nuevos eventos de victimización. Para ello se parte de medidas mínimas y no invasivas como la educación en autoprotección hasta algunos casos e investigaciones complejas donde se implementan medidas intrusivas como la relocalización de la víctima, en especial al identificarse situaciones de peligro inminentes para sus derechos fundamentales, y donde se estima además que existen indicios claros de hostigamiento y amenazas.

En términos del tipo de medidas que se han practicado se pueden identificar dos grandes grupos. Primero están las medidas extra procesales que son aquellas que el Ministerio Público a través de su agente UAVT puede implementar de forma autónoma para proteger a los sujetos durante todas las fases del proceso penal, incluso posterior a él, sin que produzcan un efecto al interior del procedimiento. En segundo lugar están las medidas de tipo procesales que el Ministerio Público solicita a los tribunales de garantía, en especial si se afectan garantías del debido proceso⁵⁸, tanto por el lado de los derechos del imputado, como también de las víctimas.

Por ello se han definido acciones básicas de agencia por parte de las UAVT, como por ejemplo informar al fiscal sobre la medida que resultare más eficaz y adecuada al caso, facilitar la educación y la ejecución de las medidas adoptadas, posteriormente implementar un seguimiento, pudiendo sugerir la aplicación de otras medidas, aumentando o disminuyendo su intensidad.

⁵⁸ Por ejemplo, pudieran verse afectados eventualmente los principios de contradicción, publicidad o inmediación.

Otra de las acciones que solicitan los fiscales a la UAVT es la preparación que se realiza a víctima para participar en los juicios orales, lo cual será tratado más adelante, dada la complejidad que este escenario significa, como modelo o paradigma de la nueva justicia penal en Chile. Ello será abordado más adelante.

3. La víctima como *principal*

Las víctimas y el problema de las primeras intervenciones

Bajo el supuesto de que exista una derivación oportuna, y unido a lo mencionado más arriba, la primera entrevista realizada a las víctimas consiste en la atención y acción principal que se les brinda por parte de las UAVT.

En ella se acoge y se contiene la demanda y necesidades de la víctima como principal, y se entrega información y orientación relevante del caso, se valoran dimensiones psicológicas y sociales asociadas al delito (como el daño y riesgo respectivamente), entre otras. Estas son en esencia las expectativas que tiene como principal.

Dependiendo de las características de cada víctima, el nivel de daño, y el tipo de delito, es posible que esta primera entrevista se centre principalmente en una contención emocional, adquiriendo características de una intervención en crisis, la que pudiera extenderse a más sesiones de ser necesario. En esta línea, se convertiría en la primera sesión de una intervención en crisis⁵⁹. El total de entrevistas a realizar depende de las necesidades de la víctima, de su entorno familiar y de la posibilidad de derivar a un tratamiento de más largo aliento, siempre y cuando sea necesario.⁶⁰ La implementación de estas acciones con holgura muchas veces choca con la gran demanda de actividades administrativas, y con la imperiosa necesidad de ir preparando víctimas y testigos a juicio

⁵⁹ Esta entrevista puede ser extensiva a familiares ya que muchas veces requieren contención emocional. Además a través de ello se puede recoger y entregar información, valorar riesgo y promover conductas tendientes a la normalización emocional en el sistema inmediato. Adquiere importancia que al final de la entrevista se informe sobre el especial vínculo con el sistema penal, orientar respecto a la situación paró observada, además de contrastar las expectativas y percepciones de la víctima.

⁶⁰ Roberto Rodríguez, ex Profesional de la UAVT Región de Atacama.

oral. En este sentido pueden verse afectadas estas expectativas en la víctima de obtener una atención de calidad.

A mayor abundamiento se hace necesario valorar un pronóstico y/o la necesidad de una intervención específica, tal de realizar una derivación justificada y oportuna a la red de atención (pública o privada)⁶¹ fundamentada en criterios de racionalidad. A veces la derivación más que responder a una real necesidad de la víctima es reflejo de un intento de compensar esta imposibilidad de dar una atención de calidad por parte de las UAVT.⁶²

Si se da posibilidad de realizar una intervención de más alcance con la víctima, y dependiendo del nivel de afectación de la víctima, podría existir la necesidad de que la UAVT, como agente, realice una intervención en crisis la que tienen por objetivo principal facilitar el reestablecimiento del equilibrio emocional o psíquico para favorecer en la víctima un nivel de funcionamiento adecuado en sus actividades de la vida cotidiana, en los ámbitos laboral, familiar/social, clínico o sintomático.

El problema de *agencia* que se puede pesquisar por parte de la UAVT es que dicha intervención muchas veces no es realizada de manera técnicamente mediada, ya que no existen modelos o protocolos de cómo implementarla, existiendo nuevamente una rápida pretensión de derivar a la víctima a la red de atención social, apareciendo en la víctima una sensación de abandono, en una suerte de intervención “light”.⁶³ Producto de la sobrecarga de trabajo por las razones antes mencionadas, actualmente en casos excepcionales se realiza una intervención en crisis focalizada de 2 o 3 sesiones.

El problema de la victimización secundaria.

Respecto a los antecedentes anteriormente vistos, se puede observar que los efectos de victimización secundaria se reportan e identifican, principalmente, en las primeras

⁶¹ En el caso de ser derivada la víctima también pueden aparecer problemas de agencia, ahora por parte de la red de apoyo social (SENAME, CAJ, CAVI) al generarse efectos contraproducentes tanto a la víctima como al proceso penal. Dentro de ellas se observa una inadecuada administración de sus definiciones políticas e ideológicas. Ejemplo son la necesidad (institucional) de repetir injustificadamente entrevistas y declaraciones, a veces en distintas instancias de intervención (psicoterapéutica, social y legal) lo que no sólo incide negativamente en el afrontamiento que hace la víctima de la situación denunciada, ahondándose su sufrimiento, y perjudicando su testimonio, dañando su credibilidad, lógica y consistencia.

⁶² Oriana Ercoli, profesional UAVT Región de la Araucanía.

⁶³ *Id.*

etapas de investigación, y en las fases finales del proceso. Ello “se deriva de las relaciones de la víctima con el sistema jurídico-penal, con el aparato represivo del Estado, y supone, en último término, el frustrante choque entre las legítimas expectativas de la víctima y la realidad institucional”.⁶⁴

Explorar el real impacto que ha tenido el proceso penal en las víctimas es un tema relevante. En algunas investigaciones se han mostrado niveles de satisfacción muy significativos en las víctimas que fueron atendidas por las UAVT⁶⁵, especialmente en aquellas víctimas que recibieron atención durante todo el proceso penal, pero se ha examinado poco acerca de aquellas víctimas que no han sido derivadas, por ejemplo de delitos menores, y no han recibido atención, por lo que no se sabe bien cómo el proceso y las salidas judiciales han incidido en ellas.

Esta reacción se produce por el inevitable decaimiento en la colaboración de la víctima, no sólo sufriendo, sino además ignorante de los procedimientos legales, en la medida que éstos se duplican, se repiten y se prolongan en el tiempo, cansada de repetir una y otra vez lo sucedido, especialmente si se trata de eventos particularmente traumáticos o vergonzantes.

Como se mencionó más arriba al comienzo de la investigación la víctima se ve expuesta a la concentración y *repetición* (a veces innecesarias) de interrogatorios, pericias físicas, sexológicas, psicológicas, etc., especialmente teniendo en consideración además todas las implicancias personales y familiares en los tiempos institucionales (generalmente instituciones públicas) que existen.

En segundo lugar, como complemento, aparece un fenómeno importante y significativo que incide sobre la victimización secundaria durante estos polos procesales, a saber, la vivencia del paso del tiempo intermedio del proceso penal⁶⁶. Por lo general, las víctimas tuvieron que insertarse en un ámbito que los hizo *esperar* (Rovaletti, 1998) imponiéndoseles un tiempo que se dilata y que de a poco empieza a desconocer y olvidar

⁶⁴ Landrove Díaz, Gerardo. “La moderna Victimología”. p. 50.

⁶⁵ “Percepción y Satisfacción de los Usuarios de las Unidades Regionales de Atención a las Víctimas y Testigos sobre la atención entregada en la IV y IX regiones”, 2002; Percepción y Opinión de Víctimas sobre la Atención y Protección brindada por el Ministerio Público”, SUR Corporación de Estudios Sociales, 2003.

⁶⁶ La estructuración del tiempo en el derecho no es del tiempo de la víctima, ni del imputado, sino de la estructuración del caso legal. El discurso médico nomina desde esta perspectiva a sus sujetos de atención de espera justamente *pacientes*.

sus deseos, demandando paciencia y recordándole los hechos de forma tardía, abriéndose nuevamente las heridas sobre una sociedad que no ha sabido responder a sus necesidades más inmediatas. Muchas veces los tribunales orales discuten y valoraron situaciones que han tenido ocurrencia tiempo atrás, desnaturalizándose los hechos y generándose a veces un discurso espacializado y engañoso, que no toma en cuenta la dimensión temporal y subjetiva de la víctima.

La *espera*⁶⁷ se transforma, en uno de los discursos principales del proceso penal que influye en la victimización secundaria y del cual tienen que hacerse cargo los profesionales de la UAVT, como agentes que compensan y resuelven este problema inherente a los procesos penales. La víctima como principal debe enfrentar regularmente este problema.

Así, durante el proceso penal las vivencias de las víctimas son construidas en torno a quiebres que marcan una discontinuidad en la configuración de su existencia. Para estructurar su experiencia y dar cuenta de sí mismos, operan a partir de una oposición entre “el que era antes” y “el que soy ahora”, como vivencia ante un delito altamente vulnerante, pero también y especialmente ante la experiencia de participar en un proceso penal, que intenta mediar en la reparación social que se pudo lograr de esa experiencia original. Mientras “el que era antes” engloba todos los aspectos deseables de sí mismo, que dan cuenta de la construcción de una existencia positiva, durante el proceso penal la vivencia de sí mismos, “el que soy ahora”, proporciona elementos de identificación negativa. La proyección hacia el futuro, “el que quiero ser”, se esboza a partir del deseo de estabilizar en el tiempo las cualidades personales percibidas en sintonía con su anhelo de integración psicosocial (Anker, 2003).

En el paso por el proceso penal las víctimas transitan por estos tres momentos o discursos en la articulación de su reparación, interpretando las diferencias que perciben de sí mismos en la evolución de su relación con el proceso penal. La vivencia de la victimización primaria es un referente central en la construcción de la subjetividad de las víctimas, y dependiendo de la vivencia de la victimización secundaria es cómo se va a

⁶⁷ Esta espera en los procesos penales y la consecuente lentitud en la toma de decisiones respecto a la judicialización, guarda relación en algunos casos con la falta de pruebas físicas o directas (testigos), existiendo sólo la vía interpretativa de probar los hechos a través del relato de las víctimas.

construir la re-significación que le den a tal evento vital. Al verse lanzado hacia la participación procesal penal las víctimas tienen que asumir un proyecto inauténtico, que no le es propio, sino parte de un discurso impuesto por razones que muchas veces no entienden, pero que las invita a apoderarse de su propio futuro, como responsabilidad, como *pro-yecto*: aquí está uno de los puntos esenciales de la intervención que realiza la UAVT como agente.

Respecto a la relación de la UAVT como agente y la víctima como principal se pueden observar dos polos en la forma de abordar el problema de la victimización secundaria. Por un lado, se observaron modelos que tienden a evitar o minimizar la situación de victimización primaria de la víctima, lo que redundaría en una suerte de proteccionismo que evita la posibilidad de que ellas sean sujetos participantes ante la ley, ya que se evita enfrentar un hecho innegable que se vivió, como sus consecuencias psicológicas y sociales. Esto tiende a generar un problema en la reparación autónoma de la víctima, potenciando el ocultamiento y el despliegue de compensaciones desde la fantasía y la irrealidad. El proceso penal viene a llamar la atención a la víctima de una realidad que es implacable en mostrarse. Así esta perspectiva de enfrentar la victimización secundaria resta o ignora el valor de reparación que pudiera tener el proceso penal en las víctimas⁶⁸. También en este polo encontramos enfoques asistencialistas, hacia las víctimas, los que presuponen tácitamente una incapacidad completa de afrontamiento por parte de ella a su situación procesal, sobreprotegiéndola y a su vez subestimándola, generándose una suerte de *ortopedia social*.

En el otro extremo, operan modelos de tipo utilitarios o instrumentalizadores, donde la participación de la víctima se valora sólo en la medida que entrega un aporte al éxito penal. En esta postura las víctimas son reducidas y cosificadas, ignorando las necesidades particulares, y desconociendo la posibilidad de establecer mecanismos de control sobre el aumento de la victimización secundaria. Por lo tanto la UAVT pueden desplegar como agentes información ambigua hacia las víctimas como *sujetos*, ya que les brindan atención

⁶⁸ Roberto Rodríguez, ex Profesional de la UAVT Región de Atacama.

y reconoce derechos especiales, pero otro lado las valida sólo en cuanto a su participación en el proceso penal, pudiendo incluso dudar de su calidad de víctima⁶⁹.

Las víctimas y la mediación penal

Como se mencionó en el gráfico N°7 de este estudio la derivación por parte de los fiscales para la celebración de salidas alternativas es marginal y ha tenido una baja ostensible como motivo de derivación. Es una actividad que en general se ha atrofiado para los profesionales de las UAVT. El argumento ha sido que tanto los acuerdos reparatorios como las suspensiones condicionales son realizados en el momento y que no existe el tiempo ni la oportunidad para realizar la derivación. Hasta el año 2003 las UAVT realizaban labores de mediación para suspensiones condicionales en casos de delitos sexuales, situación que se vio restringida por instrucciones del Fiscal Nacional dada la posibilidad que las condiciones pecuniarias pudieran dejar un mal precedente para estos delitos.

Los objetivos que se persiguieron en este tipo de salidas se relacionan con la posibilidad de otorgar una respuesta que implique reparación a la víctima alternativa a la sanción penal, la que pudiera garantizar que el imputado residiera, o no, en un lugar determinado, abstenerse de frecuentar determinados lugares o personas, que se sometiera a un tratamiento médico, psicológico o de otra naturaleza⁷⁰; de determinar el ejercicio de un trabajo, oficio, profesión o empleo, o asistir a algún programa.

Al potenciar este tipo de salidas mediante una intervención técnicamente mediada se puede generar un sistema restaurativo que entregue diversidad en la posibilidad de dar solución a los conflictos penales, dar una solución anticipada a la que la sentencia probablemente otorgaría, con resultados más positivos para la víctima que la salida penal, intenta evitar la estigmatización de un procedimiento penal y también un ahorro sustancial de tiempo y de recursos.

⁶⁹ Oriana Ercoli, profesional UAVT Región de la Araucanía

⁷⁰ Un grave problema con esta condición es que actualmente en Chile no existen ni los programas ni la institucionalización para garantizar que el imputado asista a este tipo de tratamiento, por ejemplo psicoterapéutico o antialcohólico, por lo que se desincentivó su uso como condición.

En el caso de los acuerdos reparatorios las UAVT puedan entregar información acerca de esta salida alternativa y de sus efectos jurídicos, la conveniencia que pudiera tener esta salida para la víctima, brindar apoyo en la implementación de acuerdos complejos, verificar cumplimiento del acuerdo alcanzado, y en general potenciar los beneficios psicológicos y sociales que se pueden obtener a través de la mediación entre las partes como alternativa a la salida jurídica.

La mediación penal y de la justicia restaurativa se ha reconocido como una de las áreas que deben desarrollarse con mayor fuerza, y las UAVT debieran tener un rol más preponderante.

En resumen, teniendo a la víctima como principal hay que intentar comprender que su participación en el proceso penal se convierte en un acto lleno de simbolismo donde ella puede elaborar discursiva dolor, frente a un mundo de significados que la objetivará y traducirá mediante la judicialización, o no. Las salidas alternativas se convierten muchas veces en una mejor alternativas para ellas.

4. El Juicio Oral: El encuentro entre agente y principales.

Los juicios orales constituyen el escenario paradigmático de la nueva justicia penal con un juicio público y transparente. Las audiencias en que participan las víctimas incluyen la presencia de actores no siempre conocidos hasta ese momento por ellas, e involucra un nuevo modo de relación, distinto al que pudo haberse establecido durante el proceso de investigación.

El juicio oral si bien constituye una forma de garantía para todos los que en él intervienen, involucra una actuación que para la víctima que puede provocar un perjuicio significativo en especial cuando hay carencias en los recursos personales y familiares. La UAVT tiene el deber de minimizar esta posibilidad. La participación en el juicio trae aparejada una serie de inconvenientes por cuanto constituye un escenario desconocido, una situación difícil de manejar y controlar, el revivir los hechos dolorosos experimentados, y la posibilidad de encuentro con el agresor, lo que se suma al examen que realizan los

diversos actores, incluyendo el fiscal, el defensor e inclusive los propios jueces. Es decir, el juicio oral se constituye en una situación de exposición subjetiva extrema para la víctima.

La UAVT se propone, frente a ello, que el simple hecho de realizar una preparación para el juicio oral es ir afrontando de manera progresiva ese momento crucial en que se entremezclan diversas intenciones, haciéndose una lectura previa a lo porvenir, creándose las bases de confianza y las creencias que sostendrán el discurso, reduciendo el estrés y aumentando las capacidades orales de los intervinientes.

Los objetivos de trabajo que se han construido entre el agente UAVT y el principal fiscal para la preparación de juicios orales han estado enfocados a la entrega de herramientas técnicas básicas a las víctimas como la fase más significativa que se desarrolla y que debe ser asumida con reciedumbre por quienes la enfrentan.

El fiscal y la UAVT, al momento de decidir enfrentar una audiencia de juicio oral deberán tener la capacidad de realizar una distinción entre su teoría del caso - como la hipótesis fundamental que se sostiene en la acusación y sus consecuencias penales-, y la distinción lingüística que realizan la víctima y eventualmente los testigos.⁷¹ Recordemos en este punto que un juicio es un hecho social, es un acto mediado socialmente y que requiere estar en sintonía con las expectativas y experiencias de esa sociedad en que se inserta; es además un hecho mediático, aspecto que se asocia a la victimización terciaria. .

Por tanto, resulta de suma importancia que la UAVT efectúe un trabajo en equipo, con peritos, organismos colaboradores y otros fiscales. Esto es proponer los énfasis y matices que se quieren lograr, y por lo tanto el impacto que se quiera generar con la consecución del juicio, más allá de lo meramente jurídico y de su inserción en un tipo penal o en una circunstancia legal determinada. Se trata no sólo de señalar ciertos hechos o circunstancias sino además de transmitirlos adecuadamente y convencer a los demás de su propia convicción⁷².

⁷¹ Unido a esto es necesario tener presentes los posibles escenarios de contingencia que pudieran producirse fruto de la actividad de los restantes intervinientes, por ejemplo, una teoría del caso radicalmente diversa de parte de la defensa o un llamado del Tribunal a debatir sobre la recalificación de los hechos debatidos. Se trata, por tanto, de sostener una hipótesis pero no por ello no estar abierto a otras posibilidades, ya sea para acogerlas, si fuera pertinente, como para contradecirlas utilizando los medios probatorios con que se cuenta para ello.

⁷² Como complemento está el análisis de las fortalezas y debilidades de las pruebas, comenzando por testigos y peritos y continuando con evidencias físicas, documentos y otros. No existen medios probatorios perfectos y se deben conocer de

Este soporte proporciona claves de intervención en el caso y las técnicas y estrategias necesarias para abordar esta instancia, y disminuir el impacto emocional que tiene la comparecencia⁷³, atenuando o canalizando adecuadamente la ansiedad, la ira, el temor o la vergüenza que natural e inevitablemente puede generar una actividad como esta.⁷⁴

En casos de delitos donde se ha vulnerado bienes jurídicos fundamentales como la integridad física o la libertad sexual, la posibilidad de enfrentar al agresor en un juicio oral puede provocar, con alta probabilidad, un recrudecimiento y exacerbación del trastorno afectivo que se produce como efecto de la victimización primaria. Esto se explica por la activación y despliegue de afectos negativos de manera masiva, los cuales pueden generar una afectación aún mayor de la ya existente, pudiéndose distorsionar o bloquear el testimonio en el juicio, dada la intimidación que le producirá enfrentar cara a cara al agresor⁷⁵. Para reducir estos efectos se han diseñado una serie de metodologías de comparecencia como son que la víctima declare en estrado caracterizada, con pantalla (biombo) o con circuito cerrado de televisión.

Así al producirse un buen vínculo con la víctima, durante todo el proceso penal, se potencia tanto la posibilidad de simbolizar el delito vivenciado por parte de la víctima, de contar con un alto compromiso a participar del Juicio, y también de dar una buena comparecencia, lo cual en última instancia favorece el éxito penal.

antemano sus imperfecciones para ser capaces de superar en la audiencia sin no se puede derechamente renunciar a ellos. Pueden existir medios probatorios formalmente adecuados, pero impresentables en sus consecuencias penales: antecedentes contradictorios con el discurso, estado emocional agudos, etc.

⁷³ En esta preparación la UAVT debiera entender la especial manera en que la víctima hace una interpretación de la realidad que desde su pretensión se tiende a construir. Es necesario comprender la perspectiva, la cosmovisión de ella. Estos son predictores importantes del nivel de estrés previo a la comparecencia que hay que modular. Una vez identificados estos aspectos se trabaja en una reelaboración discursiva de la situación, observando la consistencia de la descripción y la imagen mental asociada, y en especial la aportación de detalles específicos, tratando de favorecer una referencia sintética, sin vacíos y sólida, observando las adiciones discursivas, o excedente de sentido, que sirven o no. Estos antecedentes nos guían en cómo hacerle las preguntas, en distinguir aspectos de la realidad y de la fantasía, y también de guiar los elementos extraverbales que interfieran o ayuden la comprensión.

⁷⁴ Es importante instruir a las víctimas en las situaciones propias de los Juicios Orales que generan ansiedad (como los incidentes, el interrogatorio de la defensa y los jueces) los que no necesariamente tiene que ver con que su participación esté siendo errada.

⁷⁵ Dentro de las medidas especiales que se han utilizado está el circuito cerrado de televisión (especialmente en caso de menores) y el uso de biombo rodeando a la víctima (en caso de víctimas de hechos extremadamente violentos y mujeres víctimas de violación). Se sugiere que al identificar situaciones de esta magnitud se hagan las gestiones respectivas con los Jueces Orales para la implementación de estas medidas, informando al Presidente de la Sala y solicitándolo, además, por escrito.

CONCLUSIONES

El Ministerio Público, sus fiscales y las Unidades de Atención de Víctimas y Testigos (UAVT) se han constituido como el principal referente de apoyo y atención a las víctimas de delitos, en especial de aquellos que vulneran bienes jurídicos importantes. En términos generales habiendo transcurrido siete años de la implementación de la reforma procesal penal en Chile se han logrado importantes avances en esta materia, existiendo un modelo de intervención en vías de consolidarse y digno de ser replicado en otras regiones de Latinoamérica u otras latitudes.

Para el Ministerio Público el preocuparse de dar una atención digna y coherente a las víctimas no ha sido una tarea sencilla, en especial al tener que compatibilizarla con u función principal cual es investigar los hechos constitutivos de delitos y ejercer la acción penal pública. Para ello las UAVT se han constituido como institucionalizada reconocida y validada.

Después de revisar las diversas actividades, escenarios y puntos críticos que existen en la relación entre víctimas y Ministerio Público, en especial a través de los puntos críticos del proceso penal, como pueden ser las primeras diligencias o el juicio oral, hemos querido levantar los principales problemas que se presentan en esta especial relación de agencia donde la justicia penal debe responder a las necesidades de las víctimas y a la protección de sus intereses durante todo el proceso, entendiéndola como sujeto de derechos, considerando el perjuicio físico, psicológico y social que ha sufrido a través de un trato digno y enfocado hacia la reparación, y a su vez valorar, durante el proceso penal, la calidad y el tipo de actuaciones de los diversos órganos involucrados en la persecución penal, lo que se asocia a la intervención o control sobre la victimización secundaria .

La víctima se constituye, muchas veces, como el gatillante de la investigación criminal al realizar aportes sobre objetos y antecedentes de relevancia para la investigación del fiscal, definiendo hechos y entregando evidencias: La formalización de un testimonio sobre los hechos y de otras circunstancias, sirve de control a las actuaciones que se despliegan en el conflicto penal.

En esta relación se identifica como agente a la UAVT la que interactúa con dos principales, las víctimas y los fiscales, lo cual genera conflictos de intereses entre los principales, y con el agente.

Se puede observar que la planificación de acciones que implementa cada UAVT, para dar respuesta a los fiscales, y a su vez, a las necesidades particulares de las víctimas, produce una tensión importante, que muchas veces genera problemas en la forma de valorar y priorizar las necesidades especiales de cada parte (principales), lo que condiciona a que se desplieguen formas de intervención a veces poco definidas o superficiales .

Aquí puede aparecer el fenómeno de información asimétrica entre el agente y sus principales ya existe poca capacidad para monitorear y ejercer control sobre los motivos y el sentido de estas acciones por parte de los principales, especialmente las víctimas. Este agente se ve en la disyuntiva de abarcar un gran abanico de actividades de muchos sujetos derivados, o de dar atención de calidad a una cantidad más reducida de víctimas.

Esta asimetría de información es especialmente sensible para el caso de las víctimas y puede ser un motivo importante para la generación de victimización secundaria. En caso de los fiscales esta asimetría se ve reflejada espacialmente por la diferencia en el saber técnico sobre qué tipo de intervención es la que debe realizarse a la víctima en cada caso concreto.

En resumen, se genera un conflicto entre el interés investigativo del fiscal y la pesquisa de necesidades por parte de los profesionales de la UAVT: Es el problema inherente a un agente con dos principales.

Este es un punto medular de conflicto para el agente, es decir cuál es el principal que debe privilegiar el agente, y cómo se compatibilizan las funciones y objetivos del agente: ¿Son las víctimas o son los fiscales? O más bien debe aceptar como base de interacción este problema?

Para dar respuesta a esta pregunta “óptica” la UAVT se transforma en una agencia que aprende a convivir con este conflicto de interés entre principales, y podríamos decir que uno de sus objetivos centrales es mediar sobre este conflicto, o mejor dicho entre sus

principales: la resolución de este conflicto va a permitir incidir directamente en la problemática de la victimización secundaria.

Ahora, un problema secundario que se despliega producto de este conflicto de intereses es cómo los principales pueden exigir una rendición de cuentas a la UAVT como agente respecto de sus actividades desplegadas. En realidad a quién debe rendir cuentas la UAVT como agente, a los fiscales, a las víctimas, o a ambos.

Frente a esta duplicidad de principales es importante que en su futuro la UAVT puedan desarrollar mecanismos que permitan realizar una buena rendición de cuentas hacia sus principales, en especial hacia las víctimas teniendo en consideración la importante asimetría de información que existe entre ellas y la UAVT, y también una asimetría de información, heterogénea entre los principales.

Respecto a los fiscales los indicadores de gestión ya existente ayudan a visibilizar, relativamente, las acciones que se despliegan para satisfacer sus necesidades. De todas formas se sugiere que este desarrollo implique algunos recursos asociados a la generación de instancias y procedimientos para que los principales puedan demandar respuestas y acceder de forma directa a la información que implica la intervención de las UAVT en cada caso concreto. Para ello un buen indicador ex post podría ser la aplicación de una encuesta simple de satisfacción para los usuarios.

En la misma línea es relevante poder simplificar los procesos de trabajo y la gran cantidad de actividades definidas para que así tanto los fiscales como las víctimas puedan monitorear la pertinencia de las actividades de la UAVT y ser co-participes de sus propuestas como agencia. También podrían generarse mecanismos que permitan a los principales entender y aprehender la información, tal de analizar y apreciar si hay irregularidades, desviaciones o desconocimiento de las necesidades específicas en los programas que se implementan. Esto daría respuesta a la automatización de actividades que pueden desplegar las UAVT frente a los diferentes casos. Es necesario que la UAVT vaya monitoreando permanentemente los grados de satisfacción de sus acciones.

En el caso de las víctimas pudiera ser oportuno fomentar más su empoderamiento como grupo social para que puedan, de manera organizada, solicitar una rendición de

cuentas de las actividades que hace la UAVT, en especial cuando se han desplegado acciones de manera arbitraria o en demasía discrecionales, indiferentes de las reales necesidades de las víctimas, y donde los costos de oportunidad de la víctima, por la intervención de la UAVT, pueden ser significativos y altos.

Desde esto se desprenden dos cosas. Primero que al no haber una rendición de cuentas por parte de la UAVT se pueden generar intervenciones contraproducentes con un alto costo económico y social, y segundo que la víctima debe manifestar su libertad de poder participar de los programas de la UAVT a través de un consentimiento informado inicial que pudiera efectuar el fiscal al hacer su derivación, o en sede de la UAVT. Un real problema de rendición de cuentas hacia las víctimas, dejándolas en una situación de desventaja, es cuando la información que entrega el fiscal no puede ser sometida a revisión, o es un idioma jurídico extraño para ellas. A partir de esto las víctimas muchas veces no poseen la capacidad para entender la información, analizarla y usarla para proteger todos sus derechos e intereses, o también realizar descargos por una atención percibida como poco satisfactoria.

Idealmente la participación de las víctimas en los procesos penales les debiera brindar una consonancia afectiva que adquiriera una significación subjetiva en la construcción de un sentido vital nuevo. Al producirse un buen vínculo de la víctima, durante el proceso penal, se potencia tanto la posibilidad de simbolizar el delito vivenciado por parte de la víctima, de contar con un alto compromiso a participar durante la investigación y el juicio, lo cual en última instancia favorece y concilia el éxito penal con los intereses de las víctimas. Este es el escenario ideal entre agente y principal (es).

Por último cabe mencionar que la visión del Ministerio Público en cuanto a su deber de dar atención a las víctimas debiera ser la de posicionarse como la principal institución pública del país en esta materia, tanto técnica como políticamente, ya que ello redundaría en que los esfuerzos gubernamentales no se disgregaran hacia otras instancias, como lo que está sucediendo en este último tiempo.

BIBLIOGRAFÍA

- ANKER, C** “VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA EN NIÑOS Y DELITOS SEXUALES”; Anales V Congreso Iberoamericano Psicología Jurídica, Santiago, Octubre 2003.
- “PERICIAS PSICOLÓGICAS Y PSIQUIÁTRICAS EN CASOS DE DELITOS SEXUALES EN LA REFORMA PROCESAL PENAL”; Boletín Unidad Especializada en Delitos Sexuales y Violentos. Fiscalía Nacional, Agosto 2004
- “ENTREVISTA DE INVESTIGACIÓN EN NIÑOS VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES”; Boletín Unidad Especializada en Delitos Sexuales y Violentos. Fiscalía Nacional, Agosto 2005.
- ARCE, R.; JÓLLUSKIN, G.; VIDELA, R** “VARIABLES INFLUYENTES EN LA PRESENTACIÓN DE LA DENUNCIA: EL EFECTO DE LA VICTIMIZACIÓN”. Fuente: INTERPSIQUIS. 2002
- ASOCIACIÓN IBEROAMERICANA DE PSICOLOGÍA JURÍDICA** “ANALES V CONGRESO IBEROAMERICANO PSICOLOGÍA DE JURÍDICA”, Santiago, 2003.
- BUSTOS, J.** “VICTIMOLOGÍA: PRESENTE Y FUTURO”.. Edit. Temis, Colombia, 1993
- BOVINO, A** “LA VICTIMA COMO SUJETO PUBLICO Y EL ESTADO COMO SUJETO SIN DERECHO”, <http://www.poder-judicial.go.cr/salatercera/revista/index.htm>, 1998
- CARRASCO, J. J. Y MAZA, J.M.** “MANUAL DE PSIQUIATRÍA LEGAL Y FORENSE” . Editorial La Ley. Madrid, 2003.
- CÓDIGO PENAL** Editorial Jurídica, Santiago de Chile. (2002).
- CÓDIGO PROCESAL PENAL** Edición interna Ministerio Público, Santiago. 2006
- GORBANEFF, Y.** “TEORÍA DEL AGENTE-PRINCIPAL Y EL MERCADEO”; Revista Universidad EAFIT N°129, Medellín, 2003
- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C., BAPTISTA, P** “METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN”. Editorial McGraw-Hill. México. 1991.
- HORVITZ, M Y LÓPEZ, J,** “DERECHO PROCESAL PENAL CHILENO: PRINCIPIOS, SUJETOS PROCESALES, MEDIDAS CAUTELARES, ETAPA DE INVESTIGACIÓN”, T. I, Editorial Jurídica de Chile, Santiago, 2002.
- JÓLLUSKIN, G. VIDELA, R. Y SEIJO, D.** “CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS DE LA VICTIMIZACIÓN” Fuente: INTERPSIQUIS. 2002

- LANDROVE DIAZ, G.** “LA MODERNA VICTIMOLOGÍA”. Tirant lo Blanch. Valencia. 1998.
- MILLÁN, H., NATAL, A.** “LA RENDICIÓN DE CUENTAS A LA LUZ DE LA TEORÍA-AGENTE PRINCIPAL: UN ANÁLISIS DE LA DEMOCRACIA EN MÉXICO”. Documentos de discusión sobre el Nuevo Institucionalismo, número 10, 2006.. El Colegio Mexiquense, México.
- MINISTERIO PÚBLICO** “MEMORIA ANUAL 2006”
“MEMORIA ANUAL 2005”
- MINISTERIO PÚBLICO** “ORIENTACIONES TÉCNICAS SALA DE PRIMERA ACOGIDA PARA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES“, 2005
- MINISTERIO PÚBLICO – DIVISIÓN DE VÍCTIMAS Y TESTIGOS** – “LA PARTICIPACIÓN DE LA VÍCTIMA EN EL NUEVO PROCESO PENAL Y LOS DEBERES DEL MINISTERIO PÚBLICO”, 2004
- OFICINA INTERNACIONAL DE LOS DERECHOS DEL NIÑO** “DIRECTRICES SOBRE LA JUSTICIA PARA LOS NIÑOS VÍCTIMAS Y TESTIGOS DE DELITOS”; 2003
- POLITOFF, S., MATUS, J-P. Y RAMÍREZ, C** “LECCIONES DE DERECHO PENAL CHILENO, PARTE ESPECIAL”. Editorial Jurídica de Chile. Santiago, 2004.
- QUESADA, L** “LA TEORÍA PRINCIPAL-AGENTE. SELECCIÓN ADVERSA”; Universidad Torcuato Di Tella, Junio 2005
- RIEGO, C. DUCE, M** “EL PROCESO PENAL Y SU REFORMA EN CHILE”, EN “INTRODUCCIÓN AL NUEVO SISTEMA PROCESAL PENAL”; Escuela de Derechos de la Universidad Diego Portales, Santiago 2002..
- RIEGO, C. DUCE, M** “EL PROCESO PENAL Y LOS DERECHOS HUMANOS. LAS VÍCTIMAS DE LOS DELITOS EN EL PROCESO PENAL CHILENO”, EN EL PROCESO PENAL CHILENO Y LOS DERECHOS HUMANOS”; Cuadernos de Análisis Jurídico, Publicación editada por la Escuela de Derechos de la Universidad Diego Portales, Santiago 1994.
- ROVALETTI, M.** “TEMPORALIDAD: EL PROBLEMA DEL TIEMPO EN EL PENSAMIENTO ACTUAL”; Edit Lugar Editorial, Buenos Aires, 1998
- RUXTON, GAVIN** “THE TREATMENT OF VICTIMS AND WITNESSES AND THE INTERNATIONAL CRIMINAL TRIBUNAL FOR THE FORMER YUGOSLAVIA” (ICTY), 2005
- SORIA, MIGUEL ÁNGEL** “MANUAL DE PSICOLOGÍA PENAL FORENSE” Edit. Atelier, Barcelona, 2002.
- TAVLORI, R.** “LA SITUACIÓN DE LA VÍCTIMA DEL DELITO EN EL PROCESO PENAL CHILENO”, EN “LA VÍCTIMA EN EL PROCESO PENAL”;

Instituto Iberoamericano de Derecho Penal, Pedro Bertolino Editores, 1997.

VARGAS, JUAN ENRIQUE

“LA REFORMA A LA JUSTICIA CRIMINAL EN CHILE: EL CAMBIO DEL ROL ESTATAL” Estudio de Caso N° 23, 1997, Universidad de Chile Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Magíster en Gestión y Políticas Públicas